



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 34960.2—2017

---

## 信息技术服务 治理 第 2 部分：实施指南

Information technology service—Governance—  
Part 2: Implementation guide

2017-11-01 发布

2018-05-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 治理实施框架 .....	1
5 实施环境 .....	2
5.1 概述 .....	2
5.2 内外部环境要求 .....	2
5.3 促成因素 .....	2
6 实施过程 .....	3
6.1 概述 .....	3
6.2 统筹和规划 .....	3
6.3 构建和运行 .....	3
6.4 监督和评估 .....	3
6.5 改进和优化 .....	3
7 顶层设计治理的实施 .....	4
7.1 战略 .....	4
7.2 组织 .....	4
7.3 架构 .....	5
8 管理体系治理的实施 .....	5
8.1 质量管理 .....	5
8.2 项目管理 .....	6
8.3 投资管理 .....	6
8.4 服务管理 .....	7
8.5 业务连续性管理 .....	7
8.6 信息安全管理 .....	8
8.7 风险管理 .....	9
8.8 供方管理 .....	9
8.9 资产管理 .....	10
8.10 其他管理 .....	11
9 资源治理的实施 .....	11
9.1 基础设施 .....	11
9.2 应用系统 .....	12
9.3 数据 .....	12
参考文献 .....	14

## 前 言

GB/T 34960《信息技术服务 治理》拟分为如下部分：

- 第 1 部分：通用要求；
- 第 2 部分：实施指南；
- 第 3 部分：绩效评价；
- 第 4 部分：审计导则；
- 第 5 部分：数据治理规范；
- .....

本部分为 GB/T 34960 的第 2 部分，是第 1 部分的实施指南。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分主要起草单位：北京华胜天成科技股份有限公司、上海计算机软件技术开发中心、中国电子技术标准化研究院、上海企源科技有限公司、上海万隆信息技术咨询有限公司、快威科技集团有限公司、四川久远银海软件股份有限公司、辽宁省电子信息产品监督检验院、北京华宇信息技术有限公司、北京北咨信息工程咨询有限公司、广州市金禧信息技术服务有限公司、天津天大康博科技有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、北京信城通数码科技有限公司、软通动力信息技术(集团)有限公司、北京中扬天成科技有限公司、成都信息化技术应用发展中心、成都勤智数码科技股份有限公司、辽宁北方实验室有限公司、江苏振邦智慧城市信息系统有限公司、北京神州泰岳软件股份有限公司、北京随达信科技公司、神州数码信息服务股份有限公司、上海北塔软件股份有限公司、上海市浦东新区信息化协会、上海翰纬信息管理咨询有限公司、成都安美勤信息技术股份有限公司、北京荣之联科技股份有限公司、上海谷航信息科技发展有限公司、北京易服务信息技术有限公司。

本部分主要起草人：宋俊典、王铮、杨琳、李雪、李鸣、王春涛、张明英、俞文平、孙佩、魏东、侯姗姗、熊健淞、潘蓉、张旻旻、薛君敖、李璐、邱兢、张绍华、宋跃武、温伟军、刘小茵、沈国华、郑晨光、刘玲、杨泉、李刚、但强、董跃、李海涛、夏斌辉、王庆磊、刘文海、马洪杰、徐弢、陆雯珺、郝守勤、杨爽、甘琼、陆雷、张智灵、潘纯峰、左天祖、张荣静、韩佳赟、秦佩君。

# 信息技术服务 治理

## 第 2 部分:实施指南

### 1 范围

GB/T 34960 的本部分提出了信息技术治理(以下简称:IT 治理)通用要求的实施指南,分析了实施 IT 治理的环境因素,规定了 IT 治理的实施框架、实施环境和实施过程,并明确顶层设计治理、管理体系治理和资源治理的实施要求。

本部分适用于:

- a) 建立组织的 IT 治理实施框架,明确实施方法和过程;
- b) 组织内部开展 IT 治理的实施;
- c) IT 治理相关软件或解决方案实施落地的指导;
- d) 第三方开展 IT 治理评价的指导。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 34960.1 信息技术服务 治理 第 1 部分:通用要求

GB/T 22081—2008 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南

GB/T 28827.1—2012 信息技术服务 运行维护 第 1 部分:通用要求

### 3 术语和定义

GB/T 34960.1 界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 治理实施框架

IT 治理实施框架包括治理的实施环境、实施过程和治理域,见图 1。

实施环境包括组织的内外部环境 and 促成因素。

实施过程规定了 IT 治理实施的方法论,包括统筹和规划、构建和运行、监督和评估、改进和优化。

治理域定义了 IT 治理对象,包括顶层设计、管理体系和资源。顶层设计包括战略、组织和架构,管理体系包括质量管理、项目管理、投资管理、服务管理、业务连续性管理、信息安全管理、风险管理、供方管理、资产管理和其他管理,资源包括基础设施、应用系统和数据。

组织应结合实施环境的分析,按照实施过程,以治理域为对象,开展 IT 治理实施。