# 《政务云智能运维能力技术要求》
# 技术要求标准编制说明

**标准起草小组**

## 1.标准范围

本标准适用于提供政务云智能运维能力技术的服务商，包括智能运维平台开发方、运维服务实施方及相关技术支撑单位。标准明确政务云智能运维的门户管理、运维场景层、服务管理层、服务支撑层、数据资源层、数据接入层及一体化管理的技术要求，适用于政务云各类基础设施（服务器、存储、网络等）及业务应用（政务服务系统、数据共享平台等）的全生命周期智能运维工作。

## 2.工作简况

---

## 3.标准编制原则和确定标准主要内容

标准原则：本标准遵循“技术先进、实用导向、安全合规”原则，依据《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）编制。结合政务云运维数字化转型需求，聚焦智能运维技术的可落地性与可扩展性，既融入AI故障预测、自动化运维等先进技术理念，又符合政务数据安全管理相关规定，确保标准的科学性与实操性。

标准核心技术内容如下：

本标准围绕政务云智能运维构建完整技术能力体系，核心包含七大技术模块，各模块能力要求明确、层级衔接紧密：

1. 门户管理：作为智能运维的统一入口，需具备统一门户管理（支持个性化界面配置、多终端适配）、统一用户管理（用户信息同步更新、角色分级定义）、统一鉴权管理（基于RBAC模型的细粒度权限控制、操作权限实时校验）及单点登录（支持与政务云统一身份认证平台对接）能力。

2. 运维场景层：聚焦实际运维需求，提供全链路可视化展示（支持基础设施拓扑自动绘制、应用调用链路动态追踪）、智能监控与告警（多维度指标实时采集、异常阈值动态调整、告警信息分级推送）、故障全流程处理（故障自动定位、工单智能派发、处理过程溯源）及智能化分析（基于机器学习的性能瓶颈预测、运维数据趋势研判）能力。

3. 服务管理层：规范运维服务流程，包含需求管理（运维需求在线提报、优先级排序）、事件管理（事件分类登记、响应时限管控）、问题管理（重复事件根因分析、解决方案沉淀）、变更管理

（变更方案评审、风险评估、回滚机制）、人员管理（运维团队职责划分、工作绩效统计）、审计管理（操作行为全程记录、合规性校验）及知识库管理（故障案例、操作手册实时更新与智能检索）能力。

4. 服务支撑层：为运维工作提供核心技术支撑，涵盖可观测性管理（指标管理支持多维度聚合计算、日志管理实现结构化解析与实时检索、链路管理精准定位调用异常节点、拨测管理模拟用户访问验证服务可用性）及智能化运维（巡检自动化支持自定义巡检策略与无人值守、脚本批量执行实现跨节点统一操作、文件快速分发保障数据传输效率与安全性）能力。

5. 数据资源层：构建运维数据中枢，包含CMDB（配置项全生命周期管理、关联关系自动维护）、资产管理（硬件资产台账实时更新、资产状态监控）、服务管理（服务目录梳理、SLA指标定义与监控）、配置管理（配置变更记录、版本控制）及拓扑管理（拓扑自动发现与更新、故障影响范围分析）能力，实现运维数据的集中化、规范化管理。

6. 数据接入层：保障运维数据高效流转，具备数据采集（支持Agent、API、日志文件等多方式采集，兼容主流基础设施与应用系统）、数据传输（采用加密传输协议，支持断点续传与流量控制）、数据预处理（数据清洗、去重、格式转换，提升数据质量）及数据存储（支持结构化与非结构化数据存储，满足高并发读写需求）能力。

7. 一体化管理：支撑政务云规模化运维，实现多级统一管理（省、市、县多级运维数据互联互通，分级授权管理）、全域资源管理（整合政务云内服务器、网络、存储等各类资源，实现资源负载均衡与动态调度）及跨平台协同（支持与政务服务平台、安全管理平台等系统对接，形成运维闭环）能力。

一体化管理: 多级统一管理、全域资源管理等。

**3.主要试验(或验证)的分析、综述报告**

无。

**5.标准在起草过程中遇到的问题及解决办法；重大分歧意见的处理经过和依据；有无重要技术问题需要说明**

在本文件的修订过程中，无重大分歧意见和技术问题。

**6.与国外标准的关系：包括：采用国际标准和国外先进标准的程度，与国外标准主要技术内容的差异**

该项目没有对应的国际标准或国外先进标准。

**7.修订标准时，说明与标准前一版本的重大技术变化，并列出所涉及的新、旧版本的有关章条(可引用标准前言的内容)；废止/代替现行有关标准的建议**

不涉及。

**8.说明标准与其他标准或文件的关系(可引用标准前言的内容)，特别是与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

符合现行法律、法规要求。

**9.标准作为强制性标准或推荐性标准的建议**

建议本文件作为推荐性标准。

**10.贯彻国家标准的要求和措施建议(包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容)；标准发布后，对国内外业界可能产生的影响**

建议本文件作为推荐性标准发布实施，推广措施聚焦智能运维技术落地与产业协同：一是科研机构牵头构建标准验证体系，开展智能运维平台成熟度评估，组织技术培训与产业交流活动，建立人才培养机制，支撑地方政务云运维政策制定；二是服务商需依据标准优化产品架构，强化AI算法与政务场景的适配性，建立标准化服务流程，提升运维服务质量；三是政务云使用单位将本标准作为智能运维系统选型与验收的依据，推动运维模式从“被动响应”向“主动预测”转型。标准实施后，将规范政务云智能运维市场秩序，加速运维数字化转型，提升政务云服务稳定性与安全性。

**11.标准是否涉及知识产权的情况说明；如标准中含有自主知识产权，说明产品研发程度、产业化基础及进程**

本文件未涉及。

**12.其他应予说明的事项**

本文件未涉及。