

广州市地方标准
《数字政府统一基础运维规范》
第 5 部分：信息基础设施运行维护实施要求》
编制说明

标准编制小组

2025 年 3 月

一、工作简况

（一）任务来源

2024 年 8 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 5 部分：信息基础设施运行维护实施要求》。2024 年 9 月，《广州市市场监督管理局关于下达 2024 年广州市地方标准制修订计划项目的通知》批准本地方标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共同起草。

（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》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。

本标准依据广州市数据政府统一基础运维的实际实施情况，将标准分为 7 个部分。其中，第 1 部分总则，主要说明统一基础运维的主要内容和范围，并为其余部分的编制提供依据；第 2 部分对信息基础设施的服务内容提出要求；第 5 部分对信息基础设施的服务实施过程进行规范。

（三）起草过程

1.成立工作组

2023 年 6 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召开项目启动会，成立标准编制小组，明确小组分工，编制工作方案和计划。

2.立项申报

2024 年 8 月，标准编制小组编制标准草案等材料，向广州市市场监督管理局申请立项，并于 2024 年 9 月成功立项。

3.资料收集

2024 年 10 月，标准编制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，选取广州市 2024-2026 年信息基础设施统一运维服务项目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，为标准的研制提供技术资料。

4.编制标准框架

2024 年 11 月，标准编制小组对搜集到的各类资料进行分析研究，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。

5.标准起草阶段

2024 年 12 月，标准编制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，进一步明确服务机构与人员、实施技术、实施过程等各项要求和指标，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。

6.标准内部研讨阶段

2025 年 1 月，标准编制小组内部对标准初稿进行多次研讨，并收集各起草方修改意见对标准初稿进行修订，形成征求意见稿。

7.标准企业研讨阶段

2025 年 3 月，标准编制小组召开标准征求意见稿的企业研讨会，邀请了 12 家 IT 运维行业企业代表参会。为确保会议成效，编制小组提前将征求意见稿发至各参会企业审阅和修改。会议期间，与会代表围绕标准文本进行深入研讨，提出了诸多建设性意见。会后，编制小组系统梳理各企业反馈的意见和建议，对标准征求意见稿进行了优化完善。

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

第 5 部分规定了数字政府统一基础运维规范中信息基础设施服务的范围、规范性引用文件、术语和定义、服务机构与人员、实施技术、实施过程、评价与改进，共有 7 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的有关术语进行了定义。

4.服务机构与人员

该部分分别规定了对提供信息基础设施运行维护服务的机构和人员的要求。

5.实施技术

该部分提出了实施信息基础设施运行维护服务主要使用的技术手段、方式方法。

6.实施过程

该部分与《DB4401T 294.2—2024 数字政府统一基础运维规

范 第2部分：信息基础设施服务要求》中第5章 服务内容相对应，对每个服务项的具体实施步骤作出说明。

7.评价与改进

该部分规定了服务方在信息基础设施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，标准中的服务技术指标要求主要围绕以下两个总体原则设定：

需求导向：从需求方，即使用方的角度，提炼总结其现有及短期未来对信息基础设施运维服务的相关要求情况。

可实现性：基于需求方的需求引领，从服务供给的角度考虑在广州市从事IT运维业务的企业现有及短期未来能达到和应达到的运维服务水准。

基于以上原则，从管理方和需求方角度，在参考 GB/T 28827《信息技术服务 运行维护》ISO/IEC 20000-1:2011《信息技术服务管理 Part1：服务管理体系要求》的基础上，依据统一运维服务方在行业内多年的运维服务经验，以及广州市 2024-2026 年信息基础设施统一运维服务项目开展以来的实际情况，结合 DB4401/T 294.1《数字政府统一基础运维规范 第1部分：总则》中 9.2 的要求，将本标准的主要内容确定为服务机构与人员、实施技术、实施过程；结合 DB4401/T 294.2—2024《数字政府统一基础运维规范 第2部分：信息基础设施服务要求》中第5章 服

务内容，对应每个服务项的内容要求确定其具体实施步骤。

三、项目涉及技术在广州市的基本情况

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，即“1-N-1-1”，包含 1 个管理方，N 个使用方，1 个服务方，1 个监理方的分级负责、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。不仅全面实现了 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，逐步覆盖全市 355 家单位。本系统标准的第 1-3 部分于 2024 年 12 月 4 日发布，2025 年 1 月 4 日起正式实施。

通过总结经验，发现在传统运维项目中存在以下问题：

首先，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。

其次，对于同一运维供应商内部，由于运维人员的流动性、人员更替及人员素质的参差不齐，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”服务实施标准进行统一规范，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 and 标准提供运维服务，减少各部门之间的重复工作和冲突，提升运维工作的可重复性和可预测性，进而提高运维工作效率。

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。且规范化的运维流程还可以减少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管理方、使用方、服务方等提供技术和管理上的支持。不仅能确保运行维护服务质量水平，而且能保障信息基础设施持续稳定安全运行，提升政务服务的供给质量，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 运维行业高质量发展。

（二）意义

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服务管理能力和水平，助力数字政府改革建设，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

基于《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，结合区域实际情况，将统一基础运维工作分为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 3 类，将信息基础设施分为办公设备和基础环境设施两个方面，明确服务边界和范围。

遵循标准起草的三项原则，将 3 类服务按文件使用者及需求的不同，区分为供管理方、使用方、监理方和服务方管理层使用的“服务要求”部分及供服务方和服务人员使用的“实施要求”部分。既确保了管理要求的统一性，又兼顾了实施层面的可操作性。

目前，广州市统一基础运维中的信息基础设施运行维护已逐步覆盖全市 355 家单位。本标准明确了适用全市统筹集约管控的信息基础设施服务要求规范，有助于确保信息基础设施运行维护工作高效、稳定开展，为其他区域开展相关工作提供可复制的“广州经验”和有益指导。

（二）先进性

经标准查新确认，当前在数字政府统一基础运维方面无相同的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。虽然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。

2024 年 12 月，广州市地方标准《数字政府统一基础运维规范》（DB4401/T 294-2024）第 1-3 部分正式发布。作为全国首个数字政府统一基础运维地方标准，该标准的出台，填补了全国超大城市在数字政府统一基础运维方面的地方标准空白，完善了数字政府标准规范体系，对全面提升广州市数字政府整体运营质效有重大意义。

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机构与人员、实施技术、实施过程等进行了规范，提出了服务评价内容，强调了服务实施过程的规范

性，以满足管理方和不同使用方、服务方的需求，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，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

本标准在研制和征求意见过程中没有重大分歧意见。

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，针对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，积极组织并开展多种形式的宣传推广工作，深入阐述执行本标准的重要性和必要性。同时，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、使用方和服务方应将本标准的执行情况及所发现的问题及时反馈到管理方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。