**连云港市地方标准《政务云平台运行维护管理规范》编制说明**

一、目的意义

1、发展现状

当前，政务云采用国家、省、市分级建设的模式，建设模式逐步从“政务投资建设、运维”向“企业投资建设、政府购买服务”模式转变。目前政务云尚没有统一建维标准及规范，各地政务情况各异，相关经验无法互通，江苏在建设运维摸索中，遇到了一系列问题，如政务云在顶层设计、集中投入、集约建设等方面还存在短板，总体保障能力不足，部门存量信息系统“上云率”不高，制约了政务信息系统的有效整合和数据充分共享。2023年，《江苏省政务“一朵云 ”建设总体方案》提出，到2027年底，江苏省将全面建成集约共享、融合创新、智能敏捷、安全可控、高效服务的政务“一朵云”体系，采用“一核多点”总体建设，包括1个省级核心节点和13个区市骨干节点，各级部门单位和县(市、区)不再单独建设或外租云资源。

2、必要性、可行性分析

连云港政务云平台作为重要的政务信息技术基础设施，为我市政府机构提供了高效、安全、可靠的信息系统服务。连云港政务云平台始建于2017年，经过6年的建设，截至2023年底，共计投资5129万，具备CPU 8800核、内存95.89TB、存储2529TB，已开通云主机2220台，实现73个部门单位，493个政务应用系统上云，承载市级各部门和单位重要业务系统的应用部署和运行环境，已建立专业团队负责日常运营管理。现有运维团队共15人，其中主管1人，网络运维1人，机房运维7人，IT子系统运维2人，网络安全4人，成员涵盖网络、云、动力、安全等各专业。六年来，市级政务信息化项目共享政务云的计算、存储、网络、安全、可视化管理等资源，实现基础设施“集约化、平台化、一体化”建设，平台每年均通过等保三级测评。

随着连云港市政务信息化建设逐渐从电子政务时期进入数字政府时期，对政务云建设、数据共享、安全 可控、运维管理、业务连续性等都提出了更高的要求。由于连云港政务云建设较早，新老平台并行使用，部分网络设备、安全设备、服务器老化，部分平台CPU和内存负荷较高，目前关键基础设施支撑能力有待提高，平台维护工作的规范性和标准化程度亟待提升。

该标准是基于连云港政务云平台运维管理经验，提炼主要工作内容，并反映当前云计算平台运维管理工作趋势，进一步完善运维管理工作机制。主要目标意义有：

一是规范政务云平台运维流程。通过该标准的制定，形成一套规范的云计算平台运维管理方法，保障机房、网络、云资源等关键信息基础设施安全稳定运行。通过采用先进的运行维护管理方案，政务云平台维护人员可以更加高效地监控和管理政务系统的运行状态，及时发现和解决问题，实现对运维工作的可量化、可监控、可评价、可改进，从而达到对问题提前预警、避免重大事故发生，提升政务云用户服务的满意度等效果。

二是加强政务云平台的安全管理。保障政府信息资源的安全性和机密性。政务云运行维护管理重视对政务云平台的安全管理。通过建立完善的安全管理体系和技术防护措施，可以有效地保障政府信息资源的安全性和机密性。这有助于防止信息泄露、篡改或损坏，确保政府信息资源的完整性和可靠性。

三是促进信息共享实现业务协同。通过政务云平台，在政府部门之间、政府部门与社会服务部门之间建立“信息桥梁”，通过平台内部信息驱动引擎，实现不同应用系统间的信息整合、交换、共享和政务工作协同，提高各级政府机关的整体工作效率。

3、经济社会效益分析

（1）经济效益

一是降低运维成本。政务云充分利用现有的基础资源，有效促进各种资源整合。规范的政务云运行维护管理规范，合理的资源配置优化，可以降低政务云的投资和维护成本。通过按照标准化规范进行运行维护管理，可以延长政务云使用年限2-3年，提高资源利用率15%，政务IT综合投资降低45%。

二是减少人员开支。政务云运行维护管理采用高效率的运营方式，能够大幅减少各级政府和事业单位人力成本和物资消耗，通过规范化运行维护管理，确保政务系统持续稳定运行，合理的人员配置和管理，可以减少运维人员开支，提高工作效率和减少重复劳动，整体上降低政府机构的运营成本。通过政务云平台，实现信息化服务的共享，降低信息化投入成本，IT运维人员减少30%。

（2）社会效益

一是改善政务服务质量，提升政府公信力和满意度。安全稳定的政务云运营服务可以帮助政府机构和公共事业单位提高服务质量，提高民生福祉。政务云可以帮助政府机构实现信息化服务，提高服务质量和效率，为民众提供更加便捷、高效的服务。

二是推动政府机构数字化转型。政务云可以帮助政府机构和公共事业单位实现数字化转型，是智慧政务的“云底座”，打造政府数字化平台，重塑政府业务、管理及组织架构，推进政府办公、公共服务、社会治理向数字化、网络化、智能化的转型升级，帮助政府机构实现信息化管理。

三是促进数字经济发展。通过政务云建设和运维，有利于形成城市大数据产业，为各行各业的企业和组织提供更好的数字化转型支持，促进数字经济发展。利用国资布局云计算后产生的社会效益之一是为“党管数据”提供立足点，以数据安全保障数据开发利用和产业发展。

（3）生态效益

一是减少能源消耗和碳排放，降低对环境的影响。政务云运行维护管理采用云计算技术，通过集中管理和资源共享的模式，可以显著减少能源消耗和碳排放。通过智能调度，有效降低功耗，电力消耗降幅达到了30%。

二是促进可持续发展，提高资源利用效率。政务云运行维护管理注重资源的优化配置和循环利用。通过共享资源、统一管理和按需分配的方式，可以提高资源利用效率15%，避免资源的浪费。这种可持续的运营模式可以促进政务服务的绿色可持续发展。

二、任务来源

为确保政务云的稳定运行和安全管理，提高政务云服务的质量和效率，国家、江苏省分别出台了一系列政策文件和法规，为政务云运行维护管理的研究和应用提供了基础和保障。根据《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》(国发〔2022〕14号 )、《国务院办公厅关于印发全国一体化政务大数据体系建设指南的通知》 (国办函〔2022〕102号 )、《江苏省政府关于加快统筹推进数字政府高质量建设的实施意见》(苏政发〔2022)44号)、《江苏省政务“一朵云 ”建设总体方案》（苏政办发〔2023〕36号），这些政策文件为政务云建设和安全运维提供了方案支撑和政策保障。

为进一步规范连云港市政务云管理，提升政务云服务能力，加强新型信息基础设施建设，有效支撑政务服务、社会治理、科学决策等效能提升。国家、省、市也出台了系列政策文件和规章制度，既有对政务云、政务大数据建设相关要求，也有政务云运维管理、安全运营相关的具体要求，我市先后制定了《连云港市政务云平台管理暂行办法》（连政办发〔2018〕13号）、《关于加强连云港市政务云安全管理的通知》连政信办〔2018〕3号，这些政策文件和规章制度既有对连云港《政务云运行维护管理规范》研究提供了基础，解决实际运营中的问题，也有对政务云应用的细节管理和规范。

从标准建设来看，目前已出台政务云相关的国家标准、行业标准，主要从建设、技术、安全规范角度制定标准。江苏省淮安市已出台地方标准。

DB3208/T 220-2024 《电子政务云平台运行维护管理规范》，淮安市地方标准。

GB/T 31168-2023《信息安全技术 云计算服务安全能力要求》 国家标准

YD/T 3942-2021《政务云基础设施服务平台技术要求》 通信行业标准

以上政府文件、国家/行业标准为《政务云运行维护管理》的研究和制定提供了基础，为政务云运行维护管理提供了理论支持和实践指导。

三、编制过程

（一）、前期准备阶段，2023.10-2024.2

1、成立编制小组：

由市数据局、市标准化研究中心、市电信公司等行业专家、技术骨干、政策研究人员等组成标准编制小组，明确各自职责和分工。组织相关人员开展政务云运行维护管理的前期调研，发现政务云运行维护管理中存在的问题和短板，组织评审会和交流会，通过多次修改持续完善标准文本。

2、调研与需求分析：引用哪些标准

标准撰写中，编制小组查阅了大量的资料，参考了多项国家和行业标准，并参考了多项地方标准。参考标准如下:

GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第1部分:通用要求

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 28827.4 信息技术服务 运行维护 第4部分:数据中心服务要求

GB/T 34077.3 基于云计算的电子政务公共平台管理规范 第3部分:运行保障管理

GB/T 31168信息安全技术云计算服务安全能力要求

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 37736 信息技术 云计算 云资源监控通用要求

YD/T 3942政务云基础设施服务平台技术要求

YD/T 4570政务云安全能力要求

3、立项建设，制定编制计划：

2023年12月30日，项目被列入连云港市市场监督管理局2023年市地方标准项目增补计划。根据要求成立标准起草组，在申报的标准初稿基础上，按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分:标准化文件的结构和起草规则》要求，完善标准文本及编制说明，要对标准的技术内容进行必要的调查、分析、验证，并广泛征求利益相关方的意见，提高标准质量。

（二）、标准草案编制阶段，2024.3-2024.6

1、初步框架搭建：

根据调研和分析结果，搭建政务云标准的初步框架，包括标准结构、章节划分等。

2、内容编写与讨论：

编制小组按照分工，编写各章节内容，包括术语定义、技术要求、测试方法等。

组织讨论会，对编写内容进行讨论和修改，确保标准的科学性和合理性。

3、内部审核：

完成初稿后，进行内部审核，检查内容的完整性、准确性、逻辑性等。

2024年5月8日，连云港市数据局召集相关相关部门专家进行内部讨论审核，针对标准大纲内容进行修改。完成第一个版本定稿。

（三）、征求意见稿阶段，2024.7-2024.9

1、发布征求意见稿：

2024年8月7日，连云港市数据局在网站上公开发布关于征求《政务云运行维护管理规范(征求意见稿)》意见建议的启事，将标准草案向社会公开发布，广泛征求政府、企业、专家等各方面的意见和建议。

2、意见收集与完善

共发送《征求意见稿》的单位数：23个，收到《征求意见稿》后回函并有意见的单位数：9个；回函无意见或建议的单位数：14个。收到各类建议和意见数量：24条。

根据市数据局、市人社局、市公安局、市大数据管理中心、市电信公司、市移动公司、市联通公司、市教育局、市应急局、市医保局、市财政局等单位的反馈意见，起草组对标准草案进行修改和完善，确保标准的广泛适用性和可操作性。

标准起草工作组对各单位反馈意见，结合文本内容进行修改，合计采纳20条，未采纳2条，部分采纳2条。

（四）、送审稿阶段，2024.10-2024.12

编制小组深入研究国内外相关的政务云运行维护管理理论和实践成果，参照多个优秀的运行维护管理案例和经验。同时，紧密结合本地的实际情况和需求，编制《政务云运行维护管理规范》（初稿）。

10月15日，为了验证其可行性和实用性，组织市本级和县区的政务云运行维护管理人员进行研讨《政务云运行维护管理规范》。通过与实践相结合的方式，对规范进行了验证、修改和完善，最终形成了送审稿。

12月9日，连云港市市场监督管理局标准化处在江苏海洋大学组织召开“市地方标准审查会”，该标准被列为7项审查标准之一，审查会现场，成立以陆荣担任组长，谷金山、刘兴欢、桑贤来、付永虎等4人担任成员的审查小组，对标准进行审查，并提出修改意见。

12月10日-16日，连云港市数据局组织编制小组根据专家意见和又广泛征求意见的基础上对文本再次进行进一步精简和优化，达到地方标准发布的基本要求。

四、主要内容技术指标确立

2024年3月-6月，先后走访调研了市公安局、市人社局、市大数据管理中心、市应急局、市医保局、市教育局、市电信公司、市移动公司等政务云使用及运维服务单位，调研其对政务云运营维护中的要求和建议，通过走访调研、制定编制计划、专家修改等过程，结合连云港政务云运维实际情况，完成符合连云港市政务云运行维护管理、流程管理、资源管理以及安全保障的标准初稿。

在制定标准的过程中，需要查阅大量的相关资料，包括国内外相关标准、行业规范、技术文献等，在政务云运维流程、职责划分、资源监控、安全保障等方面，提取出适合连云港市政务云运维服务的技术指标和要求，为标准的制定提供科学依据。

为了验证相关在标准中的相关参数，与政务云运维团队、专业公司设计并实施一系列试验，以验证所提出的技术指标是否能够满足政务云运维服务的实际需求。主要包括性能测试、安全测试、稳定性测试等，通过模拟实际运维场景，评估运维服务的质量和效率。

五、与相关法律法规和国家标准的关系

政务云运行维护管理规范地方标准是国家标准、行业标准在城市的补充，对具体内容进行补充和提升，符合国家相关法律的要求。本标准主要指导连云港市范围内政务云运行维护，并可以为其他城市政务云运维做参考。

六、实施推广建议

政务云运行维护适用于市、县（区）政务云运维服务机构、管理机构以及需要高效、安全、可靠信息化服务的领域。不同区域、行业可根据自身实际情况，结合地方标准的具体要求，制定符合本区域特色的政务云实施方案。

在实施推广政务云运行维护地方标准时，需要注意以下几点：

1、遵循标准：严格按照政务云地方标准的要求进行实施，确保各项工作的合规性。

2、基础设施建设：加大对政务云基础设施的建设投入，提升其性能和可维护性，以满足政府部门对高效、可靠、安全的运行维护服务需求。

3、培训与支持：组织面向政务云运维人员的培训课程，包括标准的解读、操作方法和实施要点，提高维护人员的标准意识和操作技能。

4、安全保障：加强政务云的安全保障措施，包括网络安全、数据安全、身份认证等，确保政务云运行维护服务的安全性。

5、监管与评估：政府部门应加强对政务云运维服务的监管和评估，确保其质量和效果，及时发现并解决问题。

6、宣传和推广：制作维护细则手册、宣传册等宣传材料，组织相关研讨会、经验交流会和培训班，进行相关案例经验分享，宣传标准实施的效果和价值。