

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 2 部分：信息基础设施运行维护服务要求

Specification for digital government unified basic operation maintenance  
—Part 2: Requirements for information infrastructure operation  
maintenance services

(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.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务单位与人员.....	1
4.1 服务单位要求.....	1
4.2 人员要求.....	3
5 服务对象.....	3
6 服务内容及要求.....	4
6.1 调研评估.....	4
6.2 例行操作.....	4
6.3 响应支持.....	5
6.4 优化改善.....	7
7 服务级别要求.....	7
7.1 服务级别管理.....	7
7.2 服务对象级别.....	7
7.3 服务级别及指标要求.....	8
8 服务交付.....	9
8.1 交付管理.....	9
8.2 交付方式.....	9
8.3 交付成果.....	9
9 评价与改进.....	9
9.1 主管部门.....	9
9.2 使用单位.....	10
9.3 监理单位.....	10
9.4 服务单位.....	10
附录 A（资料性） 服务单位管理制度目录表.....	11
附录 B（资料性） 巡检项.....	12
附录 C（资料性） 监控项.....	14
附录 D（资料性） 交付文档清单.....	15
参考文献.....	16

## 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/XXX《数字政府统一基础运维规范》的第2部分。DB4401/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、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化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》拟由以下7部分构成，以后根据数字政府统一基础运维工作需要，再视情况进行调整。

- 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2部分。

# 数字政府统一基础运维规范

## 第 2 部分：信息基础设施运行维护服务要求

### 1 范围

本文件规定了广州市数字政府统一基础运维中非涉密信息基础设施运行维护服务要求的服务单位与人员、服务对象、服务内容及要求、服务级别要求、服务交付、评价与改进等内容。

本文件适用于广州市数字政府非涉密信息基础设施运行维护工作。

### 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 28827.3 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范

DB4401/T XXXX-2024 数字政府统一基础运维规范 第1部分：总则

### 3 术语和定义

DB4401/T XXXX界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**信息基础设施 information infrastructure**

数字政府统一基础运维服务范围内的非涉密桌面办公设备、基础环境设施。

#### 3.2

**服务台 service desk**

面向用户的、完成大部分支持工作的支持组。

[来源：GB/T 28827.1—2022，3.12]

### 4 服务单位与人员

#### 4.1 服务单位要求

##### 4.1.1 能力要求

服务单位应具备以下能力：

- 应具备满足服务要求的国家相关管理部门颁发的相应资格、资质；
- 应具备运行维护服务活动策划和管理能力；
- 应建立完善的运行维护服务管理制度和服务规范；
- 应配备满足服务要求的专业运行维护服务团队；

- e) 应准备充足的运行维护服务资源；
- f) 应提供可靠的运行维护技术支持；
- g) 应建立完善的安全防护管理服务能力；
- h) 应具备应急处置能力；
- i) 满足 GB/T 28827.1—2022 第 5 章内容的要求。

#### 4.1.2 服务工具

4.1.2.1 服务单位应提供运维管理平台，以保障服务质量符合服务要求，平台具备功能如下：

- a) 业务功能：服务台、设备管理、工单管理、变更管理、巡检管理、人员管理、机房管理、备品备件管理；
- b) 辅助功能：工作台、知识库、统计分析；
- c) 拓展功能：提供程序接口，支持与其它系统平台的数据互联互通，实现运行维护服务数据可视化。

4.1.2.2 服务单位应提供运维需求管理平台，平台具备功能包括需求填报、审核审批、需求确认等。

4.1.2.3 服务单位应提供检测维护设备和工具，要求如下：

- a) 应为运维工程师配置计算机和其它必要的维护设备和工具；
- b) 应为每个驻场点配置日常维护、保养等服务工作所需的检测工具，包括但不限于工具箱、万用表、测电笔等；
- c) 应定期检测维护设备和工具保证正常使用要求。

4.1.2.4 服务单位应针对使用单位服务场景的特点建立服务台，满足接收服务请求或事件、信息交互、资源调度、服务过程管控等需求。

- a) 接收用户提交的服务请求或事件；
- b) 对服务请求或事件进行记录、分类，排定优先级；
- c) 优先利用知识库处理服务请求或事件；
- d) 分派服务请求或事件给运维工程师；
- e) 跟踪、监控服务请求或事件处理过程；
- f) 反馈服务请求或事件处理结果。

#### 4.1.3 备品备件库

服务单位应建设备品备件库，确保在使用单位信息基础设施发生故障时及时进行临时替换，提升临时备品备件服务质效，确保信息基础设施连续可用。通用型备品备件包括但不限于：

- a) 计算机设备：计算机零配件、计算机外接设备；
- b) 网络设备：小型交换机、无线接入点；
- c) 视频设备：摄像头、摄像枪；
- d) 会议设备：话筒、音频转接器、视频转接器。

#### 4.1.4 服务场地

服务单位应设立运行维护服务保障场地，满足运营管理、指挥调度、人员办公、服务台、会议、备件库等日常运营需求，保障运行维护服务的响应质量。

#### 4.1.5 制度建设

服务单位应根据信息基础设施运行维护的总体要求，建立并完善管理制度，形成信息基础设施运行维护服务管理制度体系，确保各项工作的标准化、规范化和有序管理。管理制度目录见附录A。

## 4.2 人员要求

### 4.2.1 岗位配置

服务单位应根据信息基础设施运行维护服务的总体需求,结合主管部门和使用单位不同服务场景中的实际需要,配置服务人员,确保服务人员有能力提供信息基础设施运行维护服务,配置服务岗位宜包括管理类、技术类、操作类。

### 4.2.2 能力要求

为保证人员能力满足信息基础设施运行维护服务的要求,服务单位应进行人员能力规划、岗位结构、人员储备、人员培训、绩效管理和能力评价等管理活动,人员要求包括但不限于:

- a) 具备信息技术相关基础知识和从事运行维护服务所需的专业知识、行业相关知识;
- b) 具备从事运行维护服务所需的基本技术、专业技能;
- c) 具备从事运行维护服务所需的经验;
- d) 从事特殊环境运行维护服务的应具备满足国家相关管理部门颁发的相应资格、资质,如电工作业、制冷与空调作业等特种作业操作证;
- e) 满足 GB/T 28827.1—2022 第 6 章内容的要求。

## 5 服务对象

服务对象分为桌面办公设备、基础环境设施,分类表如下:

表 1 服务对象分类表

序号	服务范围	范围分类	分类细项
1	桌面办公设备	办公设备	台式微型计算机、便携式微型计算机、移动终端、触控自助终端、显示器、投影仪、打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机、碎纸机、数据采集器等
2		周边设备	读卡器、键盘鼠标、无线路由、小型交换机、刻录机、小型摄像头等
3		业务终端设备	拍摄扫描设备、数据采集设备、传感设备、穿戴设备、执法记录设备等
4		视频监控设备	内部办公区域的视频监控设备
5		无线通信设备	内部办公区域的无线通信接入点设备
6		会议系统	内部办公区域的会议系统,含大屏、音视频设备
7	基础环境设施	服务器、存储设备	服务器、磁带库、磁盘阵列、光盘库、磁带机、网络存储设备、磁盘机、存储用光纤交换机、移动存储设备及其它存储设备
8		网络设备	光端机、路由器、交换机、网关、调制解调设备、集线器、终端接入设备及其它网络设备
9		机房设备	机柜、精密空调、机房环境监控设备、UPS 及电池组、消防设备、门禁及其它机房设备

表1 服务对象分类表（续）

序号	服务范围	范围分类	分类细项
10	基础环境设施	视频监控设备	办事大厅、公园、学校、博物馆等含有对外服务固定场所的视频监控设备
11		无线通信设备	办事大厅、公园、学校、博物馆等含有对外服务固定场所的无线通信接入点设备
12		会议系统	全市或全行业指挥调度的会议系统，含大屏、音视频设备

## 6 服务内容及要求

### 6.1 调研评估

服务单位应根据运行维护服务能力管理和GB/T 28827.1—2022，5.3.1的要求，结合不同服务场景中的服务需求，对能力要素和关键指标进行整体策划，形成运行维护服务能力管理计划和服务方案，以确保运行维护服务基于合理、可行条件有序开展。

### 6.2 例行操作

#### 6.2.1 日常检查和保养服务

日常检查和保养服务内容及要求如下：

- 对设备进行预防性保养，包括更换磨损部件、清洁设备、润滑关键部位等；
- 对设备进行常规检测、检查，发现潜在问题时，及时采取措施排除故障隐患，确保其正常运行。

#### 6.2.2 巡检和监控服务

巡检和监控服务内容及要求如下：

- 根据服务要求对设备的外部运行环境和状况，提供预防性健康检查，巡检项见附录B；
- 使用监控工具对设备的运行状态和性能进行实时监控，设置报警机制，当设备运行参数超出正常范围或出现异常情况时，监控工具能够及时告警，监控项见附录C；
- 巡检和监控过程中发现故障、隐患应及时处理。

#### 6.2.3 事件文档整理服务

事件文档整理服务内容及要求如下：

- 记录服务全过程并存档；
- 及时对服务过程产出文档进行整理和汇总，形成报表和报告；
- 按要求向主管部门、使用单位提交日报、周报、月报、季报、年报等；
- 依据报表、报告及时更新知识库。

#### 6.2.4 设备台账管理服务

设备台账管理服务内容及要求如下：

- 记录设备的各项配置信息，包括设备品牌、型号、采购时间、使用部门、具体位置等；
- 设备发生维修、更换、报废时应动态更新信息并整理归档；

- c) 根据设备台账信息，为设备全生命周期管理和优化运行维护服务提供决策支持。

### 6.2.5 应急预案和演练服务

应急预案和演练服务内容及要求如下：

- a) 针对使用单位的服务场景，结合实际情况制定应急预案；
- b) 根据应急预案，每年开展不少于一次应急演练活动，如设备故障、网络攻击、自然灾害等；
- c) 根据应急预案，每年开展不少于一次机房消防安全演练；
- d) 根据演练实践分析，优化应急预案。

## 6.3 响应支持

### 6.3.1 热线支持服务

热线支持服务内容及要求如下：

- a) 提供 7×24 小时服务台响应支持，达到 100%的用户响应度；
- b) 留存用户服务记录至少六个月，支持事件追溯；
- c) 提供业务咨询、流程催办、服务申请引导、报障引导等服务；
- d) 对服务请求或事件进行记录、分类，排定优先级；
- e) 优先利用知识库处理服务请求或事件；
- f) 分派服务请求或事件给运维工程师；
- g) 跟踪、监控服务请求或事件处理过程；
- h) 反馈服务请求或事件处理结果。

### 6.3.2 驻场服务

使用单位宜为服务单位驻场服务人员提供固定办公场所，服务单位根据使用单位实际需求派驻服务人员，随时为使用单位提供运行维护服务；对驻场服务人员无法覆盖的服务地点，使用单位和服务单位协商制定合理的个性化服务方案，如驻场人员的机动安排。

### 6.3.3 二线支持服务

二线支持服务内容及要求如下：

- a) 应配备后备支持团队，当一线服务人员无法解决问题时，由该后备团队提供更高级的技术支持；
- b) 对于没有安排驻场服务的，应协调安排满足服务要求的二线技术工程师提供远程或现场服务；
- c) 使用单位有重要会议和值守需求时，应协调安排满足服务要求的二线技术工程师到现场支撑服务；
- d) 一线服务人员因调休或者轮休等需要顶替情况的，应协调安排不低于同等级能力的工程师提供服务。

### 6.3.4 应急响应服务

使用单位应根据服务要求提供应急响应服务，服务满足GB/T 28827.3的要求。

### 6.3.5 设备安装部署服务

服务单位应根据客户要求安装设备，并进行配置和测试，确保其正常运行。

### 6.3.6 设备故障处理和维修服务

设备故障处理服务内容及要求如下：

- a) 对未过原厂保修期的设备发生故障时，应协调原厂售后完成检查、维修；
- b) 对已过原厂保修期的桌面办公设备发生故障时，服务单位应提供设备维修服务或送修服务，并对送修质量进行监控；
- c) 对已过原厂保修期的基础环境设施发生故障时，服务单位应负责完成检查、维修服务；
- d) 对已停产且厂家不再提供售后维修服务的设备或零配件，服务单位应及时录入次年停止维护的设备清单，并向使用单位报告。

### 6.3.7 软件服务

软件服务内容及要求如下：

- a) 根据使用单位授权，提供桌面办公设备软件安装服务，包括操作系统、日常办公软件、专业软件等；
- b) 提供打印机等桌面外设设备驱动程序及软件安装调试服务；
- c) 协助使用单位完成非涉密桌面办公设备相关保密检查和正版化检查工作；
- d) 根据使用单位授权或所提供资源，提供基础环境设施操作系统安装、配置、补丁安装、性能检查等服务；
- e) 协助使用单位进行基础环境设施数据库、中间件初始环境的安装搭建；
- f) 协助使用单位对设备固件进行升级更新。

### 6.3.8 网络布线服务

根据使用单位需要提供新增、移位设备网络安装和布线等支撑服务。

### 6.3.9 数据备份服务

根据使用单位需要提供桌面办公设备数据备份和数据恢复服务。

### 6.3.10 会议保障服务

会议保障服务内容及要求如下：

- a) 应对设备会议前进行检查和联调测试，会议中提供技术支撑保障，会议后对设施设备进行复位；
- b) 对驻场服务人员无法覆盖的服务地点，服务单位与使用单位协商安排工程师远程或现场服务。

### 6.3.11 值守服务

服务单位应根据重大政治活动、重要节假日、突发性公共事件、自然灾害等特定情况需求，结合使用单位的实际需求提供重要保障期的值守服务，包括但不限于驻场、实时服务响应及远程技术支持等。

### 6.3.12 安全协同服务

服务单位配合使用单位对安全事件进行查证，经使用单位确认，对网络设备进行策略配置。

### 6.3.13 临时备品备件服务

临时备品备件服务内容及要求如下：

- a) 设备发生故障或需要维修时，应为使用单位提供替代的备品备件临时使用，以最小化故障的影响；
- b) 服务单位应定期检查库存水平，确保关键临时备品备件的可用性。

### 6.3.14 低值易耗品服务

低值易耗品服务内容及要求如下：

- a) 为使用单位提供空调滤网、网线、网线面板、跳线、水晶头、扎带、标签纸等价值低、使用周期短、需要频繁更换的物品；
- b) 应定期检查库存水平，及时补充消耗的低值易耗品。

## 6.4 优化改善

### 6.4.1 性能检测及调优服务

服务人员使用检测工具，对设备或系统的性能指标项进行度量，根据检测结果分析，对设备或系统的配备或配置进行调整和优化，提高性能和资源利用率。

### 6.4.2 网络线路优化服务

服务单位根据日常维护和巡检服务情况对使用单位内部局域网等网络线路的结构拓扑、带宽资源、数据传输、网络策略等进行性能优化。

### 6.4.3 培训服务

培训服务内容及要求如下：

- a) 针对使用单位的服务场景，结合实际情况制定服务人员培训计划；
- b) 定期组织技术交流，根据使用单位的需求和反馈，优化培训内容和方式。

## 7 服务级别要求

### 7.1 服务级别管理

7.1.1 服务单位应根据 DB4401/T XXX-2024 7.1.2 管理服务级别。

7.1.2 判断服务级别应从多维度分析，当多项分类方式不同时服务要求时，按高级别的要求提供服务。

7.1.3 服务等级的定义可以根据具体行业和组织的需要进行调整，以确保对不同类型的事件采取适当的响应措施。

### 7.2 服务对象级别

服务对象级别由高到底按如下标准分为分为一级、二级、三级。

a) 一级包括：

- 使用单位总体管理决策、战略规划和愿景设定、变革和创新推动等的设备；
- 对外服务窗口设备；
- 发生故障将会影响业务造成无法挽回的损失或对社会有影响的设备；
- 发生故障会造成设备整机或系统不能工作，影响业务，可能会对业务或使用单位造成一定影响和损失的设备；
- 设备发生影响使用单位核心业务重要而紧急的共性问题。

b) 二级包括：

- 使用单位某部门或专项业务管理、决策执行与协调等的设备；
- 发生故障将会对业务或使用单位造成影响的设备；

- 发生故障会造成设备整机或系统部分功能失效，性能下降，但不至于中断业务，不影响核心业务，未造成实际损失，能在较短时间恢复的设备；
  - 基础设施故障引发的业务系统的共性问题；
  - 基础设施故障引发业务系统的重要个性问题。
- c) 三级包括：
- 使用单位具体业务操作或工作执行的设备；
  - 发生故障将会对业务造成偶然异常现象或缓慢或出现性能低下的设备；
  - 设备或系统可以运行，但存在故障隐患，业务系统出现偶然异常现象或缓慢或出现性能低下的情况；
  - 一般基础桌面故障事件或操作问题；
  - 一般IT应用问题。

### 7.3 服务级别及指标要求

7.3.1 服务级别由高到底分为一级服务、二级服务、三级服务，服务指标见表 2。

7.3.2 服务单位的服务级别应与服务对象级别相适应，并符合以下要求：

- a) 应为一级服务对象提供不低于一级服务指标的服务；
- b) 应为二级服务对象提供不低于二级服务指标的服务；
- c) 应为三级服务对象提供不低于三级服务指标的服务。

表 2 服务级别指标表

序号	服务范围	分类	指标项	服务级别		
				一级	二级	三级
1	桌面办公设备	办公设备、周边设备、业务终端设备	响应时间	5 分钟	10 分钟	30 分钟
2			到场时间	10 分钟	30 分钟	1 小时
3			恢复时间	2 小时	4 小时	6 小时
4			服务时间	7×24 小时	5×8 小时	5×8 小时
5		视频监控设备、无线通信设备	响应时间	5 分钟	10 分钟	30 分钟
6			到场时间	10 分钟	30 分钟	1 小时
7			恢复时间	2 小时	4 小时	6 小时
8			服务时间	7×24 小时	5×8 小时	5×8 小时
9			巡检频次	不少于每周一次	不少于每月一次	不少于每季度一次
10	基础环境设施	服务器、存储设备、网络设备、机房设备、视频监控设备、无线通信设备	响应时间	5 分钟	10 分钟	10 分钟
11			到场时间	10 分钟	10 分钟	1 小时
12			恢复时间	2 小时	4 小时	6 小时
13			服务时间	7×24 小时	5×8 小时	5×8 小时
14			巡检频次	不少于每天一次	不少于每周一次	不少于每月一次
15	会议系统	联调准备	不少于提前一天	不少于提前一小时	不少于提前 15 分钟	

表2 服务级别指标表（续）

序号	服务范围	分类	指标项	服务级别		
				不少于二人	不少于一人	不需要全程
16			全程保障	不少于二人	不少于一人	不需要全程
17			巡检频次	不少于每周一次	不少于每月一次	不少于每季度一次
注1：非工作日响应时间：二级服务可延后30分钟，三级服务可延后30分钟；						
注2：非工作日到场时间：二级服务可延后2小时，三级服务可延后3小时；						
注3：非工作日恢复时间：二级服务可延后3小时，三级服务可延后4小时。						

## 8 服务交付

### 8.1 交付管理

服务单位应根据DB4401/T XXX-2024，7.1.3的要求开展交付管理。

- a) 服务单位根据服务方案做好交付准备，确保服务正常提供；
- b) 主管部门、使用单位、监理单位和服务单位通过服务方案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；
- c) 服务单位通过对交付各过程的总结分析，发现问题不足并持续改进，不断提升运行维护服务质量，提升满意度。

### 8.2 交付方式

8.2.1 采用现场交付或远程交付的方式，确保运行维护服务的正常提供，以满足服务要求。

8.2.2 交付方式应满足GB/T 28827.2—2012第7章内容的要求。

### 8.3 交付成果

交付成果应满足GB/T 28827.2—2012第8章内容的要求，交付文档清单见附录D。

## 9 评价与改进

### 9.1 主管部门

9.1.1 主管部门应对信息基础设施运行维护服务开展以下评价：

- a) 服务质量：包括服务可用性、响应时间、稳定性、安全性等关键指标，确保信息基础设施运行维护服务能够满足全部使用单位的需求；
- b) 服务效率：评估信息基础设施资源的整体使用效率，包括资源利用率、成本效益等，以优化资源配置；
- c) 整体满意度：通过使用单位反馈和调查，了解使用单位对信息基础设施运行维护服务的整体满意度；
- d) 合规性：检查信息基础设施运行维护服务是否遵守相关法律法规、政策规定及标准，确保服务合法合规。

9.1.2 宜采用以下评价方法，以保障评价结果的科学性：

- a) 定量评价：通过设定具体的量化指标，如服务可用性、响应时间、资源利用率等，采用数据统计和分析方法进行评价；

- b) 定性评价：通过问卷调查、使用单位访谈、专家评审等方式，收集使用单位满意度、服务效果等主观感受，进行综合评价；
- c) 综合评价：结合定量评价和定性评价的结果，形成全面、客观的评价报告，为改进提供依据。

#### 9.1.3 主管部门应根据评价结果，统筹协调服务单位，通过以下措施改进服务质量：

- a) 资源优化：根据资源使用情况，合理调整资源配置，提高资源利用率和成本效益；
- b) 服务升级：针对使用单位反馈和需求，定期升级服务功能和性能，提升服务质量；
- c) 技术创新：引入新技术、新方法，提升信息基础设施运行维护服务的智能化、自动化水平；
- d) 培训与支持：组织培训和技术支持，提高使用单位的使用能力和满意度。

### 9.2 使用单位

#### 9.2.1 使用单位应定期或不定期对服务单位提供的服务内容进行评价，评价内容包括但不限于本文件第6章的服务项。

- a) 使用单位宜通过问卷调查或系统的评价，收集服务信息，并向主管部门或服务单位反馈本单位满意度、服务中发现的问题、服务效果等主观感受。

#### 9.2.2 协同主管部门反馈，督促服务单位制定并落实改进措施，确保信息基础设施运行维护服务能够满足本单位的需求。

### 9.3 监理单位

#### 9.3.1 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，评价内容同9.1.1。

- a) 监理单位应结合使用单位的反馈意见、以及服务单位自评报告等佐证材料进行考核评价，形成评价结果。
- b) 监理单位应根据评价结果，协助主管部门监督服务单位落实改进措施，确保不断提升信息基础设施运行维护服务质量。

### 9.4 服务单位

#### 9.4.1 服务单位应通过服务台、微信号等渠道收集使用单位、监理单位和主管部门反馈的问题。

- a) 应通过定期开展自我评价或邀请第三方评价开展系统全面的服务评价。
- b) 评价内容包括但不限于具体的服务项、对服务质量、服务效率、客户满意率等；

#### 9.4.2 评价方法宜采用数据统计和分析方法的定量评价，以及问卷调查、使用单位访谈、专家评审等定性评价。

- a) 应根据使用单位、监理部门和主管部门反馈的意见和要求，以及自我评价的结果，形成全面客观的评价报告，制定并落实改进措施。

附 录 A  
(资料性)  
服务单位管理制度目录表

服务单位管理制度目录见表A.1。

表 A.1 服务单位管理制度目录表

序号	管理制度名称
1	服务目录
2	服务台管理制度
3	机房基础设施运维管理制度
4	主机和存储系统运维管理制度
5	网络运维管理制度
6	桌面办公设备运维管理制度
7	信息基础设施设备台账管理制度
8	运维工具管理制度
9	临时备品备件管理制度
10	运维服务知识库管理制度
11	运维人员管理制度
12	IT 故障管理流程
13	服务请求管理流程
14	问题管理流程
15	变更和发布管理流程
16	服务报告管理流程
17	应急响应管理制度
18	信息安全管理制度
19	运维服务质量管理制度

## 附录 B

### (资料性)

### 巡检项

#### B.1 桌面办公设备

##### B.1.1 计算机设备

计算机设备巡检项包含但不限于：

- a) 外部检查，如摆放、连线、可用性；
- b) 硬件检查，如 CPU、内存、硬盘、网卡、电源、风扇；
- c) 性能检查，如 CPU、内存、硬盘、网络。

##### B.1.2 周边设备

周边设备巡检项包含但不限于：

- a) 运行状态检查，如提示灯、打印状态；
- b) 耗材检查，如碳粉量。

##### B.1.3 业务终端设备

业务终端设备巡检项包含但不限于：运行状态检查，如提示灯、数据存储量。

##### B.1.4 无线通信设备

无线通信设备巡检项包含但不限于：运行状态检查，如提示灯、资源占用率。

##### B.1.5 会议系统

会议系统巡检项包含但不限于：运行状态检查，如影音设备、控制台。

#### B.2 基础环境设施

##### B.2.1 机房设备

###### B.2.1.1 服务器、存储设备

机房服务器、存储设备巡检项包含但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度；
- b) 运行状态检查，如指示灯、CPU 使用率、内存使用率、磁盘空间使用率、故障报警、设备内部是否有异响。

###### B.2.1.2 不间断电源（UPS）设备

机房不间断电源设备（UPS）巡检项包含但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度；
- b) 运行状态检查，如指示灯、机组负载百分比、电源输入输出电压、电池总电压、故障报警。

###### B.2.1.3 网络设备（不含安全设备）

机房网络设备巡检项包含但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度；
- b) 运行状态检查，如运行状态、指示灯、CPU 状态、MEM 状态、网络延时信息、故障报警。

#### B. 2. 1. 4 机房环境调节设备

机房环境调节设备巡检项包含但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度；
- b) 运行状态检查，包括运行状态、指示灯、渗漏、故障报警。

#### B. 2. 1. 5 机房消防安全

机房消防巡检项包含但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度，疏散通道、安全出口、机房内有无堆放可燃物，疏散通道是否通畅；
- b) 运行状态检查，如灭火器配置，包括是否配置，是否在有效期内，非气体灭火系统机房是否配置二氧化碳灭火器；防毒面具配置，包括包装是否完好，是否在有效期内；消防主机工作状态，包括指示灯是否正常，备用电源是否正常，是否设置在自动状态；消防气瓶压力情况，包括气瓶压力是否在正常范围内；安全出口指示是否清晰有效；应急照明设备是否能正常使用。

#### B. 2. 1. 6 机房其它系统及设备

机房其它系统及设备巡检项包含但不限于：供电运行状态、机房内温湿度、照明运行状态、排风换气运行状态、机房内监控运行状态。

#### C. 2. 2 视频监控设备

视频监控设备巡检项包含但不限于：运行状态检查，如指示灯、资源占用率。

#### C. 2. 3 无线通信设备

无线通信设备巡检项包含但不限于：运行状态检查，如指示灯、资源占用率。

#### C. 2. 4 会议系统

会议系统巡检项包含但不限于：运行状态检查，如大屏、音视频显示，故障报警。

#### C. 2. 5 安防门禁

安防门禁巡检项包含但不限于：运行状态检查，如门禁、指纹系统指示灯，准确识别情况，故障报警。

**附 录 C**  
**(资料性)**  
**监控项**

**C.1 桌面办公设备**

**C.1.1 计算机设备**

计算机设备（接入政务外网）监控项包含但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

**C.1.2 周边设备**

周边设备（接入政务外网）监控项包含但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

**C.1.3 会议系统**

会议系统（接入政务外网）监控项包含但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

**C.2 基础环境设施**

**C.2.1 机房设备**

**C.2.1.1 服务器、存储设备**

机房服务器及存储设备（接入政务外网）监控项包含但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

**C.2.1.2 不间断电源（UPS）设备**

机房不间断电源设备（UPS）（接入政务外网）监控项包含但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

**C.2.1.3 网络设备（不含安全设备）**

机房网络设备（接入政务外网）监控项包含但不限于：

- a) 接入收发设备（带 IP 管理功能），网络在线状态监控（IP 检测）；
- b) 路由器，网络在线状态监控（IP 检测）、设备状态（SNMP 检测）；
- c) 交换机，网络在线状态监控（IP 检测）、设备状态（SNMP 检测）；
- d) MCU，网络在线状态监控（IP 检测）。

**C.2.1.4 机房环境调节设备**

机房环境调节设备监控项包含但不限于：动环运行状态监控。

**C.2.2 视频监控设备**

视频监控设备（接入政务外网）监控项包含但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

**C.2.3 无线通信设备**

无线通信设备（接入政务外网）监控项包含但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

**C.2.4 会议系统**

会议系统（接入政务外网）监控项包含但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

附 录 D  
(资料性)  
交付文档清单

服务单位交付文档清单见表E.1。

表 E.1 交付文档清单

序号	文档类型	文档名称
1	管理类	服务方案
2		服务计划
3		人员资质、考勤记录
4		安全承诺书
5		项目变更
6		培训文件
7		用户意见
8		其他
9	过程类	二线技术支持
10		二线现场服务报告
11		巡检报告及记录
12		监控报告及记录
13		服务工单、事件单
14		备品备件更新维护清单
15		其他
16	成果类	运维手册
17		应急预案修订及应急演练
18		应急响应报告
19		阶段性服务报告
20		服务总结报告
21		移交清单
22		其他

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 28827.4—2019 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求
  - [2] GB/T 36074.2 信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南
  - [3] GB/T 37961—2019 信息技术服务 服务基本要求
  - [4] 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
  - [5] SJ/T 11691—2017 信息技术服务 服务级别协议指南
  - [6] ITSS.1-2015 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型
  - [7] ISO/IEC 20000-1 信息技术 服务管理 Part1：服务管理体系要求
  - [8] ISO/IEC 20000-2 信息技术 服务管理 Part2：服务管理体系应用指南
-