

广西壮族自治区地方标准

DB45/T 2761—2023

电子政务外网运维管理规范

Specification of e-government extranet operation and maintenance
management

2023 - 12 - 12 发布

2024 - 02 - 01 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	1
5 工作职责	1
6 运维体系框架要求	2
7 运维队伍建设与管理	2
7.1 建设要求	2
7.2 运维队伍管理	3
8 规章制度建设	4
9 运维要求和流程	4
9.1 基本要求	4
9.2 业务申请操作	4
9.3 风险评估	10
9.4 故障处理	10
9.5 应急响应	11
9.6 服务质量评价	12
10 运维管理平台建设	12
10.1 基本要求	12
10.2 软件功能要求	12
10.3 性能要求	13
10.4 运维管理平台对接	13
附录 A（资料性） 业务开通文档记录	14
附录 B（资料性） 电子政务外网业务申请内容	15
B.1 单位接入	15
B.2 业务上线	15
B.3 业务下线	15
B.4 网络访问控制	15
B.5 增加配置	15
B.6 IP 地址申请	15
B.7 IP 地址映射	15
B.8 机房搬迁	15
B.9 负载均衡业务	15

B.10 安全邮箱	15
-----------------	----

B. 11	域名解析	16
B. 12	端口映射	16
B. 13	业务隔离	16
B. 14	业务变更	16
B. 15	VPN 资源	16
B. 16	安全扫描	16
B. 17	网闸策略	16
附录 C (资料性)	故障处理记录单	17
附录 D (资料性)	广西电子政务外网故障报告	18
附录 E (资料性)	广西电子政务外网应急处置报告	19
参考文献		20

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。

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。

本文件由广西壮族自治区大数据发展局提出并归口。

本文件起草单位：广西壮族自治区信息中心、广西壮族自治区标准技术研究院。

本文件主要起草人：周飞、彭新永、谈超洪、李森、陈吉宁、梁少灵、文静、满彦星、彭凌华、冯帆、唐辉辉、韦冬、黄坚、冯大钊、陆宁、石文婷、李兢、蔡耀君、刚伟、徐菊华、董继强、林建业、梁源、卢艺、李娜。

电子政务外网运维管理规范

1 范围

本文件规定了电子政务外网运维管理中的工作职责、运维体系框架要求、运维队伍建设与管理、制度规范建设、运维要求和流程、运维管理平台建设。

本文件适用于广西壮族自治区行政区域内各级电子政务外网的运维服务和管理。

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 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

DB45/T 2760 电子政务外网网络技术规范

3 术语和定义

DB45/T 2760界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

IT 基础设施 IT infrastructure

IT设备及其运行所必需的基础环境。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

CA: 证书颁发机构 (Certificate Authority)

API: 应用程序接口 (Application Programming Interface)

VPN: 虚拟专用网络 (Virtual Private Networks)

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)

KPI: 关键性能指标 (Key Performance Indicator)

5 工作职责

各级电子政务外网管理单位工作职责应包括：

- 组建本级电子政务外网专职运维队伍，运维队伍的工作范围包括运行管理、运行维护和故障处理等工作；
- 除受到不可抗因素的影响外，确保电子政务外网全年不间断运行；
- 制定运行保障规章制度和操作规程；
- 建立健全运维操作流程，维护本级网络的运行，为接入部门提供运维服务；

- e) 建立本级独立的运维管理平台，并对本级业务在全网的运行与服务进行管理和调度；
- f) 为本级接入部门的业务提供技术支持；
- g) 建立云网协同的统一运维值班室，设立多种运维服务渠道，并告知各接入单位；
- h) 配合上下级政务外网节点做好运行保障和运维协同工作。

注：多种运维服务渠道包括7×24小时运维值班电话、邮件、建立运维服务渠道等。

6 运维体系框架要求

电子政务外网运维体系建设要求应包含四个方面：运维队伍工作流程、规章制度建设、运维要求和流程、运维管理平台建设。图1规定了运维体系框架。



图1 运维体系框架

7 运维队伍建设与管理

7.1 建设要求

7.1.1 职能设置

运维队伍的职能设置应包括：

- a) 运行管理：负责本级电子政务外网的管理，包括网络架构和技术管理、机房管理、升级扩容管理、供应商管理、网络安全管理、资源管理、IT 基础设施管理、备品备件管理等职能；
- b) 运行维护：负责本级电子政务外网的网络监控和设备维护。

注1：网络监控包括设备监控、资源监控、应用监控、业务监控、安全监控等职能，可实时掌握电子政务外网的网络态势、安全态势、资源态势等信息；

注2：设备维护负责本级电子政务外网的设备维护，包括网络设备维护、服务器和存储设备维护、应用维护、业务开通及维护、基础安全维护、CA系统维护等。

- c) 故障处理：负责管理范围内接入电子政务外网的部门和单位的网络故障处理；响应上级、下级单位发起的网络故障协查。

7.1.2 人员要求

运维人员符合如下要求：

- a) 电子政务外网的运维和管理的各项工作应明确专人负责；
- b) 应具备良好的沟通能力，能快速响应各种需求，及时解决各类故障问题；

- c) 应熟知国家和广西网络、操作、数据等安全规范，熟悉网络架构以及设备操作方法；
- d) 应具备网络运维需求的网络、安全、云认证等方面的资格证书或应持有全国计算机技术与软件相关资格证书等；
- e) 不应通过任何载体将工作敏感材料带离工作岗位或通过任何渠道发布工作相关材料；
- f) 离岗离职时，应将个人身份密钥和其他存储等工作相关材料进行移交，将计算机中工作相关的信息删除。

7.1.3 采用运维服务商的要求

7.1.3.1 运维服务商资质要求

运维服务商应：

- a) 具有独立法人资格；
- b) 具有组织架构、专业运维服务团队且有明确的分工和职责定义、运维设备设施和服务能力；
- c) 建立运维管理机制，制定运维管理的相关制度和工作保密制度；制定标准化运维服务工作流程；
- d) 建立与培训服务相关的培训体系，制定培训策略，明确培训计划；
- e) 与运维人员签订保密协议，并对其进行保密教育和必要的保密培训；
- f) 建立运维人员绩效考核体系或机制。

7.1.3.2 运维服务商职责要求

运维服务商应及时处理各级电子政务外网管理单位提交的技术需求，解决各种类型网络故障。具体工作范围如下：

- a) 负责网络的维护、安全运行和支撑工作；
- b) 对网络故障进行诊断、排查和处理；
- c) 组织实施网络接入、网络开通、网络关闭和网络变更等工作；
- d) 制定维护运维工作计划并落实；
- e) 制定网络应急保障预案并进行演练、实施；
- f) 负责网络资源动态维护管理。

7.2 运维队伍管理

各级电子政务外网管理单位应按以下要求对运维队伍进行管理。

- a) 对日常行为、运维操作、安全防护、信息保密等进行明确约束；
- b) 根据岗位需求，建立相应的运维培训制度：
 - 1) 培训类型包括但不限于入职培训、转岗培训、技能培训；
 - 2) 培训内容包括但不限于：网络、系统、安全方面的技术培训，以及运维支撑的业务流程、制度规范、服务意识培训等。
- c) 建立对运维人员的考核制度，设置考核原则，细化考核内容，并据其进行周期性的考核评价；
- d) 建立运维人员管理制度，对人员的入职、调岗、离岗等进行明确约束，人员调动应及时做好工作和工作资料交接，并终止岗位调动员工的访问权限；
- e) 撰写周报、月报、年报向本级管理单位汇报运维情况：
 - 1) 周报内容包括但不限于：本周重点工作开展情况、存在问题及建议、培训情况、下周工作计划；
 - 2) 月报内容包括但不限于：运维服务总结、系统运行报告、重点工作总结、下月工作计划；

- 3) 年报内容包括但不限于：机房环境运行情况、网络运维情况、安全运维情况、业务运维情况、团队建设与管理、运维重点工作总结、下年运维工作计划。

8 规章制度建设

各级电子政务外网管理单位应按如下建设规章制度。

- a) 应制定网络安全运行维护工作的总体方针和策略，内容包括总体目标、范围、原则和框架等；
- b) 应对网络安全运行维护管理活动中的各类管理内容建立管理制度，包括如下内容：
 - 1) 电子政务外网信息安全管理；
 - 2) 电子政务外网日常运维管理制度；
 - 3) 电子政务外网保密工作管理制度；
 - 4) 电子政务外网故障处理制度；
 - 5) 机房管理制度；
 - 6) 资产管理制度；
 - 7) 应急响应管理制度；
 - 8) 事故回溯制度；
 - 9) 考核评估监督制度；
 - 10) 运维队伍管理制度。
- c) 对管理人员或操作人员执行的日常运维操作建立操作规程，包括如下内容：
 - 1) 日常操作规程；
 - 2) 应急响应操作规程；
 - 3) 机房及设备运行监控操作规程；
 - 4) 消防系统和防雷系统定期检测操作规程。
- d) 应指定或授权专门的部门或人员负责管理制度的制定；
- e) 应通过正式、有效的方式发布管理制度、操作规程，并进行版本控制；
- f) 应定期对管理制度、操作规程的合理性和适用性进行论证和审定，对存在不足或需要改进的管理制度进行修订。

9 运维要求和流程

9.1 基本要求

具体如下：

- a) 应根据不同业务的紧急程度对各级电子政务外网业务进行定级；
- b) 应通过工单对每一项业务进行跟踪，记录处理结果和处理过程；
- c) 业务操作过程中的技术操作，应经过技术审核，形成文档记录（业务开通文档记录见附录 A），并归档；
- d) 应明确与各电子政务外网使用单位的责任划分规则；
- e) 宜按照 GB/T 21061—2007 中 7.2.1 的规定制定符合本单位的业务操作响应时间。

9.2 业务申请操作

9.2.1 业务申请内容

附录B给出了电子政务外网业务申请的内容。

9.2.2 业务分级

9.2.2.1 应根据实际情况将不同业务分为紧急、重要、一般，具体分级如下：

- a) 紧急业务（一级）：影响网络正常运行类业务；
- b) 重要业务（二级）：新开通、新上线或下线类业务；
- c) 一般业务（三级）：咨询类业务。

9.2.2.2 应根据不同等级的处理要求对业务进行不同级别的处理。

9.2.3 典型业务流程

9.2.3.1 网络接入

图2规定了网络接入的流程。

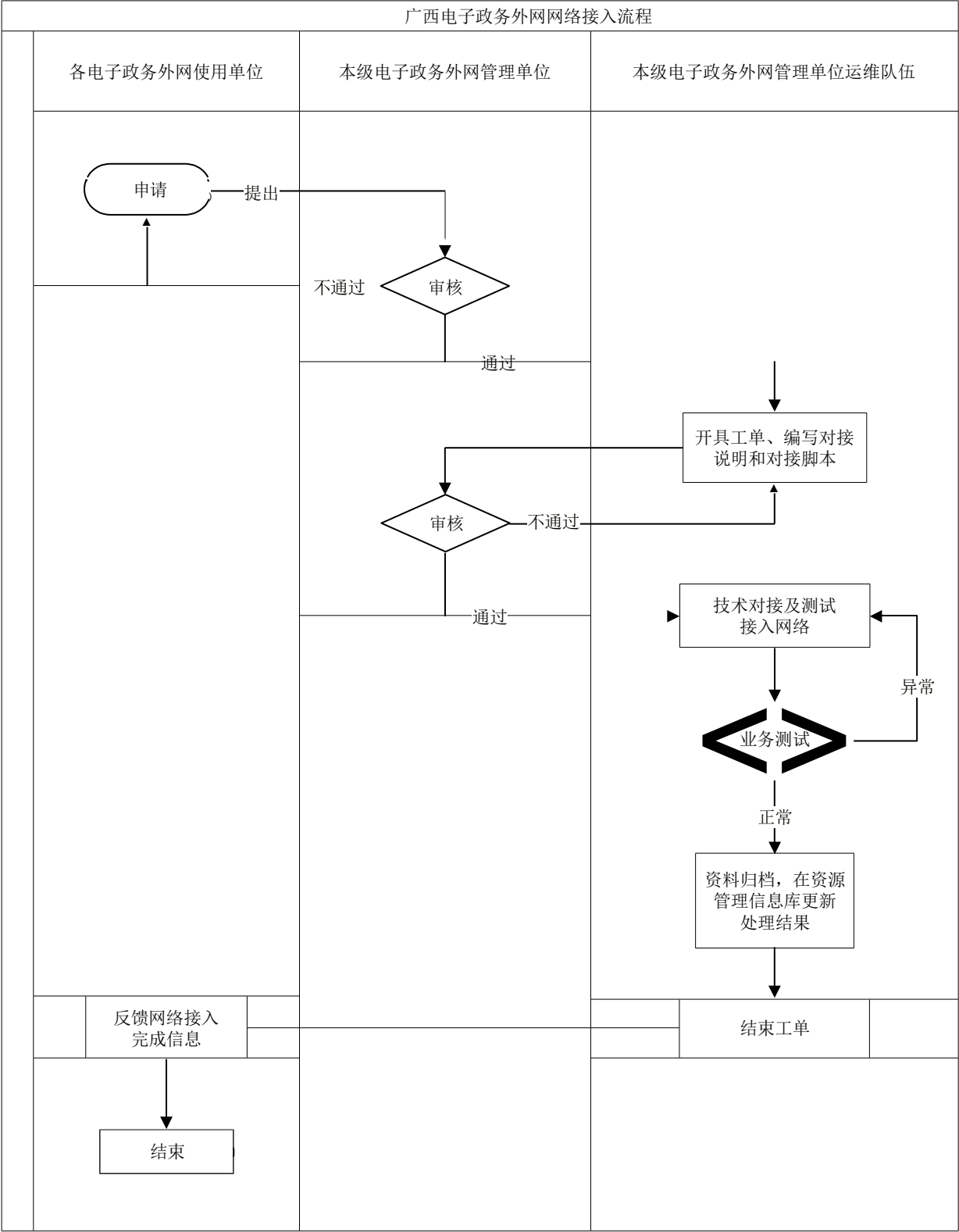


图2 网络接入流程图

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/207120003052006114>