

专家演讲简介

ITSS 运行维护服务系列标准

安全可控的IT运维

ITSS™ 信息技术服务标准工作组的林平先生就广大用户和运维商都关心的我国 IT 运维的标准化工作进行了介绍,其中运维服务系列标准共分六个部分,主要内容如下:

第1部分:通用要求

标准编号:GB/T 28827.1-2012。此标准的目的是规定运维服务供方在服务能力管理上应满足的基本要求,为运维服务供方建立、保持和改进运维服务能力体系,提升运维服务能力提供指南。通过策划、实施、检查、改进四个环节,把人员、资源、时间处理过程和事件处理技术进行有机的协调,完善服务水平。通过对人员培训,使其掌握全面的知识和能力以及相关技术,通过绩效考核使其达到服务要求的标准,并进行足够的人员储备。资源要求是以运维工具为基础,结合知识库管理和备件库管理,通过统一的服务平台向需求方提供服务。技术研发与管理有两个层面内容,一个是研发投入层,另一个是技术应用层,在技术应用层,将在应用中发现的问题和解决问题的过程,反馈到研发层面,进而改进技术。过程管理包括服务交付过程,控制过程,发布过程,解决过程和关系过程。

第2部分:交付规范

标准编号:GB/T 28827.2-2012。此标准的主要作用是对信息技术运维服务的需方和供方提供实用统一的规范性交付指南,规范供需双方从服务级别协议签署到提供服

务全过程的交付行为。运行维护服务交付框架的主要内容是规定了运维服务的类型:例行操作、响应支持、优化改善、评估改进,规定了交付方式及交付成果,规定 SLA 的内容以及各级 SLA 的关键指标。

第3部分:应急响应规范

标准编号:GB/T 28827.2-2012。此标准的目的是规范运维服务当中的应急响应过程,提升应急响应能力,提前发现和解决问题,降低应急事件可能带来的不良影响,对经济建设、社会管理、社会生活、生产经营等领域重要信息系统运行维护服务中应急响应的实施和管理提供指导。应急响应基本过程是首先针对运维服务对象做好应急准备,完善监测与预警系统,迅速处置,最后事件在处置完成后总结改进,杜绝类似事件再次发生。

第4部分:数据中心服务规范

标准状况:行业标准送审当中。此标准的目的是为数据中心

的运维服务提供规范,填补国际国内关于数据中心运维标准的缺失。服务对象为最底层的机房基础设施,物理资源,虚拟资源,平台资源,应用资源和数据。交付内容包括调研评估,例行操作,相应支持,优化改进。

第5部分:桌面及外围设备服务规范

标准状况:行业标准送审。此标准的目的是为桌面及外围设备的运维服务提供规范,填补国际国内关于桌面及外围设备运维标准的缺失。服务对象为固定计算终端,移动计算终端,外围输入输出设备,外围存储设备,外围通信设备服务内容也是包括调研评估,例行操作,相应支持,优化改进。

第六部分的应用系统服务规范正在积极制定当中,很快就会发布。

ITSS 标准,是中国 IT 运维发展历程中里程碑似的事件,必将对我国的标准运维事业向更高层次迈进起到巨大的推动作用。

