

ICS 35.240

CCS L 67

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD 0033—2024

城市智能中枢 运行管理规范

City intelligent center—Operation and management specifications

2024-04-15 发布

2024-06-01 实施

山东省大数据局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 运行保障 1

 5.1 运行维护 2

 5.2 组织制度 2

 5.3 人员管理 2

 5.4 应急管理 2

 5.5 安全保障 2

6 运行质量 3

 6.1 运行满意度管理..... 3

 6.2 运行报告管理 3

 6.3 运行提升改进管理..... 3

参考文献 4

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。

本文件由山东省大数据局提出并归口。

本文件起草单位：山东省大数据局、山东省大数据中心、高青县大数据中心、山东上观数字科技有限公司、新华三技术有限公司、青岛海信网络科技股份有限公司。

本文件主要起草人：白安柱、崔光磊、孙海、华昱森、刘宇、张淼、郑奇、张宗正、郑策、张菡文、解文静、石俊龙、冯希坤、孙济生、高万里、郭森垚、李建伟、张洋、毛伯义。

城市智能中枢 运行管理规范

1 范围

本文件规定了城市智能中枢运行管理的基本要求、运行保障和运行质量管理要求。
本文件适用于指导城市智能中枢的运行与管理。

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 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 28827—2022 信息技术服务 运行维护
GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市智能中枢 city intelligent center

运用大数据、云计算、人工智能等技术构建的为城市运行提供科学决策和指挥调度能力的平台型人工智能中枢，是数字政府、数字社会和数字经济的载体，汇集政府、企业和社会等数据，进行融合计算，感知城市生命体征，为城市全域的精准分析、整体研判、协同指挥和科学治理提供支撑。

[来源：DB37/T 4613.1—2023，3.1，有修改]

4 基本要求

应对城市智能中枢的设备设施、基础环境、信息系统、数据资源等运行状态进行实时监测，及时识别事件并启动相关处理流程和应急响应机制，实现平稳运行。城市智能中枢的运行管理应满足以下基本要求：

- 城市智能中枢为系统、平台、应用等提供必要的资源支持，提供日常维护、周期性维护、预测性维护管理和故障维护等；
- 应建立城市智能中枢的运维日志记录系统，实时记录服务端的负载、能源消耗、检修记录等运行状态，为服务端维修、系统升级等运维活动提供依据；
- 应建立城市智能中枢管理预警机制，包括指标预警、模型预警等；
- 应具备数据备份、增量备份、差分备份、备份恢复等备份功能，备份内容包括服务端运行数据、运行日志、运维记录等；
- 应充分运用节能和循环技术，妥善处置废弃硬件设施等，节约能源，降低碳排放。

5 运行保障

5.1 运行维护

城市智能中枢的运行维护应满足GB/T 28827—2022的相关规定。

5.2 组织制度

城市智能中枢运行保障组织制度管理的基本要求包括但不限于：

- a) 应合理设置运行管理组织，总体协调和管理运行工作，制定适用于基础环境、基础设施、应用系统等特点的运行管理方案；
- b) 应制定详细的城市智能中枢运行保障安全管理制度，明确各方职责和运行管理机制；
- c) 应与参与城市智能中枢运行管理的单位签订安全保密协议；
- d) 应对城市智能中枢运行状况进行定期安全检查；
- e) 应设立城市智能中枢维护管理制度，及时处理维护服务过程中出现的问题。

5.3 人员管理

城市智能中枢运行保障人员管理的基本要求包括但不限于：

- a) 应安排专职工作人员对城市智能中枢运行中心的资源及应用进行安全管理；
- b) 应指定专职工作人员对部门前置机的安全管理和共享数据的安全使用负责；
- c) 人员变动时，应立即通知城市智能中枢运行管理主管部门，及时对相应的系统账户和系统授权进行变更；
- d) 应明确运行管理团队人员的职责分工、能力要求、工作规范等；
- e) 应建立与运行相关的计划和机制，包括但不限于人员储备计划和机制、人员绩效考核机制等。

5.4 应急管理

城市智能中枢应急保障管理的基本要求包括但不限于：

- a) 应建立应急保障管理机制，明确具体管理指标要求，包括但不限于不间断时间、故障时间、演练频率等；
- b) 针对不同场景中城市智能中枢平台告警、客户故障投诉或巡检发现的问题，应分别制定应急预案；
- c) 针对不同场景中基础设施监控管理系统、巡检发现的基础设施问题，应分别制定应急预案；
- d) 针对可能发生的重大突发公共事件，制定突发公共事件应急预案；应急预案编制应科学合理、内容完备，针对性强；突发公共事件包括以下几种场景：
 - 1) 自然灾害：指地震、气象等自然因素引起的网络与信息系统的损坏；
 - 2) 事故灾难：指电力中断、火灾、网络损坏、软件、硬件设备故障等引起的网络与信息系统的损坏；
 - 3) 人为破坏：指人为破坏网络线路、通信设施，黑客攻击、病毒攻击、恐怖袭击等引起的网络与信息系统的损坏。
- e) 定期组织开展应急演练，并根据实际情况及时补充完善各类应急预案。

5.5 安全保障

城市智能中枢安全保障的基本要求包括但不限于：

- a) 应符合 GB/T 22239—2019 和 GB/T 35273—2020 中的相关要求；
- b) 应建立网络与基础设施保护、边界安全保护、支撑性基础设施保护等策略，提供安全数据传输通道；
- c) 应建立网络信息安全、数据安全及应用安全等管理机制；

- d) 应实时进行安全监测，及时修复安全漏洞；
- e) 应记录安全监测和风险评估结果；
- f) 应对城市智能中枢运行管理人员，定期进行安全技术、安全管理、安全运维等方面的培训；
- g) 应对城市智能中枢涉及的各类安全操作和异常安全事件进行日志记录，加强安全日志管理。

6 运行质量

6.1 运行满意度管理

城市智能中枢运行满意度管理的基本要求包括但不限于：

- a) 应在城市智能中枢运行管理过程中提供对运行管理效率、效果、持续提供能力等方面的综合考量评估，发现运行管理偏差，修正运行管理控制项，对城市智能中枢运行管理提供决策依据；
- b) 应指定专职人员或小组，负责对城市智能中枢运行满意度调查、统计等方面的管理；
- c) 应定期（月度、年度）对城市智能中枢运行进行满意度调查、统计；
- d) 应建立城市智能中枢运维投诉机制，对运维投诉进行记录并及时处置；
- e) 应依据满意度报告和投诉记录，对城市智能中枢需要改进的服务，纳入运行改进管理。

6.2 运行报告管理

城市智能中枢运行报告管理的基本要求包括但不限于：

- a) 应对城市智能中枢运行报告进行统一管理，建立城市智能中枢运行报告管理机制，包括运行报告的类别、提交方式、提交时间、报告接收组织等；
- b) 应依据城市智能中枢运行管理的相关信息，定期编制城市智能中枢运行报告；
- c) 城市智能中枢运行报告应包含数据来源、运维分析等信息；
- d) 城市智能中枢运行报告应进行及时编制、审批和归档。

6.3 运行提升改进管理

城市智能中枢运行提升改进管理的基本要求包括但不限于：

- a) 应对城市智能中枢平台运行进行改进管理，明确改进工作中的角色、权限和职责；
- b) 应建立运行改进流程，包括改进项和不合格项的识别、记录、评估和优先级排序等；
- c) 应对纳入改进管理的城市智能中枢运维项目及时进行分析，形成分析报告；
- d) 应根据分析报告确定改进措施，制定改进方案和改进计划；
- e) 应执行改进计划，确保改进有效实施。

参 考 文 献

- [1] GB/T 31168—2014 信息安全技术 云计算服务安全能力要求
 - [2] GB/T 36333—2018 智慧城市 顶层设计指南
 - [3] GB/T 36622.1—2018 智慧城市 公共信息与服务支撑平台 第1部分：总体要求
 - [4] GB/T 36622.2—2018 智慧城市 公共信息与服务支撑平台 第2部分：目录管理与服务要求
 - [5] DB37/T 3304—2018 信息安全技术 云计算运维安全管理规范
 - [6] DB37/T 4613.1—2023 智慧城市基础设施 第1部分：城市智能中枢总体要求
-