

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 4401

广 州 市 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX

数字政府统一基础运维规范 第 1 部分：总则

Specification for digital government unified basic operation maintenance
—Part 1: General guidelines

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 总体原则.....	5
4.1 统一管理.....	5
4.2 职责明确.....	5
4.3 安全可控.....	5
4.4 高质高效.....	5
5 统一基础运维体系框架.....	5
6 相关方工作要求.....	7
6.1 主管部门.....	7
6.2 使用单位.....	7
6.3 监理单位.....	7
6.4 服务单位.....	7
7 管理要求.....	7
7.1 服务管理.....	8
7.2 实施管理.....	8
8 服务对象.....	9
9 服务内容.....	9
9.1 服务类型.....	9
9.2 信息基础设施运行维护.....	9
9.3 政务云运营.....	9
9.4 政务外网网络安全运营.....	10
10 服务能力.....	10
11 监理服务.....	10
12 评价与改进.....	10
参考文献.....	11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是DB4401/T XXXX《数字政府统一基础运维规范》的第1部分。DB4401/T xxx已经发布了以下部分：

——第1部分：总则。

——第2部分：信息基础设施运行维护服务要求。

——第3部分：政务云运营服务要求。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市政务服务和数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州市数字政府运营中心、广州宽带主干网络有限公司、中国联合网络通信有限公司广州市分公司、广州航天云宏技术有限公司、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：

引 言

数字政府统一基础运维标准是满足广州市数字政府构建一体化运维管理体系与安全保障体系的需要，有利于促进政府职能转变，加强一体化运营维护，提升基础设施和公共平台支撑能力，推动超大型城市治理能力和治理体系现代化。

DB4401/T XXXX《数字政府统一基础运维规范》，拟由七个部分组成：

- 第1部分：总则。本文件主要包括数字政府统一基础运维的共性服务要求，明确了数字政府统一基础运维分为信息基础设施运行维护、政务云运营、政务外网网络安全运营三个部分，明确了统一基础运维体系框架的内容和相关方工作要求；明确了数字政府统一基础运维的管理要求分为服务和实施两部分。
- 第2部分：信息基础设施运行维护服务要求。该部分主要对信息基础设施运行维护的服务内容、服务交付提出要求，便于主管部门、监理单位、使用单位对服务单位的服务质量进行管理。
- 第3部分：政务云运营服务要求。该部分主要对政务云运营的服务内容、服务交付提出要求，便于主管部门、监理单位、使用单位对服务单位的服务质量进行管理。
- 第4部分：政务外网网络安全运营服务要求。该部分主要对政务外网网络安全运营的服务内容、服务交付提出要求，便于主管部门、监理单位、使用单位对服务单位的服务质量进行管理。
- 第5部分：信息基础设施运行维护服务实施。该部分主要对信息基础设施运行维护的服务单位人员要求、岗位职责、实施技术、实施流程提出要求，为服务人员在具体服务开展过程中提供规范指引。
- 第6部分：政务云运营服务实施。该部分主要对政务云运营的服务单位人员要求、岗位职责、实施技术、实施流程提出要求，为服务人员在具体服务开展过程中提供规范指引。
- 第7部分：政务外网网络安全运营服务实施。该部分主要对政务外网网络安全运营的服务单位人员要求、岗位职责、实施技术、实施流程提出要求，为服务人员在具体服务开展过程中提供规范指引。

本文件是DB4401/T XXXX《数字政府统一基础运维规范》的第1部分。

数字政府统一基础运维规范 第1部分：总则

1 范围

本文件规定了数字政府统一基础运维规范的总体原则、统一基础运维体系框架、相关方工作要求、管理要求、服务对象、服务内容、服务监理、服务能力、评价与改进等内容。

本文件适用于数字政府统一基础运维工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 28827.1—2022 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求

GB/T 28827.2—2012 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范

GB/T 29264—2012 信息技术服务 分类与代码

3 术语和定义

GB/T 28827.1、GB/T 28827.2、GB/T 29264界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字政府 digital government

运用新一代信息技术所构建的新型政府形态，推动公共服务普惠便利化、政府管理透明公平化、政府治理精准高效化、政府决策智能化的一系统活动和过程。

3.2

统一基础运维 unified basic operation maintenance

基于使用单位需求，遵循一致的管理制度、规范和标准，从管理、运营、技术与监督等方面形成集约化的保障服务。

3.3

运行维护服务 operation maintenance service

采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务级别要求，对其信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务，简称运维服务。

[来源：GB/T 29264—2012，2.3，有修改]

3.4

运营服务 operation service

根据需方的需求提供租用软件应用系统、业务支撑平台、信息系统基础设施等的部分或全部功能的服务。

注：多数情况下，运行维护和运营是同时存在的两个活动，同一信息技术服务供方可同时提供运行维护服务和运营服务。

[来源：GB/T 29264—2012，2.4]

3.5

服务级别协议 service level agreement; SLA

运行维护服务组织与需方之间定义服务和指标所形成的文件。

[来源: GB/T 28827.1—2022, 3.14]

3.6

主管部门 administration department

负责数字政府统一基础运维统筹管理的组织。

3.7

使用单位 customer unit

获取统一基础运维服务的组织。

3.8

监理单位 surveillance unit

提供运维过程规范性监督管理及相关服务的组织。

3.9

服务单位 service provider

提供统一基础运维服务的组织。

3.10

服务场景 service scenarios

为满足服务需求,在特定时间、空间内发生的服务活动和人、物关系所构成的具体的服务画面,以实现服务价值。

[来源: GB/T 28827.1—2022, 3.10]

4 总体原则

4.1 统一管理

由主管部门统筹协调数字政府统一基础运维工作,构建统一组织领导、统一管理、统一运营和统一服务的管理体系,实现跨系统、跨部门、跨业务的协同管理。

4.2 职责明确

数字政府统一基础运维中主管部门、服务单位、监理单位和使用单位等相关方的职责应清晰明确,确保数字政府统一基础运维各项工作落地。

4.3 安全可控

各相关方应落实数字政府统一基础运维的安全管理要求,提高人员安全意识,识别统一基础运维服务各个环节的安全风险,防范安全事故,降低业务影响。

4.4 高质高效

服务单位应重视人员、过程、技术、资源和标准的能力建设,提高自身统一基础运维服务能力,对使用单位的服务需求及时响应,提供高质量、高效率的数字政府统一基础运维服务。

5 统一基础运维体系框架

数字政府统一基础运维体系框架以服务对象、服务内容、服务能力为核心内容。

- 服务类别包括信息基础设施运行维护服务、政务云运营服务、政务外网网络安全运营服务。
- 服务内容包括调研评估、例行操作、响应支持和优化改善 4 个类别。
- 服务能力主要是指服务单位的人员、过程、技术、资源、标准 5 种能力。
- 统一基础运维体系的相关方包括主管部门、使用单位、服务单位和监理单位。

根据法律、法规、规章，相关政策和标准规范等文件，数字政府统一基础运维工作由主管部门统一管理，制定服务管理体系，明确各相关方的工作要求。服务单位在人员、过程、技术、资源、标准等能力建设的保障下，按照使用单位的服务需求，对服务对象开展统一基础运维服务，并在监理单位的监督下持续提升统一基础运维服务质量。数字政府统一基础运维体系框架如图 1 所示。

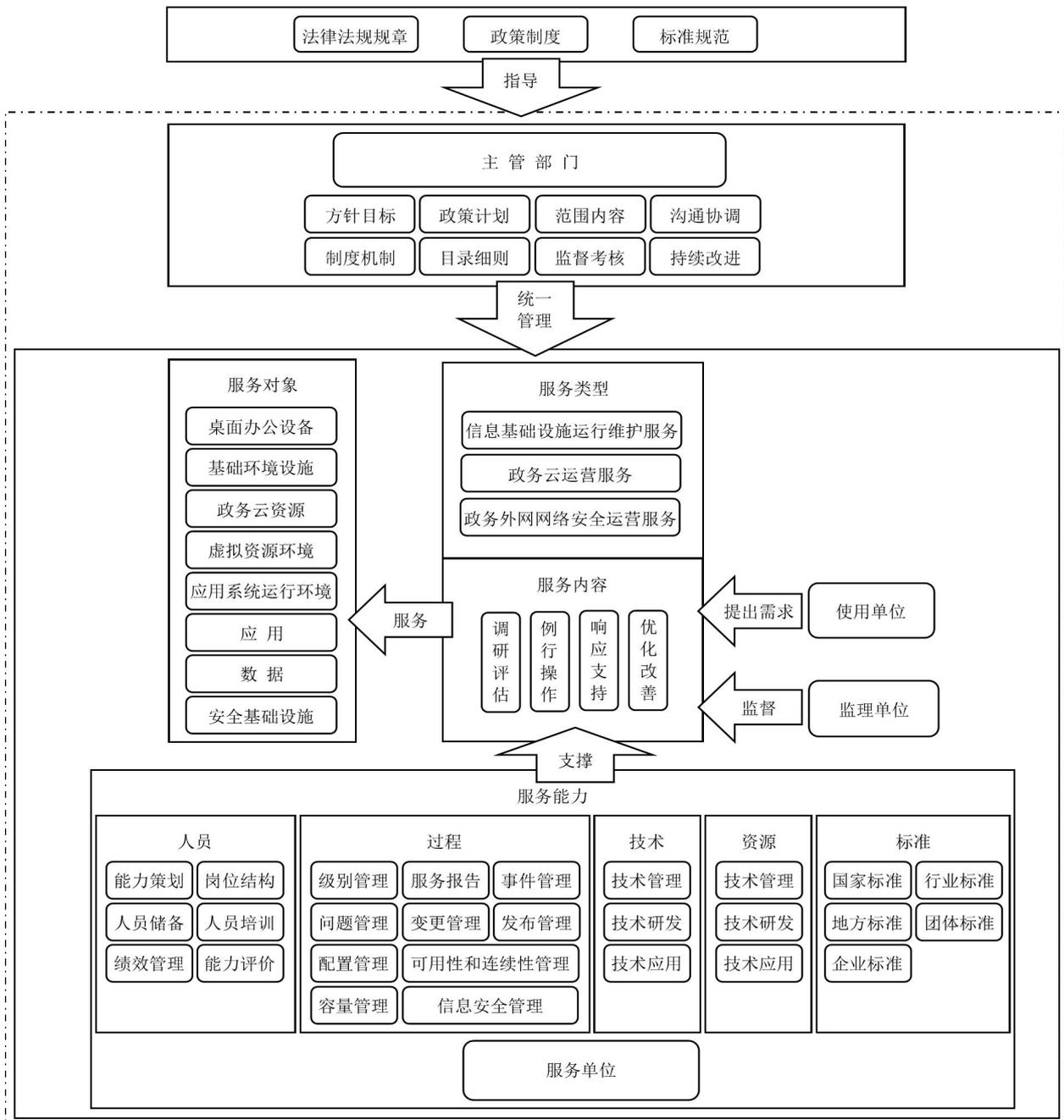


图 1 数字政府统一基础运维体系框架

6 相关方工作要求

6.1 主管部门

主管部门应负责数字政府统一基础运维的以下内容：

- a) 建立数字政府统一基础运维的方针、目标、运维政策和发展计划，确保其与数字政府发展战略保持一致；
- b) 明确数字政府统一基础运维的范围和内容，整合相关资源，形成统一运维服务管理体系；
- c) 负责数字政府统一基础运维管理，建立沟通协调机制，明确各相关方职责；
- d) 完善统一基础运维管理制度，健全监督评估机制和标准规范，制定服务目录、需求管理细则和基础台账管理规范；组织运维服务质量考核评估工作，建立服务评价体系、监督机制和考核办法，开展对服务单位运维服务的监督检查；
- e) 培育高质量的统一基础运维服务单位，培养高水平运维服务人才。

6.2 使用单位

使用单位应负责数字政府统一基础运维的以下内容：

- a) 承担本单位统一基础运维管理主体责任；
- b) 基于本单位运维服务现状及合理的业务运行保障需求，提出统一基础运维服务需求；
- c) 落实本单位统一基础运维工作，开展日常运维服务管理，组织应急演练、开展安全检查、重要保障期应急保障等管理工作；
- d) 协同管理驻场服务人员，提供所需场地和必要的业务信息，督促服务单位落实本单位各项安全管理规定；
- e) 对服务单位提供的服务情况进行客观评价，协助主管部门完成评价考核。

6.3 监理单位

监理单位应按照数字政府统一基础运维管理要求负责以下内容：

- a) 协助主管部门完善统一基础运维管理制度、规范、服务目录、监督检查机制和考核评价办法等；
- b) 协助主管部门和使用单位开展监督检查，对服务单位服务全流程实施监督，协助主管部门开展服务需求评估，落实合规合理性认证；
- c) 协助主管部门和使用单位开展考核评价，依据考核结果督促问题及时整改。

6.4 服务单位

服务单位按照数字政府统一基础运维管理要求负责以下内容：

- a) 建设本单位运维服务体系，做好相关设备及人员储备，加强对服务人员的安全保密教育和管理工作，落实安全保密措施；
- b) 按照统一基础运维要求提供统一基础运维服务；
- c) 集约动态管理运维工具和资源，做好运维平台的安全管理与保障工作，确保运维服务质量；
- d) 接受主管部门、使用单位和监理单位的监督检查和考核评价，开展服务自评，建立及执行服务评价回访机制，持续改进提高服务水平。

7 管理要求

7.1 服务管理

7.1.1 服务内容管理

服务内容管理包括：

- a) 明确服务单位、服务人员等的要求；
- b) 明确服务的范围、服务对象和服务项内容；
- c) 明确服务内容的定量定性指标；
- d) 制定服务评价的流程和方法。

7.1.2 服务级别管理

服务单位应依据统一基础运维服务要求和使用单位需求，定义、约定和管理服务级别协议。按照以下要求开展服务级别管理：

- a) 建立服务级别管理过程，包括识别、约定、监控、评估等活动；
- b) 定期对服务内容和要求进行评审和修订；
- c) 与主管部门和使用单位约定服务级别协议；
- d) 根据主管部门的考核评估要求，建立 SLA 考核自评机制，包括 SLA 完成情况、达成率等；
- e) 定期识别服务级别需求并实施调整。

7.1.3 交付管理

服务单位在向使用单位提供统一基础运维服务的过程中通过交付策划、交付实施、交付检查和交付改进等管理动作，确保交付质量得到有效控制，以满足服务级别协议要求，包括以下内容：

- a) 服务单位应做好必要的交付准备，制定交付计划，确保服务正常提供；
- b) 服务单位按照服务级别协议，根据服务内容的特点和使用单位的需求选择合适的交付方式完成服务交付；
- c) 主管部门、使用单位、监理单位和服务单位通过交付策划与交付实施的对比检查，确认完成情况，并对发现的问题提出改进建议；
- d) 服务单位通过对交付各过程的总结分析，并形成交付成果，提出建议并改进，以提高效率，提升服务满意度；
- e) 满足 GB/T 28827.2—2012，第 5 章内容的要求。

7.2 实施管理

7.2.1 服务人员

服务单位应确保服务人员具备满足统一基础运维服务要求的能力，熟悉运维服务工作要求。

7.2.2 实施技术

服务单位宜采用调查收集、运维管理平台、监控工具、可视化工具等多样化的技术手段保障运维服务质量。

7.2.3 实施过程

服务单位应规范调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等统一基础运维服务的实施过程，定期能实施过程和服务质量进行评价，确保实施质量得到有效控制，以满足服务级别协议要求。

8 服务对象

服务对象包括：

- a) 桌面办公设备：包括计算终端、输入输出设备、业务终端设备，内部办公区域的视频监控设备、无线通信接入点设备、会议系统等；
- b) 基础环境设施：包括服务器、存储设备，网络设备、机房设备，对外服务固定场所的视频监控设备、无线通信接入点设备，全市或全行业指挥调度的会议系统等；
- c) 政务云资源：包括物理服务器设备、存储设备、机房配套设施、虚拟机、虚拟机宿主机、数据库、操作系统、中间件、备份设备、容灾设备等；
- d) 虚拟资源环境：包括虚拟网络设备、虚拟链路、虚拟机网络、虚拟机、虚拟机宿主机、虚拟存储卷、存储控制器、存储链路等；
- e) 应用系统运行环境：包括操作系统、数据库、中间件等；
- f) 应用：实现业务功能逻辑的软件或程序，包括相关的软件工具、监控系统、安全分析软件等；
- g) 数据：包括应用及系统环境运行维护过程中产生的各类数据，包括业务数据、运行维护信息、状态日志、故障处理文档等信息；
- h) 安全基础设施：包括安全防护设备、安全资源池、安全管理服务平台等。

9 服务内容

9.1 服务类型

按照服务对象类别，统一基础运维服务分为以下3类：

- a) 信息基础设施（非涉密）运行维护服务；
- b) 政务云运营服务；
- c) 政务外网网络安全运营服务。

9.2 信息基础设施运行维护服务

服务单位应提供包括但不限于以下信息基础设施运行维护服务内容：

- a) 调研评估：对运行维护对象的运行状况进行分析和评估，并提出方案建议；
- b) 例行操作：日常检查和保养服务、巡检和监控服务、事件文档整理服务、设备台账管理服务、应急预案和演练服务；
- c) 响应支持：热线支持服务、驻场服务、二线支持服务、应急响应服务、设备安装部署服务、设备故障处理和维修服务、软件服务、网络布线服务、数据备份服务、会议保障服务、值守服务、安全协同服务、临时备品备件服务、低值易耗品服务；
- d) 优化改善：性能检测及调优服务、网络线路优化服务、培训服务。

9.3 政务云运营服务

服务单位应提供包括但不限于以下政务云运营服务内容：

- a) 调研评估：服务目录调研分析服务、云资源使用统计分析；
- b) 例行操作：数据对接服务、云资源效益分析服务、云资源信息校核服务、巡检监控和告警服务、运营可视化服务；
- c) 响应支持：服务台响应服务、资源管理服务、运维工单服务、手册维护服务、报告服务、重要保障服务；

- d) 优化改善：专项评估优化服务、管理体系建设服务、培训服务。

9.4 政务外网网络安全运营服务

服务单位应提供包括但不限于以下政务外网网络安全运营服务内容：

- a) 调研评估：安全咨询、安全评估、风险检查、代码审计、APP 检测；
- b) 例行操作：资产管理、基线检查、安全监测、安全通告、漏洞扫描、渗透测试、驻场运维；
- c) 响应支持：应急响应、应急演练、重保值守、攻防演练、取证溯源、高级威胁分析；
- d) 优化改善：安全培训、安全策略管理、钓鱼邮件测试、威胁狩猎、合规管理。

10 服务能力

服务单位应根据GB/T 28827.1开展人员、过程、技术、资源和标准的能力建设，支撑服务内容：

- a) 服务单位应进行人员能力策划、岗位结构、人员储备、人员培训、绩效管理和能力评价，保证服务人员能力满足统一基础运维服务要求；
- b) 服务单位应设计过程框架，明确各过程之间的关系和接口，制定服务级别、服务报告、事件、问题、变更、发布、配置、可用性和连续性、系统容量、信息安全等管理过程的目标、活动和考核指标，支撑服务过程的规范化管理和服务价值实现；
- c) 服务单位应实施技术管理、技术研发和技术成果应用等活动，保证服务能力满足不同服务场景下的服务要求，包括统一基础运维服务能力长期发展的需求、治理、预期效益等，实现服务价值；
- d) 服务单位应建立和管理统一基础运维工具、服务台、服务数据和服务知识等，以满足不同服务场景的服务需求。实现人员、过程和技术相结合，保证资源能力满足价值实现过程中服务提供的需求；
- e) 服务单位应建立本单位的服务管理体系，制定企业服务标准，落实相关国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准，确保服务的标准化、规范化。

11 监理服务

监理单位应协助主管部门建立监督检查及考核评价工作机制和考核评价指标体系，组织开展对服务单位的考核评价，形成评价结果，对服务过程规范性情况的监督内容包括：

- a) 事前监督，包括管理制度、标准规范、应急预案以及服务体系等建设情况；
- b) 事中监督，包括服务流程规范性、服务工具和操作合规性、服务过程文档完整性等；
- c) 事后监督，包括服务时效、服务质量、客户满意度等。

12 评价与改进

12.1 主管部门应统筹管理考核评价工作，定期通报对服务单位的考核评价结果，督促服务单位落实整改。

12.2 使用单位应根据服务需求确认内容对统一基础运维服务交付过程进行监督管理，定期给予反馈评价。

12.3 监理单位应将服务监理过程中发现的问题反馈给服务单位，并督促落实改进措施。

12.4 服务单位应通过实施过程和结果的监控和测量、服务满意度调查、内部审核、管理评审等方式开展服务质量自我评价，并根据评价结果，制定并落实改进措施，以持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
 - [2] GB/T 31167—2014 信息安全技术 云计算服务安全指南
 - [3] GB/T 32914—2023 信息安全技术 网络安全服务能力要求
 - [4] GB/T 36074.2 信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南
 - [5] GB/T 37961—2019 信息技术服务 服务基本要求
 - [6] GB/T 37972—2019 信息安全技术 云计算服务运行监管框架
 - [7] GB/T 37736—2019 信息技术 云计算 云资源监控通用要求
 - [8] GB/T 37938—2019 信息技术 云资源监控指标
 - [9] SJ/T 11564.5—2017 信息技术服务 运行维护 第5部分：桌面及外围设备规范
 - [10] SJ/T 11691—2017 信息技术服务 服务级别协议指南
 - [11] YD/T 4570—2023 政务云安全能力要求
 - [12] ITSS.1-2015 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型
 - [13] ISO/IEC 20000-1 信息技术 服务管理 Part1：服务管理体系要求
 - [14] ISO/IEC 20000-2 信息技术 服务管理 Part2：服务管理体系应用指南
-