

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 3 部分：政务云运营服务要求

Specification for digital government unified basic operation maintenance
—Part 3: Requirements for government cloud operation 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.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 服务单位与人员.....	4
4.1 服务单位要求.....	5
4.2 人员要求.....	5
5 服务对象.....	6
6 服务内容及要求.....	6
6.1 调研评估.....	6
6.2 例行操作.....	6
6.3 响应支持.....	7
6.4 优化改善.....	8
7 服务交付.....	8
7.1 交付管理.....	8
7.2 交付方式.....	9
7.3 交付成果.....	9
8 安全与应急.....	9
8.1 安全.....	9
8.2 应急.....	9
9 评价与改进.....	10
9.1 主管部门.....	10
9.2 使用单位.....	10
9.3 监理单位.....	10
9.4 服务单位.....	11
附录 A（资料性） 巡检项.....	12
附录 B（资料性） 监控项.....	14
附录 C（资料性） 云资源缩容和撤销判断表.....	16
附录 D（资料性） 交付文档清单.....	17
参考文献.....	18

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3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3部分。

数字政府统一基础运维规范

第3部分：政务云运营服务要求

1 范围

本文件规定了数字政府统一基础运维规范政务云运营服务要求的服务单位与人员、服务内容及要求、服务交付、安全与应急、评价与改进等内容。

本文件适用于广州市数字政府统一基础运维政务云运营工作。

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 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
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
YD/T 4570—2023 政务云安全能力要求
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

政务云 government cloud

用于承载各级政务部门开展公共服务、社会管理的业务信息系统和数据，并满足跨部门业务系统、数据共享和交换等的需求，提供IaaS、PaaS和SaaS服务的云计算服务。

[来源：YD/T 4570—2023 政务云安全能力要求，3.1]

3.2

政务云运营 government cloud operation

为保障政务云正常运行提供的管理体系建设、业务支撑、统计分析等服务。

3.3

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 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求，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：

- a) 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；
- b) 应具备政务云运营服务活动策划和管理能力；
- c) 应建立完善的运营管理制度和服务规范；
- d) 应配备满足服务要求的专业运营服务团队；
- e) 应准备充足的运营服务资源；
- f) 应提供可靠的运营技术支持；
- 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 服务单位应提供服务平台，以保障服务质量符合服务要求，平台具备功能如下：

- a) 服务管理：服务申请、云资源全生命周期管理；
- b) 结算管理：按时间计量、按服务计量、计费规则管理；
- c) 云资源监管：云资源监控管理、云资源告警、云资源使用率分析及处理；
- d) 考核管理：服务考核；
- e) 数据可视化：多维度数据概况展示；
- f) 服务平台应符合 GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求中，第三级安全要求的规定。

4.1.2.2 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、服务过程管控的管理需求。

- a) 接收客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服务人员；
- 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 服务场地

服务单位应设立集中办公场所，满足运营管理、指挥调度、人员办公、服务台、会议日常运营需求，保障运维服务的响应质量。

4.1.4 制度建设

服务单位应根据政务云运营的总体要求，建立并完善管理制度，形成政务云运营管理制度体系，确保各项工作的标准化、规范化和有序管理。

4.2 人员要求

4.2.1 岗位配置

服务单位应根据政务云运营的总体需求，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政务云运营服务，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

服务单位应进行人员储备、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) 应具备信息技术相关基础知识、从事政务云运营所需的专业知识、行业相关知识；
- b) 应具备从事政务云运营服务所需的基本技术、专业技能；
- c) 应具备从事政务云运营服务所需的经验；
- d) 宜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；
- e) 满足 GB/T 28827.1—2022 第 6 章内容的要求。

5 服务对象

包括政务云资源的物理服务器设备、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。

6 服务内容及要求

6.1 调研评估

6.1.1 服务目录调研分析服务

服务目录调研分析服务内容及要求如下：

- a) 收集使用单位云服务使用情况；
- b) 收集使用单位问题及建议；
- c) 收集使用单位对服务目录外的云服务需求；
- d) 提供政务云运营服务目录优化建议。

6.1.2 云资源使用统计分析

服务单位应从多维度分析云资源使用情况，服务内容及要求如下：

- a) 制定云资源监控指标，建立健全监控指标体系；
- b) 提供各种维度的统计，包括云资源使用量、利用率、历史数据和趋势分析；
- c) 依据监控数据分析云资源使用情况，定期提供报告和优化建议。

6.2 例行操作

6.2.1 数据对接服务

数据对接服务应满足跨层级、跨部门的政务云数据互联互通。

6.2.2 云资源效益分析服务

云资源效益分析服务内容及要求如下：

- a) 从多维度、多种时间段，依据计费、计量规则统计费用；
- b) 对比同类信息系统资源使用率情况，找出费用高、资源使用率低的使用单位及信息系统，结合建立的基线和模型，分析是否存在优化的可行性；

- c) 依据全局各类服务需求容量增长情况，统筹未来各项资源需求总量，提供计费规则优化建议。

6.2.3 云资源信息校核服务

云资源信息校核服务内容及要求如下：

- a) 核对政务云功能及数据信息是否符合主管部门和使用单位的要求；
- b) 核对政务云资源的用途和参数与使用单位申请信息是否一致。

6.2.4 巡检、监控和告警服务

巡检、监控和告警服务内容及要求如下：

- a) 建立完善监控、告警管理规范，制定监控指标；
- b) 每季度至少开展一次全面巡检，巡检项见附录 A；
- c) 对政务云的运行状态和性能进行实时监控，监控项见附录 B；
- d) 对政务云资源监控数据进行收集；
- e) 对政务云资源告警进行管理；
- f) 提供政务云资源运行状态报表服务，可按定时、全量导出，为日常管理提供数据依据；

6.2.5 运营可视化服务

运营可视化服务内容及要求如下：

- a) 可视化方式：大屏、计算机终端等；
- b) 展示内容：云资源统计分析数据、费用统计分析数据、运营统计分析数据等；
- c) 面向角色：主管部门相关人员、使用单位相关人员、服务单位相关人员等。

6.3 响应支持

6.3.1 服务台响应服务

服务台响应服务内容及要求如下：

- a) 提供 7×24 小时服务台电话、网络等多种渠道的热线支持，达到 100% 用户响应度；
- b) 服务人员到达用户现场的时间不超过 30 分钟；
- c) 留存用户服务记录，支持事件追溯；
- d) 提供业务咨询、流程催办、服务申请引导、报障引导等服务；

6.3.2 资源管理服务

资源管理服务内容及要求如下：

- a) 政务云资源订单审核和跟踪；
- b) 政务云运维工单分派、进度督办及执行结果跟踪；
- c) 根据工单执行情况进行统计分析，优化运维工单处理流程，提高响应及处理速度。

6.3.3 手册维护服务

手册维护服务内容及要求如下：

- a) 提供服务平台的操作指引手册；
- b) 提供服务平台业务办理流程规范维护，配套服务响应流程维护；
- c) 提供在线帮助文档更新、知识库维护更新、常见问题问答更新。

6.3.4 报告服务

报告服务内容及要求如下：

- a) 记录服务全过程并存档；
- b) 对服务过程产出文档进行整理和汇总，形成报表和报告；
- c) 按要求提交阶段性和总结性报告。

6.3.5 重要保障服务

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服务，包括紧急响应、加急申请服务、安全保障值守等。

6.4 优化改善

6.4.1 专项评估优化服务

专项评估优化服务内容及要求如下。

- a) 事前评估，应审核信息系统申请云资源的合规性、合理性，向使用单位反馈云资源申请评估建议，对租赁云资源的信息系统准入作出评估，并优化资源匹配方案，宜通过以下方式提高事前评估的准确性：
 - 测算物理服务器设备性能基线；
 - 搭建云资源计算指标评估模型；
 - 搭建存储指标评估模型。
- b) 事中监测，建立云资源使用监测机制，对资源负载情况进行监控。
- c) 事后优化：
 - 资源使用优化：向资源归属单位提供优化建议，根据监测结果和实际情况对资源进行扩充或回收，进行扩容、撤销等操作处理，云资源扩容和撤销判断表见附录C；
 - 管理指标优化：根据反馈和使用情况调整和改进评估阈值指标。

6.4.2 管理体系建设服务

服务单位应协助主管部门完善政务云管理体系。

- a) 管理制度：包括政务云管理办法、政务云资源使用管理实施细则、服务商考核管理办法等；
- b) 建设规范：包括政务云平台建设规范等；
- c) 运营规范，包括云资源审核规范、政务云机房管理规范、政务云运维管理规范、政务云安全管理规范等；
- d) 使用指南，包括政务云服务使用指南等。

6.4.3 培训服务

培训服务内容及要求如下：

- a) 针对主管部门和使用单位的服务场景，结合实际情况制定培训计划，培训方式可采取集中授课、现场指导、线上会议等，培训内容与政务云运营技术和管理相关；
- b) 为主管部门、使用单位等不同角色人员提供不少于每年 2 次的专业技术培训；
- c) 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 服务交付

7.1 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，不断提升运营服务质量，提升满意度。

7.2 交付方式

7.2.1 采用现场交付或远程交付的方式，确保运营服务的正常提供，以满足服务要求。

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

7.3 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。

8 安全与应急

8.1 安全

安全管理要求如下：

- a) 应建立完善的政务云安全运营管理制度；
- b) 应对运营服务人员进行安全教育及管理，对其操作行为进行监督管控；
- c) 应对运营服务的数据进行定期安全性分析评估；
- d) 应对发现的政务云网络安全、云资源安全和数据安全事件进行报告。

8.2 应急

8.2.1 应急管理要求如下：

- a) 应建立完善的应急响应组织及制度；
- b) 应对风险进行评估，制定应急预案并及时修订；
- c) 应每年开展不少于一次应急培训与演练；
- d) 应持续对政务云的运行状况进行日常监测、风险预警及事件核实评估；
- e) 应在应急事件发生后，按照预案开展统一的应急调度、事件排查与诊断、事件处理与恢复活动；
- f) 应对应急过程进行工作总结与改进；
- g) 满足 GB/T 28827.3—2012 的要求。

8.2.2 事件或事故级别判定依据表 1，应急响应指标依据表 2。

表 1 事件或事故级别判定表

序号	事件或事故级别	判定依据
1	一级	业务系统中断、数据丢失且不可恢复的事件或故障 ^a
2	二级	业务系统不中断、数据丢失但可恢复的事件或故障

^a: 使用单位误删除数据的情形除外

表 2 应急响应指标表

序号	指标项	应急响应指标	
		一级	二级
1	响应时间	5分钟	10分钟
2	恢复时间	1小时	2小时
3	服务时间	7×24小时	5×8小时
4	反馈频率	每30分钟1次	每1小时1次

注：非工作时间响应时间可延后25分钟。

9 评价与改进

9.1 主管部门

9.1.1 主管部门应对政务云运营服务开展以下评价：

- 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，确保政务云运营服务能够满足全部使用单位的需求；
- 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；
- 整体满意度：通过使用单位反馈和调查，了解使用单位对政务云运营服务的整体满意度；
- 合规性：检查政务云运营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：

- 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；
- 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；
- 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：

- 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；
- 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；
- 技术创新：引入新技术、新方法，提升对政务云运营服务的智能化、自动化水平；
- 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。

9.2.2 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。

9.2.3 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。

9.3.2 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。

9.3.3 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。

9.4.2 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。

9.4.3 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；

9.4.4 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。

9.4.5 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)

巡检项

表 A.1 政务云资源巡检项

本附录中列出了政务云资源常用巡检项，因在不同使用单位不同服务场景下，各巡检项可能存在差异，供参考的内容如下：

序号	巡检类别	巡检项	巡检内容
1	物理服务器 /托管设备	设备品牌型号	核对品牌型号与订单、台账是否一致
		机柜位置	核对机柜位置、数量与台账登记信息是否一致
		归属单位	核对订单、台账登记信息一致
		设备数量	核对数量与订单、台账登记信息是否一致
		运行状态	检查指示灯是否正常
2	虚拟机	虚拟设备数量	核对虚拟机在线数量，与订单信息是否一致
		告警信息	检查虚拟机告警信息，是否有告警
		运行状态	检查虚拟机及所在集群运行情况 检查关机虚拟机并提醒用户进行资源撤销
3	存储	规格与容量	核对规格与容量与订单是否一致
		存储集群设备运行状态	检查存储集群设备的运行情况
		告警信息	检查存储告警信息，是否有告警
		存储使用情况	检查存储使用率是否超出限额

表 A.2 政务云机房巡检项

本附录中列出了政务云机房常用巡检项，因在不同使用单位不同服务场景下，各巡检项可能存在差异，供参考的内容如下：

序号	巡检类别	巡检项	巡检内容
1	机房环境	机房进出登记	检查登记信息是否齐全
2		机柜前后屏蔽门	检查是否上锁
3		机柜标签信息	检查是否准确并更新
4		机柜布线	检查是否规整
5		链接线路	检查是否贴标签
6		主机托管	检查是否建立托管专区
7		机房隔离	检查是否实现对资源物理和逻辑隔离
8		机房独立区域	检查是否具有门禁控制
9		应急车辆	检查是否配备应急车辆
10		机房基础设施服务	检查是否配备安防、环境监控、灭火系统、视频监控等
11		机房应急预案	是否放置应急预案制度
12		机房录像	检查录像是否保存时间大于3个月
13		机房空调	检查是否设置机房专用的空调系统 检查是否采取N+1冗余方式设置
14	云运维人员日常工作规范	运维监控区域	检查是否干净整洁
15		监控预警屏幕	检查是否设置24小时监控
16		岗位职责	检查运维人员是否按照岗位职责开展工作
17		人员设置	检查岗位是否设置A、B角互为备份
18		人员值守	检查是否设置24小时运维值班表 检查是否设置值守电话及开展24小时值守工作
19		培训赋能	检查是否定期开展培训赋能工作
20	运维文档	运维文档存放	检查是否按类别分门别类存放在固定位置
21		运维文档文件	检查运维手册、运维流程制度是否齐备
22		运维工作记录	检查日常工作记录及人员交接记录是否齐全
23	应急演练及相关安全措施	应急预案材料	检查应急演练相关文档是否完整齐备 检查应急通讯录是否摆放显眼位置

附录 B

(资料性)

监控项

本附录中列出了常用政务云监控项和监控指标，因在不同使用单位不同服务场景下，监控项和指标可能存在差异，供参考的内容如下：

表 B.1 政务云监控项

序号	监控类别	监控项	监控指标
1	物理机	物理服务器名称	对物理服务器名称，实现不少于 15 分钟的同步时间
2		政务外网IP地址	对政务外网IP地址，实现不少于15分钟的同步时间
3		私网IP	对私网IP（VPC名称+IP），实现不少于15分钟的同步时间
4		CPU当前使用率	对CPU当前使用率，实现不少于15分钟的同步时间
5		内存当前使用率	对内存当前使用率，实现不少于15分钟的同步时间
6		存储当前使用率	对存储当前使用率，实现不少于15分钟的同步时间
7		CPU 平均使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的 CPU 平均使用率
8		CPU 峰值使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的 CPU 峰值使用率
9		CPU 波谷使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的 CPU 波谷使用率
10		内存平均使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的内存平均使用率
11		内存峰值使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的内存峰值使用率
12		内存波谷使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的内存波谷使用率
13		存储平均使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的存储平均使用率
14		存储峰值使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的存储峰值使用率
15		存储波谷使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的存储波谷使用率
16		CPU 平均使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的 CPU 平均使用率
17		CPU 峰值使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的 CPU 峰值使用率
18		CPU 波谷使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的 CPU 波谷使用率
19		内存平均使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的内存平均使用率
20		内存峰值使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的内存峰值使用率
21		内存波谷使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的内存波谷使用率
22		存储平均使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的存储平均使用率
23		存储峰值使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的存储峰值使用率
24		存储波谷使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的存储波谷使用率
25	虚拟机	虚拟主机名称	对虚拟主机名称，实现不少于 15 分钟的同步时间
26		政务外网 IP 地址	对政务外网IP地址，实现不少于15分钟的同步时间
27		私网 IP	对私网IP（VPC名称+IP），实现不少于15分钟的同步时间
28		CPU 当前使用率	对CPU当前使用率，实现不少于15分钟的同步时间
29		内存当前使用率	对内存当前使用率，实现不少于15分钟的同步时间
30		存储当前使用率	对存储当前使用率，实现不少于15分钟的同步时间
31		CPU 平均使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的 CPU 平均使用率

表 B.1 政务云监控项（续）

序号	监控类别	监控项	监控指标
32		CPU 峰值使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的 CPU 峰值使用率
33		CPU 波谷使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的 CPU 波谷使用率
34		内存平均使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的内存平均使用率
35		内存峰值使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的内存峰值使用率
36		内存波谷使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的内存波谷使用率
37		存储平均使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的存储平均使用率
38		存储峰值使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的存储峰值使用率
39		存储波谷使用率	实现当天查询前一天（全天 24 小时）的存储波谷使用率
40		CPU 平均使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的 CPU 平均使用率
41		CPU 峰值使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的 CPU 峰值使用率
42		CPU 波谷使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的 CPU 波谷使用率
43		内存平均使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的内存平均使用率
44		内存峰值使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的内存峰值使用率
45		内存波谷使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的内存波谷使用率
46		存储平均使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的存储平均使用率
47		存储峰值使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的存储峰值使用率
48		存储波谷使用率	实现当天查询前一天（早上 8 时到晚上 8 时）的存储波谷使用率

附录 C

(资料性)

云资源缩容和撤销判断表

本附录中列出云资源缩容和撤销判断方法，因在不同使用单位不同服务场景下，内判断项和指标可能存在差异，供参考的内容如下：

图 C.1 云资源缩容和撤销判断表

判断类别	判断项	判断指标
虚拟机	vcpu 使用率	vcpu 使用率低于 8%且内存使用率低于 10%的虚拟机
	盘阵空间使用率	租赁盘阵空间少于 1TB, 使用率低于 20%
		租赁盘阵空间 1TB-10TB, 使用率小于 30%
物理机	cpu 使用率	cpu 使用率低于 5%且内存使用率低于 10%的物理机
	盘阵空间使用率	租赁盘阵空间少于 1TB, 使用率低于 20%
		租赁盘阵空间 1TB-10TB, 使用率小于 30%
其他		租赁盘阵在 10TB 以上, 使用率低于 40%
		插件异常或待安装插件资源
		连续 15 天关机且未腾退的资源

附 录 D
(资料性)
交付文档清单

本附录中列出常用政务云运营服务交付文档清单，因在不同使用单位不同服务场景下，内容可能存在差异，供参考的内容如下：

表 D.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		安全保密承诺书
5		管理制度
6		培训文件
7		考核材料
8		用户意见
9		其他
10	过程类	服务工单、事件单
11		巡检报告及记录
12		服务平台监控记录
13		现场服务记录
14		二线技术支持
15		其他
16	成果类	运营工作手册
17		应急预案修订与应急演练
18		应急响应报告
19		云资源台账
20		云资源监控数据
21		云资源结算账单
22		阶段性服务报告
23		服务总结报告
24		云服务使用指南
25		管理规范材料
26		工作亮点材料
27		云资源情况评估报告
28		其他

参 考 文 献

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