

广州市地方标准

《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》

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、广州航天云宏技术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3部分：政务云运营服务要求》。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、广州航天云宏技术有限公司、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：建立健全政务云管理体系、创新政务云管理机制、健全政务云标准规范体系、建立健全监督评估机制。

（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、广州航天云宏技术有限公司、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政务云运营相关资料，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，选取运营项目实施中的相关单位进行走访调研，了解数字数字政府统一基础运维中政务云运营工

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政务云运营工作的现状、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政务云运营特点编写标准初稿。

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政务云运营的实际情况，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政务云运营的现状和实际需求，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3部分：政务云运营服务要求》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、服务交付、安全与应急、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

该部分规定了数字政府统一基础运维 政务云运营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

该部分规定了政务云运营服务的服务对象范围。

6. 服务内容及要求

该部分规定了政务云运营服务的具体服务内容和要求；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，将服务内容划分为调研评估、例行操作、响应支持和优化改善 4 类。

7. 服务交付

该部分规定了政务云运营服务的交付管理、交付方式和交付成果。

8. 安全与应急

该部分规定了政务云运营的安全应急的管理要求，并明确了突发事件和事故的级别判定依据，以及对应的应急响应指标。

9. 评价与改进

该部分规定了各相关方在政务云运营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 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

GB/T 31167—2014 信息安全技术 云计算服务安全指南

GB/T 32914—2023 信息安全技术 网络安全服务能力要求

GB/T 36074.2 信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南

GB/T 37736—2019 信息技术 云计算 云资源监控通用要求

GB/T 37961—2019 信息技术服务 服务基本要求

GB/T 37972—2019 信息安全技术 云计算服务运行监管框架

GB/T 37938—2019 信息技术 云资源监控指标

YD/T 4570—2023 政务云安全能力要求

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

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 3 个部分，本标准规范的是其中政务云运营的服务要求。

市政务云服务平台自 2014 年上线运营至今，已为全市 500 多家单位 2000 多个业务系统提供支撑服务，提供了包括虚拟服务器、物理服务器、存储、国产操作系统、国产数据库等主要云资源服务。根据全市政务云管理运营改革相关要求，政务云平台正逐步形成统一管理、统一运营、统一标准、统一运维、统一安全的服务体系，保持广州市在全国数字政府政务云领域的标杆地位。

根据总结经验，发现在传统运营中存在以下问题：

首先，“政务云运营”的服务范围并不绝对清晰，存在一些模糊区域，因此需要进行标准化的定义。

其次，对“政务云运营”由于而每个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，对于同一个服务单位内部，由于服务人员的流动性较大，人员更替频繁，人员素质也参差不齐，可能会导致服务要求

的不一致。

为解决以上问题，需要针对“统一基础运维”中的“政务云运营”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

制定统一的政务云运营规范，可以减少各部门之间的重复工作和冲突，提高政府服务交付的效率。此外，规范化的运营流程还可以降低错误和故障的概率，提高系统的稳定性和可靠性。

2. 降低成本

通过制定统一的政务云运营规范，可以避免各部门重复投入人力和物力资源，降低运营成本。此外，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

政务云运营规范可以为统一运维的主管部门、使用单位、服务单位等提供技术和管理上的支持。通过建立标准的运营服务要求、服务实施规范，更好地保障数据信息系统稳定安全运行，还可以为政府服务提供一致的质量保证，提高公众对政府服务的满意度。

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

的运营管理理念和技术，促进政府部门数字化转型。这不仅可以提高政府服务的效率和质量，还可以为公众提供更好的公共服务。

（二）意义

1. 是国家、广东省和广州市的意见

国家层面提出“以标准化促进数字政府建设规范化”；省里提出“加快数字政府重点领域标准规范研制”；市里提出“健全数字政府标准规范体系”。

2. 是提高政务云运营服务质量的需要

制定统一的标准，从管理、监督、技术与运营等方面形成统一的服务保障能力，可以提供统一的高质量的政务云运营服务，提高服务单位的运营服务质量，有利于提高整个广州市政务云的效率。

3. 是落实我市数字政府改革建设的需要

数字政府统一基础运维的标准化，是构建一体化运维管理体系与安全保障体系的需要，是提升跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务要求的需要，有利于促进政府职能转变，加强一体化运营维护，提升信息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建设。

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。有别于传统运营项目，广州市在推进数字政府建设过程中，结合本地实际情况，提出了实现统一门户平台、统一服务分配、统一资源管理的要求。相应地，本标准也从这几个方面的服务要求、服务实施来分别制定，方便政务云运营职责边界划分和项目的实施。

广州市统一基础运维中的政务云运营将逐步形成统一管理、统一运营、统一标准、统一运维、统一安全的服务体系；逐步实现市直各单位政务外网网络安全的集约管理，遵循统一的网络安全管理制度、规范和标准，构建“纵向到底，横向到边”的网络安全体系，实现全市网络安全工作“一盘棋”。相应地，本标准也明确高度集约化的运营管理体系和统一政务云运营规范，确保政务云运营工作高效、稳定的开展。

（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。在政务云运营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，本标准强调建立一个高质效水平的运行体系，以满足不同使用单位、不同服务单位的需求，并对服务质量提供评价指标。针对广州市的实际状况结合相关标准，对政务云运营的服务过程、服务交付内容及特定服务需求的要求，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政务云运营相关单位和人员，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。