



中华人民共和国国家标准

GB/T 34077.3—2021

基于云计算的电子政务公共平台管理规范 第3部分：运行保障管理

Management specification of electronic government common platform
based on cloud computing—Part 3: Operation guarantee management

2021-03-09 发布

2021-10-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义、缩略语	1
3.1 术语和定义	1
3.2 缩略语	1
4 概述	2
5 面向服务使用机构的运行保障管理	2
5.1 服务内容	2
5.2 服务方式	3
5.3 服务管理	4
6 面向公务人员的运行保障管理	6
6.1 服务内容	6
6.2 服务方式	7
7 面向公众的运行保障管理	7
7.1 服务内容	7
7.2 服务方式	7
8 面向平台资源的运行保障管理	7
8.1 服务机构	7
8.2 服务内容	9
8.3 运行服务流程	12
8.4 运行服务支撑系统	12

前 言

GB/T 34077《基于云计算的电子政务公共平台管理规范》预计分为以下 5 个部分：

- 第 1 部分：服务质量评估；
- 第 2 部分：服务度量计价；
- 第 3 部分：运行保障管理；
- 第 4 部分：平台管理导则；
- 第 5 部分：技术服务体系。

本部分为 GB/T 34077 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由中华人民共和国工业和信息化部(通信)提出并归口。

本部分起草单位：西安未来国际信息股份有限公司、哈尔滨国裕数据技术服务有限公司、陕西省信息化工程研究院、中国信息通信研究院、中国电子科技集团公司第 28 研究所、广东省信息工程有限公司、中国联合网络通信有限公司、阿里云计算有限公司。

本部分主要起草人：白峰、钟东江、桑艳娟、张勇、周逊、王宝红、刘述、唐佳俊、秦熹旻、赵昕、黄镇铭。

引 言

电子政务发展正处于转变发展方式、深化应用和突出成效的关键转型期。政府职能转变和服务型政府建设对电子政务发展提出了更新、更高的要求。以云计算为代表的新兴信息技术、产业、应用不断涌现,深刻改变了电子政务发展技术环境及条件。构建基于云计算的电子政务公共平台可以充分发挥既有资源的作用和新兴信息技术潜能,加快电子政务发展创新,提高应用支撑服务能力,增强安全保障能力,减少重复浪费、避免各自为政和信息孤岛。

随着国家电子政务发展方式的改变,对基于云计算的电子政务公共平台的运行保障服务提出了更高的要求。基于云计算的电子政务公共平台运行保障管理标准,明确规定了面向用户提供运行保障服务的服务内容、方式以及对平台资源的管理要求,确保提供优质的服务给机构和用户。

基于云计算的电子政务公共平台的运行保障管理,除遵循本部分外,还应符合国家法律、行政法规及有关强制性标准的规定。

基于云计算的电子政务公共平台管理规范

第3部分：运行保障管理

1 范围

GB/T 34077 的本部分规定了基于云计算电子政务公共平台提供的服务和平台自身的运行保障管理。

本部分适用于电子政务公共平台的运行保障管理。

注：除非特殊说明，以下各章中“电子政务公共平台”均指“基于云计算的电子政务公共平台”。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 33780.3—2017 基于云计算的电子政务公共平台技术规范 第3部分：系统和数据接口

GB/T 34078.1—2017 基于云计算的电子政务公共平台总体规范 第1部分：术语和定义

GB/T 34080.3—2021 基于云计算的电子政务公共平台安全规范 第3部分：服务安全

3 术语和定义、缩略语

3.1 术语和定义

GB/T 34078.1—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1.1

平台资源 platform resources

服务提供机构面向服务使用机构、公务人员和公众提供技术服务时所需的软硬件设施、技术资源和环境条件等多种资源的组合。

3.1.2

服务 service

基于云计算的电子政务公共平台向用户(包括服务使用机构、公务人员、公众)提供的各类网络、计算、存储、应用实例等服务。

3.2 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

APP：移动设备应用软件(Application)

B/S：浏览器和服务器架构(Browser/Server)

CPU：中央处理器(Central Processing Unit)

IM：即时通讯、实时传讯(Instant Messaging)

KPI：关键绩效指标(Key Performance Indicator)

MPLS：多协议标签交换(Multi-Protocol Label Switching)

PC：个人计算机(Personal Computer)