

广州市地方标准

《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》

征求意见稿

编制说明

标准编制小组

2024年6月

一、工作简况

（一）任务来源

2023年9月，广州市数字政府运营中心、广州宽带主干网络有限公司和广州市标准化研究院向广州市市场监督管理局申请制定广州市地方标准《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》。2023年12月，《广州市市场监督管理局关于下达2023年第二批广州市地方标准制修订计划项目的通知》批准由广州市政务服务和数据管理局提出并归口，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起草本地方标准。

（二）制定背景

2021年10月11日，中共中央 国务院发布的《国家标准化发展纲要》中第十八条指出：推动行政管理和社会治理标准化建设，加快数字政府建设。

2022年6月23日，《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》中指出：建立健全数字政府标准体系，构建智能集约的平台支撑体系。

2022年6月26日，《广东省人民政府关于进一步深化数字政府改革建设的实施意见》中指出：强化政务信息化项目统筹管理，健全数字政府法规制度、标准规范。

2022年9月1日，《广州市人民政府办公厅关于印发广州市数字政府改革建设“十四五”规划的通知》中要求：健全数字

政府标准规范体系。遵循国家、省数字政府建设标准规范，建立本地“统一底座、统一赋能、统一应用、统一安全、统一运行”的标准体系。依托各区数字政府运营体系，完善数字政府运营体系标准化、规范化建设，健全数字政府运行协调机制、建设开发模式、运营服务模式，充实运营中心核心技术力量，优化运营服务流程，改善运营服务质量。制订运维服务标准规范，提供统一运维响应，全面提升数字政府整体运营效能。

基于以上指示和要求，广州市“数字政府”改革建设工作领导小组提出：建立数字政府统一基础运维管理体系，建立统一服务标准，提供信息基础设施统一运维服务。

（三）起草过程

1. 成立工作组

2023年12月，项目下达后，为保证标准编制工作的顺利进行，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首先召开项目启动会，成立标准起草工作小组，明确小组分工，编制工作方案和计划。

2. 资料收集

2023年12月至2024年1月，工作小组广泛搜集各行业数字政府统一基础运维中信息基础设施运行维护相关资料，包括相关法律法规、政策文件、国家标准、行业标准、地方标准、期刊、论文等各类文献材料，选取运维项目实施中的相关单位进行走访调研，了解数字政府统一基础运维中

信息基础设施运行维护工作现状及需求，为标准的研制工作提供技术资料。

3. 标准框架编制

2024年2月，工作小组对搜集到的法律法规、政策文件、标准等进行分析研究，编制标准框架，并组织相关专业人员进行深入研讨，确保标准框架科学、合理。

4. 标准起草阶段

2024年3月至2024年5月，工作小组整理前期收集的资料，分析广州市数字政府统一基础运维中信息基础设施运行维护工作的现状、标准化工作现状及需求等情况，在标准框架的基础上，进一步明确服务对象、服务内容、服务级别等各项要求和指标，结合广州市数字政府统一基础运维中信息基础设施运行维护特点编写标准初稿。

5. 标准研讨阶段

2024年6月至7月，工作小组内部对标准初稿进行多次研讨，并收集汇总修改意见对标准初稿进行修订，形成征求意见稿。

二、广州市地方标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

1. 规范性

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》的要求进行编制。

2. 一致性

遵循国家及省、市有关方针、政策、法规和规章，与现行有效的相关法律、法规、标准、规范保持一致。

3. 适用性

本标准的编写结合当前广州市统一基础运维中信息基础设施运行维护的实际情况，从集约化角度选择最佳方案，力求使本标准具有适用性和可操作性。

4. 先进性

本标准的编写结合当前 ITIL、ISO 20000、ITSS 内容，参考国家最新的相关标准，充分调研广州市统一基础运维中信息基础设施运行维护的现状和实际需求，体现了标准的技术性、科学性和先进性。

（二）主要内容

本标准规定了《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》的范围、规范性引用文件、术语和定义、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，共有9方面的内容：

1. 范围

该部分规定本标准的主要内容和适用范围。

2. 规范性引用文件

该部分列出了本标准正文中引用的标准。

3. 术语和定义

该部分对本标准中涉及到的有关术语进行了定义。

4. 服务单位与人员

该部分规定了信息基础设施运行维护服务单位与人员的要求，包括：服务单位的能力要求、服务工具、服务台、备品备件库、服务场地、制度建设；服务人员的岗位配置、能力要求。

5. 服务对象

该部分规定了信息基础设施运行维护服务对象的范围。

6. 服务内容及要求

该部分规定了信息基础设施运行维护服务项的具体内容和要求；并且根据 GB/T 28827.1—2022《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》中的要求，将具体的服务项划分为调研评估、例行操作、响应支持和优化改善4类。

7. 服务级别要求

该部分提出了信息基础设施运行维护服务级别管理要求、服务对象级别的划分依据，以及服务级别的指标要求。

8. 服务交付

该部分规定了信息基础设施运行维护服务的交付管理、交付方式和交付成果。

9. 评价与改进

该部分规定了各相关方在信息基础设施运行维护服务评价与持续改进工作中的要求。

（三）确定依据

本标准起草过程中，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》的要求进行编制，主要参考了以下标准或文件：

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—2012 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范

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

GB/T 37961—2019 信息技术服务 服务基本要求

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

SJ/T 11691—2017 信息技术服务 服务级别协议指南

ITSS.1-2015 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型

ISO/IEC 20000-1 信息技术 服务管理 Part1：服务管理体系要求

ISO/IEC 20000-2 信息技术 服务管理 Part2：服务管理体系应用指南

三、项目涉及技术在广州市的基本情况

根据广州市“数字政府”改革建设工作领导小组提出的要求，

数字政府统一基础运维包括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 3 个部分，本标准规范的是其中信息基础设施运行维护的服务要求。

2023 年 6 月，信息基础设施统一运维服务试点工作启动，广州市民政局、广州市财政局、广州市政务服务和数据管理局等 15 家单位纳入试点。通过试点实践，初步搭建起统一运维管理体系和工作机制，包括建立“1-N-1-1”，1 个主管部门，N 个使用单位，1 个服务单位，1 个监理单位的分级负责、协同管理机制；制定统一运维服务管理办法和需求管理细则，编制统一运维服务管理制度；建设统一运维需求管理平台和运维管理平台等；不仅全面实现 15 家试点单位统一运维模式平稳过渡，而且为 15 家试点单位提供了不低于其原有质量的优质运维服务，有效确保了统一运维服务质效，为信息基础设施统一运维的全面推广奠定坚实的基础。2024 年 5 月，信息基础设施统一运维正式向广州市全域推广。

通过总结经验，发现在传统运维项目中存在以下问题：

首先，“信息基础设施运维”的运维范围并不绝对清晰，存在一些模糊区域，因此需要进行标准化的定义。例如，一些边界模糊的设备（如门禁、复印机、消防设施等）是应归类于信息基础环境设施还是办公设备（涉及由信息部门维护还是办公室维护），在不同的单位和不同的运维项目中，其归类方式可能不同。

其次，不同运维供应商的服务要求和意识可能存在差异，因

此需要对服务要求标准进行统一规定。

再者，对于同一运维供应商内部，由于运维人员的流动性和人员更替，人员素质也参差不齐，也可能会导致对服务要求的认知和理解不一致，影响服务质量。

为解决以上问题，需要针对“统一基础运维”中的“信息基础设施运行维护”服务要求标准进行统一规范。以确保在全市推广后，服务要求能够达到一致的标准。

四、项目的目的和意义

（一）目的

1. 提升效率

通过制定统一的信息基础设施运行维护规范，明确运行维护服务的详细要求和最佳实践，确保按照相同的流程和标准提供运维服务，减少各部门之间的重复工作和冲突，运维工作的可重复性和可预测性，提高运维工作效率。

2. 降低成本

通过制定统一的信息基础设施运行维护规范，可以避免各部门重复投入人力和物力资源，降低运维成本，并以规范化的运维流程还可以降低不必要的浪费和错误，进一步提高成本效益。

3. 提高服务质量

通过制定统一的信息基础设施运行维护规范可以为统一基础运维的主管部门、使用单位、服务单位等提供技术和管理上的支持。不仅确保运行维护服务质量水平，而且保障信息基础设施

稳定安全运行，提升对外提供政务服务的质量，提高公众对政务服务的满意度。

4. 推广应用

通过制定和实施地方标准，可以在全市范围内推广应用先进的运维管理理念和技术，整体提升广州市 IT 运维服务行业服务和管理水平，推动广州市 IT 运维行业均衡高质量发展。

（二）意义

提高基础运维服务能力，助力数字政府改革建设。通过制定统一的信息基础设施运行维护规范，完善全市一体化基础运维制度规范和技术支撑体系，提升信息基础设施运维管理能力和水平，助力打造数字政府基础设施统一运维广州模式，树立广州市在全国数字政府基础设施运维管理领域的标杆地位。

五、项目的地方特色和先进性

（一）地方特色

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市数字政府改革建设“十四五”规划的通知》指导意见，广州市“数字政府”改革建设工作领导小组根据广州市数字政府自身建设特色提出有针对性的改革指导意见。有别于传统运维项目，广州市在推进数字政府建设过程中，结合本地实际情况，将信息基础设施运行维护分为桌面办公设备和基础环境设施两个方面，明确服务边界和范围。相应地，本标准也基于这两个方面的运行维护服务要求、相关规范，方便对信息基础设施运行维护服务对象等进行划分。

广州市统一基础运维中的信息基础设施运行维护将逐步覆盖全市 350 多家单位。本标准明确适用全市统筹集约管控的信息基础设施运行维护服务要求规范，有助于确保信息基础设施运行维护工作高效、稳定的开展，为其他区域开展相关工作提供有益借鉴指导。

（二）先进性

根据标准查新，在数字政府统一基础运维方面目前无相同现行有效的国家标准、行业标准、广东省地方标准和广州市地方标准。在运维服务方面有一些相关的标准，但该领域标准主要分散在传统信息系统运维分类的各个领域，且覆盖不全面，不符合“统一底座、统一赋能、统一应用、统一安全、统一运行”的标准体系要求。本标准的制定则弥补了这部分内容的缺失，具有创新意义。

同时，本标准根据广州市的实际状况并结合相关标准，对信息基础设施运行维护的服务单位和人员、服务对象、服务内容及要求、服务级别要求、服务交付等进行了规范，提出了服务质量评价指标，强调建立一个高质效水平的运行体系，以满足主管部门和不同使用单位、服务单位需求，体现了本标准的技术性、科学性和先进性。

六、与有关法律、法规、规章和强制性标准、推荐性标准的关系

本标准贯彻落实《中华人民共和国计算机信息系统安全保护

条例》《关键信息基础设施安全保护条例》《广东省计算机信息系统安全保护条例》《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国数据安全法》等文件要求。

本标准与现行的相关法律、法规、规章和强制性标准、推荐性标准保持一致。

七、重大分歧意见的处理经过、结果和依据；

暂无。

八、实施广州市地方标准的要求和措施建议

加强标准培训和宣贯，组织数字政府统一基础运维中信息基础设施运行维护相关单位和人员，积极开展多种形式的宣传工作，宣传执行本标准的重要性和必要性；按照标准要求，对其相关人员举办服务要求培训。

加强标准实施效果数据收集，为进一步修改完善标准做准备，各级管理部门、使用单位和服务单位应将本标准的执行情况以及所发现的问题及时反馈到主管部门或本标准的起草单位，以便及时修订完善本标准。

九、其他应当说明的事项。

无。