

信息技术服务 运行维护通用要求

目次.....	错误！未定义书签。
1. 范围.....	470
2. 规范性引用文件.....	46
3. 术语和定义.....	470
3.1 运行维护服务.....	470
3.2 运行维护服务能力体系.....	470
3.3 能力管理.....	471
3.4 人员.....	471
3.5 过程.....	471
3.6 技术.....	471
3.7 资源.....	471
3.8 运行维护服务对象.....	471
3.9 运行维护服务内容.....	472
3.10 服务场景.....	472
3.11 关键指标.....	472
3.12 服务台.....	472
3.13 备件.....	472
3.14 服务级别协议.....	472
3.15 服务数据.....	81
3.16 治理主体.....	472
3.17 服务可用性.....	472
3.18 服务连续性.....	473
3.19 最终软件库.....	473
3.20 ARM 服务器.....	473
3.21 虚拟资源.....	473
4 能力模型.....	473
5. 能力建设要求.....	474
5.1 总体要求.....	474
5.2 治理.....	475
5.3 能力管理.....	475
6. 人员.....	479
6.1 概述.....	479
6.2 人员能力策划.....	480
6.3 岗位结构.....	480
6.4 人员储备.....	481
6.5 人员培训.....	482
6.6 绩效管理.....	482
6.7 能力评价.....	482
7. 过程.....	482
7.1 概述.....	482
7.2 过程框架设计.....	483
7.3 服务级别管理.....	484
7.4 服务报告.....	485
7.5 事件管理.....	485
7.6 问题管理.....	486
7.7 变更管理.....	486
7.8 发布管理.....	486
7.9 配置管理.....	487
7.10 服务可用性和连续性管理.....	487
7.11 系统容量管理.....	488
7.12 信息安全管理.....	489
8. 技术.....	489
8.1. 概述.....	489

8.2 技术管理.....	489
8.3 技术研发.....	490
8.4 技术应用.....	491
9. 资源	491
9.1 概述	491
9.2 运行维护工具.....	491
9.3 服务台	492
9.4 备件库	492
9.5 最终软件库.....	493
9.6 服务数据	494
9.7 服务知识.....	494
附 录 A.....	496
A.1 概述.....	496
图 A.1 运行维护服务对象和内容	496
A.2 运行维护服务对象	496
A.3 运行维护服务内容.....	498
表 B.1 关键指标 (第 1 页 / 共 3 页).....	500
表 B.1 关键指标 (第 2 页 / 共 3 页).....	502
表 B.1 关键指标 (第 3 页 / 共 3 页).....	504
参 考 文 献.....	错误! 未定义书签。

引 言

目前我国已经逐步从信息化时代迈入数字化时代，各行业、各领域信息化工作的重点从对业务需求的满足逐步转变为对业务战略的引导，随着众多新兴信息技术的迅速发展和应用，已形成了更广泛的以信息技术为基础的经济发展新生态，这既带来了新的机遇，也给各方提出了新的挑战。

- 传统行业与互联网的深度融合。
- 通过大数据的分析与整合改造产业结构、加速产业升级。
- 云服务的普及，云化应用急速增长。
- 云计算下新型系统架构更高的运行服务能力要求。
- 物联网、区块链等众多新技术的广泛应用。

这些挑战存在于运行维护全生命周期的各个方面。然而，提供运行维护服务的各类组织的能力水平参差不齐，组织缺乏评价或选择服务提供方能力的方法和手段，服务提供方也缺少提高自身服务能力的规范和指引。

GB/T28827从运行维护的服务能力管理入手，对服务能力要素进行了抽象，围绕能力建设和能力要素管理等方面构建运行维护服务能力管理体系；同时针对运行维护服务过程中具有相对共性的服务交付及应急响应过程明确规范要求；还面向不同的服务对象，分别定义了服务交付内容和规范要求，另外针对运行维护服务成本的度量提出了相关规范。

GB/T28827适用于以下模式或场景。

——拥有信息系统的组织或机构：可借鉴本文件用于提升组织建设能力管理框架，提升运行维护能力水平，降低运营风险，推进数字化转型。

——各类企事业单位的信息化部门：可引入本文件来规范信息系统运行维护管理过程，引入新技术改进业务模式，建立评价或选择服务提供方的科学方法。

——服务提供方：参照本文件改进运行维护服务各方面的能力水平，提升运行维护能力成熟度、用户体验和服务价值。

——第三方咨询或评测机构：依据本文件为各方提供监理、评估、咨询规划等服务。

——信息系统运行维护项目：按照本文件建立运行维护项目全生命周期的管理方法，规范项目实施的各个环节，持续改进项目的服务水平。

——信息技术服务从业人员：借助本文件学习运行维护服务管理的理论知识，掌握运行维护服务能力持续改进的方法。

GB/T28827《信息技术服务 运行维护》拟由8个部分构成：

——第1部分：通用要求；

——第2部分：交付规范；

——第3部分：应急响应规范；

——第4部分：数据中心服务要求；

——第5部分：桌面及外围设备规范；

——第6部分：应用系统服务要求；

- 第7部分：成本度量规范；
- 第8部分：医院信息管理系统管理要求。

GB/T 28827 各部分之间的关系如图1所示。

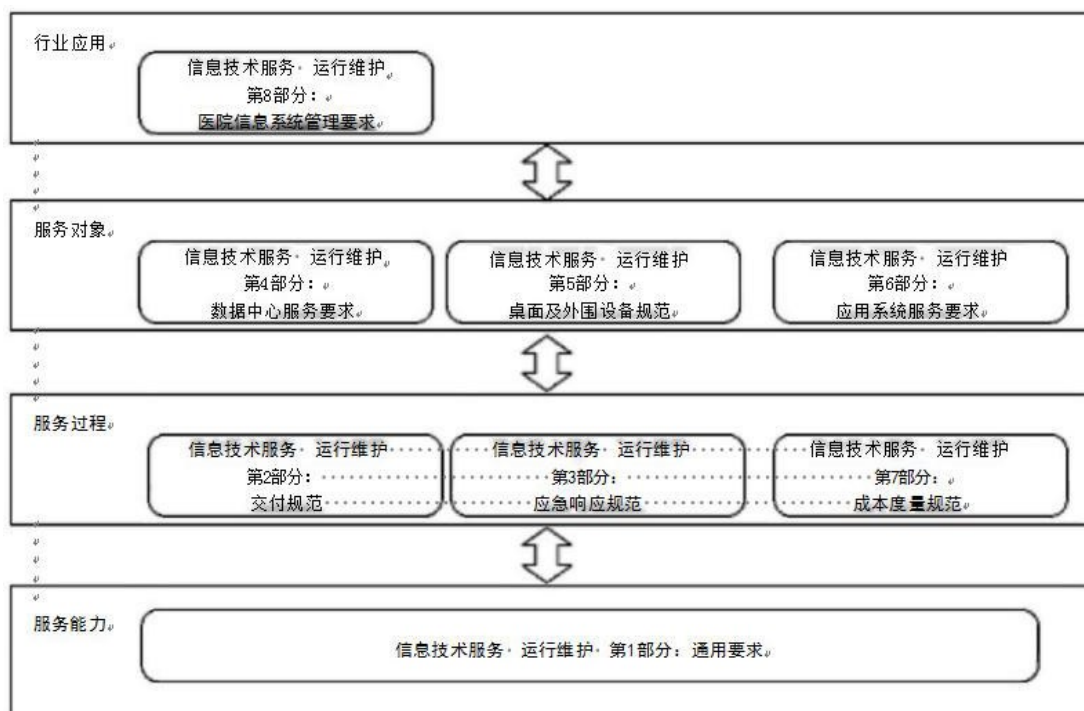


图 1 GB/T 28827各部分之间的关系

本文件提出了信息系统运行维护的管理公共框架，旨在改善各方在创建、使用和管理运行维护能力 中的沟通与合作，以及明确能力建设和能力要素管理方面需要满足的要求和关键指标，指导服务提供方 构建运行维护服务能力体系，在各种业务场景中实现服务价值，满足数字化时代中最为关注的用户体验，并为需方提供选择和评价服务提供方的依据，同时也为相关的国家和地方法律法规、行业管理办法贯彻实施提供支持。

信息技术服务 运行维护

通用要求

1. 范围

本文件描述了运行维护服务能力模型，规定了运行维护的能力建设、人员、过程、技术、资源等能力要素的要求。

本文件适用于运行维护服务相关方。

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/T28827.3 信息技术服务 运行维护

第3部分：应急响应规范

3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 运行维护服务

采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务要求，对其信息系统的机房基础设施、物理资源、虚拟资源、平台资源、应用和数据，以及满足用户使用信息系统过程中的需求等提供的综合服务。

3.2 运行维护服务能力体系

为满足运行维护服务(3.1)及绩效要求的相互关联或相互作用的一组要素。

注：包括能力管理(3.3)、人员(3.4)、过程(3.5)、技术(3.6)和资源(3.7)等要素。

3.3 能力管理

围绕能力要素，通过策划、实施、检查和改进等活动，提升能力要素水平并持续改进各要素间的相互作用关系和绩效水平。

3.4 人员

组织中从事运行维护服务的人。

3.5 过程

组织中利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动。

3.6 技术

组织中为交付运行维护服务研究和转化的知识、经验、手段、方法的总和。

3.7 资源

组织中用于交付运行维护服务所依存和产生的有形及无形资产。

注：主要包括运行维护工具、服务台、服务数据、备件库、最终软件库和服务知识等。

3.8 运行维护服务对象

运行维护服务的受体。

注：运行维护服务对象通常指机房基础设施、物理资源、虚拟资源、平台资源、应用和数据等。

3.9 运行维护服务内容

根据需方需求和服务级别协议承诺，向需方提供的调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务。

3.10 服务场景

为了满足服务需求，在特定时间、空间内发生的服务活动和人、物关系所构成的具体的服务画面，以实现服务价值。

3.11 关键指标

用于评估、衡量运行维护服务能力的关键参数。

3.12 服务台

面向用户的、完成大部分支持工作的支持组。

3.13 备件

为保证失效部件或设备得到替换，所预先准备的、能够提供正常功能的部件或设备。

3.14 服务级别协议

运行维护服务组织与需方之间定义服务和服务指标所形成的文件。

3.15 服务数据

从运行维护服务活动中采集或生成的各种信息或记录。

3.16 治理主体

评估、指导、监督组织IT治理的人或团体。

[来源： GB/T 34960 . 1 — 2017, 3 . 2]

3.17 服务可用性

一项服务在约定的时间点或时间段内执行所需功能的能力。

注1:服务可用性基于基础设施(基础设施包括动环、网络、服务器、存储等)、系统以及运行维护服务三个层面。

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/077142033002010035>