

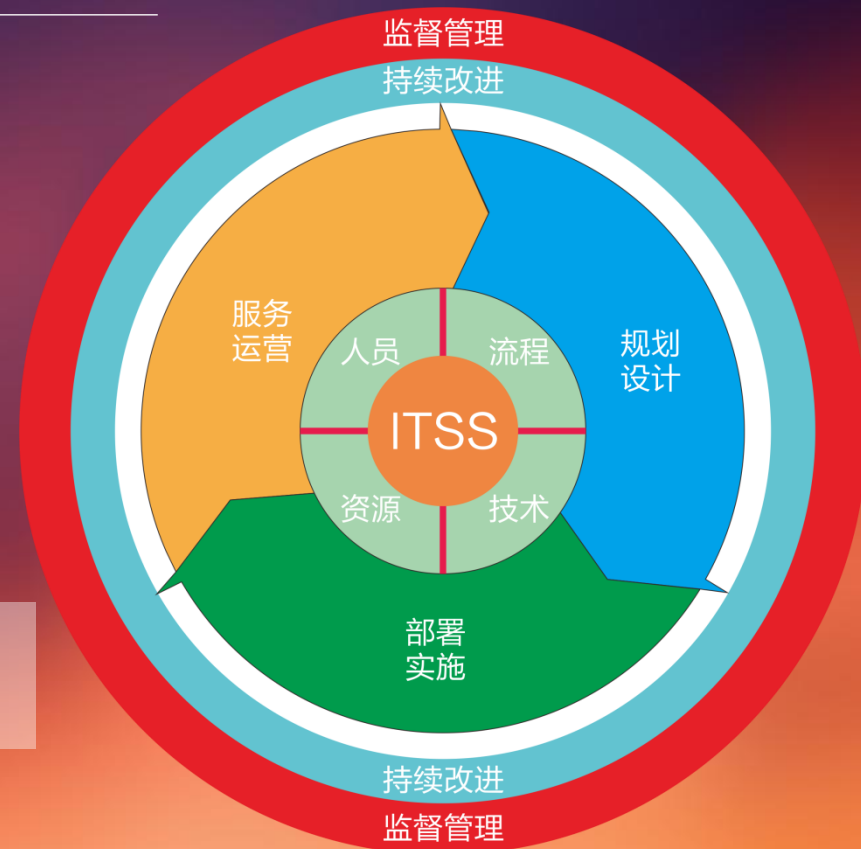


跟我学ITSS十讲视频&PPT合集链接：<http://www.itilxf.com/thread-53407-1-1.html>

# 跟我学ITSS

## 07、ITSS运行维护交付规范 李晓刚

ITIL先锋论坛专家委员会发布  
2015年9月





- 本讲堂视频链接：<http://www.itilxf.com/thread-52731-1-1.html?from=threadlink>
- 如果你需要进行**ITSS培训**，请见：
- 全国十六个大城市 ITSS项目经理认证考试团购开团啦！仅需4200元！
- 详细请看：<http://www.itilxf.com/thread-49072-1-1.html>
- 如果你需要进行**ITSS专家指导**，请联系版主小二 QQ 48153151或致电 4008060230，版主小二会推介口碑好的合作伙伴给大家！
- 更多精彩，请继续下拉！！



# 关于我们

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！



扫一扫更多惊喜！

ITIL先锋论坛于2010年12月正式创建，现已发展成为将近30000名注册网友的中国本土最具规模的IT服务管理社区。ITIL先锋论坛致力于以ITIL为代表的IT服务管理科学方法论在国内的推广与落地，内容强调专业性及实用性，汇集和发表了大量IT服务管理及实践方面的资料和原创文章，在国内IT服务管理业界具有较大的影响力。ITIL先锋论坛为来自不同行业的网友和学员提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的**ITSM领域全价值链服务**，助力客户实现卓越的IT运营。

ITIL先锋论坛的宗旨与使命：

- ITIL学习引路人
- ITIL落地践行者
- ITSM交流门户



# 我们特色服务

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！

ITIL先锋论坛YY讲堂（89519382）作为ITIL最佳实践在中国落地的重要宣传渠道，自ITIL先锋论坛成立以来，始终坚持以ITIL的知识学习和传播为己任，云集国内众多IT服务管理专家来传道授课，每周四晚上20:30准时举办，现已开设近百期，在业界具有较大的影响力。

## 网络讲堂

## IT管理认证培训团购

自从推出团购服务以来，以性价比最高，物美价廉为特点，已经当之无愧成为IT服务管理培训团购第一品牌！

目前举办的团购有ITIL Foundation、ITIL Expert、ITIL落地实战演练培训、ISO20000审核员、Prince2项目管理等。

作为全面支持ITIL流程的一款ITSM工具，具有强大的ITSM功能，开源免费、简单易用，ITIL先锋论坛作为iTop中国官方社区，将与您共同推进itop在中国企业的落地，赶快加入iTop中国社区QQ群（233051696），与精英一起交流吧。

## 开源IT运维工具iTop



# ITSS十讲课程表



扫一扫更多惊喜!

- 01 : ITSS的现状 & 未来发展——熊健淞 ( 6月25日 )
- 02 : ITSS的框架及蓝图——熊健淞 ( 7月9日 )
- 03 : ITSS运维通用要求——张翼 ( 7月23日 )
- 04 : 能力模型详解+基本概念读解、人员管理、资源管理——张翼 ( 8月6日 )
- 05 : 过程管理、技术管理、管理体系、关键指标——熊健淞 ( 8月20日 )
- 06 : 成熟度分级模型与通用要求的区别——杨泉 ( 9月10日 )
- 07 : ITSS运维交付规范——李晓刚 ( 9月24日 )
- 08 : ITSS运维应急响应规范——长河 ( 10月15日 )
- 09 : 以一个公司实施ITSS并通过ITSS评估的完整过程及思路——杨泉 ( 10月29日 )
- 10 : 成熟度评估方法和要点 ( 11月12日 )





# 跟我学ITSS的福利活动

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！



扫一扫更多惊喜!

## 一：幸运抽奖&抢红包活动

方法：加入ITSS专属QQ群：21542747

奖励：抢红包额度前两名分别获赠ITSS培训券100元/张/人；

名额：2人

## 二：线上读书会

方法：收听YY讲堂，本次讲座后下次讲座前，写100字左右原创听后感发表在论坛<http://itss.itilxf.com/>帖子标题前加【线上读书会】；发表后到ITIL先锋论坛“玩转论坛的摇摇乐去抽奖”，将帖子地址和摇奖结果截图一并转给版Karen80049496记录

奖励：摇到多少金币送多少现金+ITSS培训券100元/张/人

名额：所有参与者

## 三：微信摇奖

方法：只需关注微信itilxf\_，就有机会成为幸运儿

奖励：ITSS培训名额1个（价值3500元；可转让，具体请抽奖方法等请去论坛了解详情）



# 授课专家

李晓刚

某公司IT项目总监，具有丰富的系统集成，IT运维及项目管理经验，全程参与公司IT服务管理体系建设及ITIL工具搭建工作，是国家工信部认可的第一批ITSS独立评估师。参与先锋论坛组织的iTop白皮书编写及官方文档汉化工作。



资质证书及奖励：

- ITIL V3 Foundation
- ITIL V3 Expert
- ITSS独立评估师
- 系统集成项目管理工程师
- 信息系统项目管理师
- PRINCE2 Foundation
- PRINCE2 Practitioner



# ITSS运行维护交付规范解读

解读《信息技术服务运行维护第2部分：交付规范》

一 定位

二 结构

三 交付框架

四 交付管理和内容

五 交付方式和成果

目录





# 一、定位

## 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》在ITSS标准族框架中的定位





# 一、定位

《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》在ITSS标准族框架中的定位

## 服务对象

信息技术服务  
运行维护 第4部分：  
数据中心服务规范

信息技术服务  
运行维护 第5部分：  
桌面及外围设备服务规范

信息技术服务  
运行维护 第6部分：  
应用系统服务规范

## 行业标准

信息技术服务

运行维护服务能力

成熟度模型

## 服务过程

信息技术服务  
运行维护 第2部分：  
交付规范

信息技术服务  
运行维护 第3部分：  
应急响应规范

## 服务能力

信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求



# ITSS运维通用要求解读

解读《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》

一 定位

二 结构

三 交付框架

四 交付管理和内容

五 交付方式和成果

目录



## 二、结构

### 1. 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》的结构与内容







## 二、结构

### 2. 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》的适用范围

- 使需方和供方对运行维护服务交付达成一致；
- 为需方和供方提供运行维护服务交付的最佳实践和质量评价依据；
- 适用于运行维护服务的评价和审计；





## 二、结构

### 3. 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》的关键术语和定义

#### ➤ 交付delivery

供方在服务级别协议有效期内向需方提供服务级别协议中承诺的运行维护服务。

#### ➤ 供方supplier

等提供运行维护服务的内、外部组织或机构。

#### ➤ 需方acquirer

运行维护服务的组织或机构。

#### ➤ 例行操作 routine operation

供方日常提供的预定服务。如巡检、监控、备份和测试等。



## 二、结构

### 3. 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》的关键术语和定义

#### ➤ 响应支持 response support

供方对服务请求或故障申报提供的即时服务。如突发事件处理等。

#### ➤ 优化改善 optimization and improvement

供方对运行维护服务对象提供功能和性能的调优服务。如数据库优化、网络优化等。

#### ➤ 调研评估 investigation and evaluation

供方通过对运行维护服务对象的调查研究或分析评价，给出报告或建议。如系统调研、IT连续性评估等。

#### ➤ SLA服务协议协议 service level agreement

运行维护服务供方与需方之间签署的描述符合和约定服务级别的协议。



## 二、结构

### 3. 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》的关键术语和定义

#### ➤ 应急事件 emergency event

导致或即将导致运行维护服务对象运行中断、运行质量降低，以及需要实施重点时段保障的事件。

[GB/T 28827.3-2012]



# ITSS运维通用要求解读

解读《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》

一 定位

二 结构

三 交付框架

四 交付管理和内容

五 交付方式和成果

目录



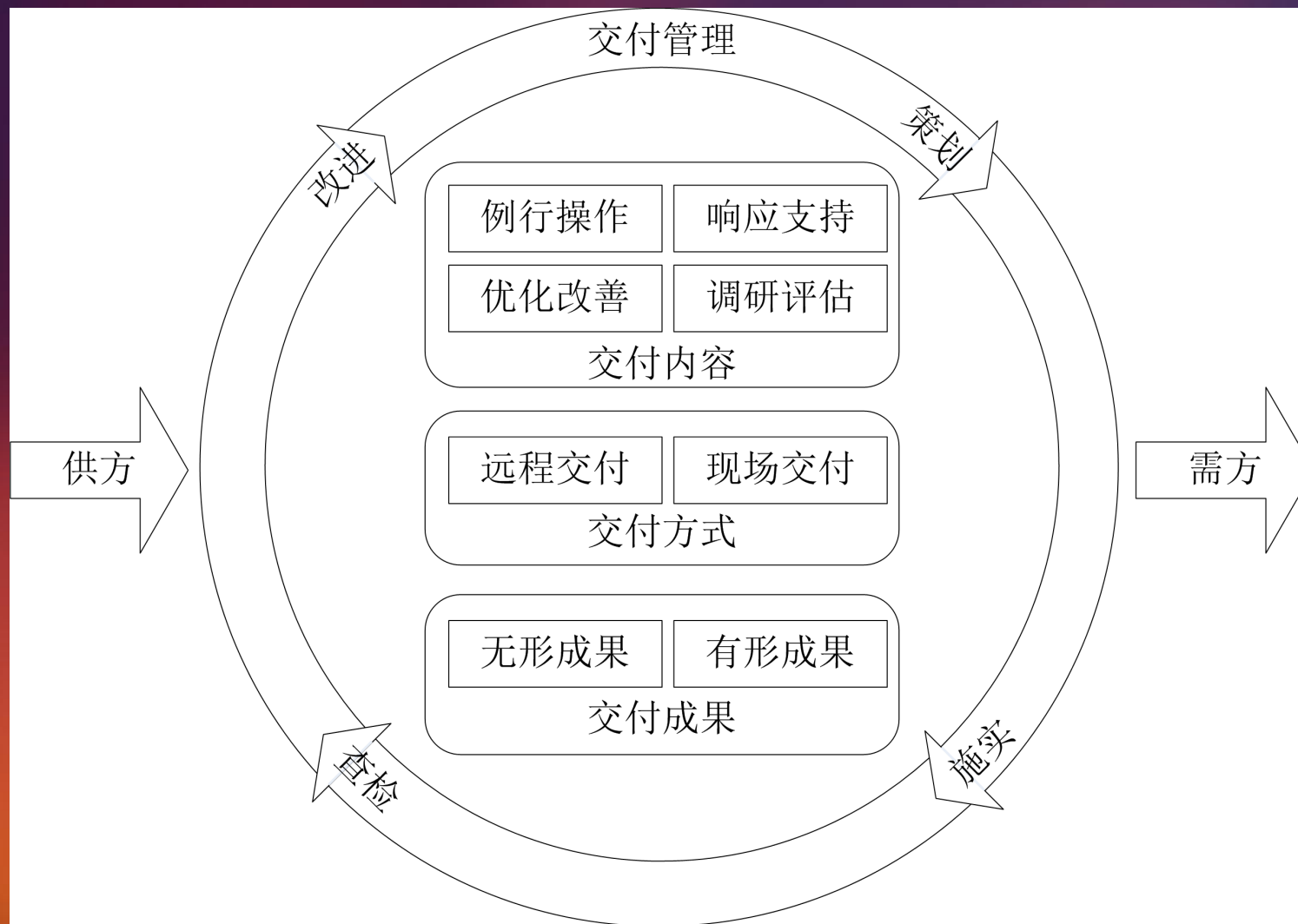
为什么需要制定交付规范？





# 三、交付框架

## 1. 运行维护服务交付框架





# ITSS运维通用要求解读

解读《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》(GB/T 28827.1-2012)

一 定位

二 结构

三 交付框架

四 交付管理和内容

五 交付方式和成果

目录



# 四、交付管理和内容

## 交付管理

- 总则：供方在向需方提供运行维护服务的过程中通过交付策划、交付实施、交付检查和交付改进等管理动作，确保交付质量得到有效控制，以满足服务级别协议要求。
- 交付策划-供方：
  - 依据服务目录与需方确认服务级别协议，确保服务级别协议内容完整准确；
  - 编制交付实施计划、交付检查计划和交付改进计划和预算；
  - 配备符合能力要求的四要素；
  - 明确考核要求、计算办法和奖惩措施；
  - 明确服务交付过程中的安全要求，并采取保障措施，如签署保密协议等；
  - 明确服务交付过程中可能存在的各种风险，制定风险规避计划；
  - 与需方就必要信息达成共识，如时间计划、人员配备、投诉受理渠道及流程等；
  - 明确供需双方遗留问题和产生异议的处理原则；
  - 针对应急事件制定预案。
- 交付策划-需方：
  - 提供服务需求，并与供方达成服务级别协议。



# 四、交付管理和内容

示例-服务目录列表

服务对象	服务分类	服务代码	服务名称	服务简介
软件平台	例行操作	001-01	数据库巡检服务	按约定周期定期对数据库运行状态进行检查和分析，完成巡检报告
	响应支持	001-02	数据库远程排障服务	对客户申报的数据库故障提供远程支持，尽快修复故障，提供报告
	优化改善	001-03	数据库调优服务	针对客户当前数据库运行情况，给出优化建议并实施，提升性能
	调研评估	001-04	数据库性能评估服务	根据客户业务发展趋势，评估数据库当前及应有性能，提出性能建议
硬件平台	例行操作	002-01	服务器巡检服务	按约定周期定期对服务器运行状态进行检查和分析，完成巡检报告
	响应支持	002-02	服务器远程排障服务	对客户申报的服务器故障提供远程支持，尽快修复故障，提供报告
	优化改善	002-03	服务器调优服务	针对客户当前服务器运行情况，给出优化建议并实施，提升性能
	调研评估	002-04	服务器性能评估服务	根据客户业务发展趋势，评估服务器当前及应有性能，提出性能建议



# 四、交付管理和内容

## 示例-服务详述

表 A.2 服务详述示例

服务对象：软件平台

服务分类：例行操作

服务代码：XXXXXX

服务名称：数据库巡检服务

服务简介：

- 按约定周期定期对数据库运行状态进行检查和分析，完成巡检报告。

服务目标/价值：

- 确保数据库运行正常，及时发现隐患并改进。

服务描述：

服务对象	数据库
服务内容	检查和分析数据库运行状态，如表空间状态、碎片状态、错误日志等信息，并完成检查和分析报告
频度	1次/月
服务时间	每月第一周周五或双方协商
交付方式	现场/远程
交付成果	《数据库巡检报告》

服务价格：

- XXXX 元/次





# 四、交付管理和内容

## 示例-服务目录列表

网络（局域网/广域网/无线局域网/互联网/VPN）运维服务					
服务项目	服务内容	响应时间	服务频度	交付方式	交付成果
响应支持	根据客户提供的故障信息（包括故障描述、故障时间、故障类型、故障级别、故障影响等），提供故障相应支持服务（包括信息收集、定位故障、故障解决及提供故障报告）	5*8/5*24/7*24（可选）	按需	现场/远程（可选）	《故障处理工单》 《故障分析报告》
备件服务	根据客户提供的故障信息，提供相应支持服务（包括故障诊断及备件更换）	5*8/5*24/7*24（可选）	按需	现场	《故障处理工单》 《故障分析报告》
日常例行维护	根据日常维护作业计划，对设备进行例行操作（包括设备清洁保养、例行检查等），并将结果记录到日常巡检报告中	5*8/5*24/7*24（可选）	每天	现场/远程（可选）	《日常巡检计划》 《日常巡检报告》
预防性检查	检查设备可用性、容量、性能、安全及状态等各项指标是否符合标准，并提交检查报告	5*8/5*24/7*24（可选）	12次/年	现场	《预防性检查计划》 《预防性检查报告》
培训服务	根据客户需求，提供初级培训、中级培训或高级培训	5*8	按需	地点可选	《培训需求调查表》 《培训课件》 《满意度调查表》



# 四、交付管理和内容

示例-服务目录列表

一级目录	二级目录	代码	服务承诺	价格	对应服务人员
运维服务					
	运维服务包	OS-001	见SLA	计时/计件	客服经理
	运维咨询服务	OS-002	见SLA	计时/计件	客服经理
	服务器硬件故障处理	OS-003	见SLA	计时/计件	主机服务台
	终端硬件故障处理	OS-004	见SLA	计时/计件	主机服务台
	磁盘阵列故障处理	OS-005	见SLA	计时/计件	主机服务台
	磁带库(机)故障处理	OS-006	见SLA	计时/计件	主机服务台
	光纤交换机故障处理	OS-007	见SLA	计时/计件	主机服务台
	路由器故障处理	OS-008	见SLA	计时/计件	网络服务台
	交换机故障处理	OS-009	见SLA	计时/计件	网络服务台
	防火墙故障处理	OS-010	见SLA	计时/计件	网络服务台
	UNIX系统故障处理	OS-011	见SLA	计时/计件	主机服务台
	Linux系统故障处理	OS-012	见SLA	计时/计件	主机服务台
	Windows系统故障处理	OS-013	见SLA	计时/计件	主机服务台
	数据库故障处理	OS-014	见SLA	计时/计件	主机服务台
	双机软件故障处理	OS-015	见SLA	计时/计件	主机服务台
	备份软件故障处理	OS-016	见SLA	计时/计件	主机服务台
	主机配置调整	OS-017	见SLA	计时/计件	主机服务台
	数据库配置调整	OS-018	见SLA	计时/计件	主机服务台
	网络配置调整	OS-019	见SLA	计时/计件	网络服务台
	双机配置调整	OS-020	见SLA	计时/计件	主机服务台
	磁盘阵列配置调整	OS-021	见SLA	计时/计件	主机服务台
	备份策略调整	OS-022	见SLA	计时/计件	主机服务台



# 四、交付管理和内容

## 示例-服务级别协议框架

要素	说明和示例
生效时间	协议生效时间
终止时间	协议终止时间
服务范围	如设备清单等
服务时间	约定可提供服务的时间，需明确例外时间段以及对例外时间段提供服务的协商方式，如5d×8h或7d×24h等
服务受理渠道	客服热线电话，客服邮箱、网上问题提交地址等；如有必要可增加非工作时间服务通道及方式等
投诉渠道	投诉热线等
服务交付计划	启动会时间、巡检时间、总结时间等
服务交付方式	现场交付要求，远程交付要求等
服务交付内容	例行操作、响应支持、优化完善、调研评估等具体服务交付内容
供方人员	需明确参与服务的人员岗位、职责、姓名和联系方式等，如客户经理、项目经理、服务工程师等
需方接口	需明确接口服务的人员岗位、职责、姓名和联系方式等，如项目经理、责任工程师等
供方服务流程	故障申报流程、巡检流程、升级上报流程等
服务交付成果	需明确服务阶段中需要提交的各类交付成果等，如故障报告、总结报告、巡检记录等
保密要求	相关信息严禁透露，服务人员应签署保密协议等要求
服务考核要求	服务质量考核的时间周期、考核的关键要素、考核好坏对应的奖惩条款等
协议变更控制	协议内容变更的流程和要求等



# 四、交付管理和内容

示例-考核表

项目	考核细则	得分
申告响应时间 (总分: 15 分)	热线(或本地网工程师)应答并且确定负责本次申请的本地工程师(本地工程师与申告单位联系上, 进入技术支持进程)	
	10 分钟(30 分钟)以内, 得分 15	
	10 分钟~30 分钟(30~40 分钟), 得分 13	
	30 分钟(40 分钟)以后, 得分 10	
	以后每延迟 10 分钟扣 1 分, 不足 10 分钟按 10 分钟计。如 1 小时之内不能明确解决方案和技术支援方式则加扣 2 分, 以后每延迟 1 小时扣 1 分, 不足 1 小时按 1 小时计。	
远程及现场处理响应时间(总分: 15 分)	在甲方同意远程处理后, 乙方开始处理	
	30 分钟内, 得分 15	
	30 分钟~60 分钟, 得分 13	
	60 分钟后, 得分 10	
	以后每延迟 10 分钟扣 1 分, 不足 10 分钟按 10 分钟计。	
	在甲方提出现场服务要求后(如有特殊情况, 乙方可与甲方协商, 约定出发时间), 乙方应在本合同规定的时间内到达现场, 每延迟 1 个小时	





# 四、交付管理和内容

## 交付管理

### ➤ 交付实施-供方：

- 按照交付策划的要求实施；
- 对关键服务信息有记录，如内容、过程、状态、人员和时间等；
- 保证关键信息及时传递到供需双方相关人员，如项目经理及上级主管等；
- 记录和统计衡量服务级别协议所需信息，如响应时间、现场支持时间等；
- 按照管理要求和服务承诺提交服务报告；
- 在组织内建立并使用知识库，及时归档文件，分享经验；
- 确保人员、操作、数据以及工具等符合交付策划中对安全的要求；
- 根据风险规避计划及时处理实施过程中发现的风险。

### ➤ 交付实施-需方：

- 完成交付实施所需的协助工作，如提供资源配置、故障信息、审批相关申请等。





# 四、交付管理和内容

## 交付管理

### ➤ 交付检查-供方：

- 依据交付策划对交付实施情况进行检查；
- 向需方调查满意度；
- 对服务交付的情况做审计评估，如策划的执行情况、服务交付的规范程度、文档的归档情况、交付过程信息的记录情况等；
- 检查交付过程中遗留问题的处理情况；
- 检查评估交付各过程中的安全情况和风险规避情况。

### ➤ 交付检查-需方：

- 组织或参与交付检查工作，提供反馈。



# 四、交付管理和内容

## 交付管理

### ➤ 交付改进-供方：

- 总结分析不符合服务级别协议的服务，提出并实施改善建议，跟踪反馈；
- 调查分析需方投诉或满意度低分项，与需方确认不满意的具体内容，提出并实施改进意见，跟踪反馈；
- 对需要规避的安全问题和风险提出并实施改进措施，跟踪反馈；
- 按照交付改进计划持续改进。

### ➤ 交付改进-需方：

- 参与交付改进工作，确认改进措施，反馈成效。

### ➤ 交付改进-双方：

- 双方应在必要时协商修订服务级别协议。



# 四、交付管理和内容

## 交付内容

- 总则：供方通过向需方提供例行操作、响应支持、优化改善和调研评估等交付内容，以满足运行维护服务的服务级别协议要求。
- 例行操作-供方：
  - 编制指导手册，并指定专人负责更新和完善。指导手册中应包括：任务清单, 各项任务的操作步骤及说明, 运行状态是否正常的判定标准, 运行状态信息的记录要求, 异常状况处置流程，包括角色定义、处置方法、流转过程和结束要求, 报告模版。
  - 确保人员、操作、数据以及工具等符合安全的要求。
  - 根据运行维护服务对象的特点，制定交付的目标、内容、范围、周期和人员安排。
  - 在必要时创建与响应支持、优化改善和调研评估服务的接口，启动和完善相应服务交付过程。
- 例行操作-需方：
  - 完成例行操作所需的协助工作，如提供访问权限、工作环境等。



# 四、交付管理和内容

## 交付内容

### ➤ 响应支持-供方：

- 公示受理的渠道，如电话、传真、邮件或网络方式等；
- 提供服务承诺，如工作时间、响应时间等；
- 与需方就响应级别、报警升级条件等内容达成共识；
- 记录响应支持的关键交付过程；
- 针对有效申报进行分类，分配优先级，分发给相应人员；
- 在处理过程中设置预警、报警机制以及升级流程；
- 在处理过程中的各个环节，将进展信息及时通知供需双方相关人员；
- 在需方同意的情况下结束支持；
- 确保人员、操作、数据以及工具等符合安全的要求；
- 在必要时创建与例行操作、优化改善和调研评估服务的接口，启动和完善相应服务交付过程。

### ➤ 响应支持-需方：

- 完成响应支持所需的协助工作，如提供故障信息、确认支持效果。





# 四、交付管理和内容

## 示例-响应支持申报

本附录提供了响应支持处理过程遵循的申报优先级、预警、报警机制和升级流程。

### C.1 定义

申报处理优先级需要按照申报的紧急程度和重要程度进行定义：

- a) 申报紧急程度：申报的时间属性，如不紧急、紧急和非常紧急；
- b) 申报重要程度：涉及的运行维护服务对象在需方信息技术或业务系统中的重要性，如不重要、重要和非常重要；
- c) 紧急程度与重要程度叠加形成优先级。其中，优先级分为 4 级，用数字表示，数字越小优先越高，如表 C.1 所示。



表 C.1 申报优先级

		紧急程度		
		一般	紧急	非常紧急
重要程度	一般	4	3	2
	重要	4	2	1
	非常重要	3	2	1

### C.2 流程

申报处理的预警、报警机制和升级流程包括：

- a) 预警：在承诺时间即将到达，支持尚未结束时，需提前预警或升级，以通知相关人员关注，确保按时解决问题；
- b) 报警：在承诺时间到达，支持尚未结束，需给予报警和升级，以通知相关人员关注，确保尽快解决问题；
- c) 升级：当承诺时间内存在无法解决客户问题风险时触发优先级上调，可以包含两个升级渠道：
  - 1) 通知预先设定好的上级管理者，以调动更多资源解决该事件；
  - 2) 通知预先设定好的高级专家，以调动更专业的人员解决该事件。





# 四、交付管理和内容

## 交付内容

### ➤ 优化改善-供方：

- 编写优化改善方案，方案中宜包含目标、内容、步骤、人员、预算、进度、考核指标、风险预案和回退方案；
- 对方案进行必要的评审，包括内外部评审；
- 按优化改善方案实施并有观察期的安排；
- 对遗留问题制定改进措施并跟进；
- 在优化改善完成后进行必要的回顾总结；
- 确保人员、操作、数据以及工具等符合安全的要求；
- 在必要时创建与例行操作、响应支持和调研评估服务的接口，启动和完善相应服务交付过程。

### ➤ 优化改善-需方：

- 完成优化改善所需的协助工作，如提出建议、确认方案等。



# 四、交付管理和内容

## 示例-数据库优化

1. 目的.....	3
2. 检查总结.....	3
概要 .....	3
建议 .....	3
3. 介绍.....	4
目标 .....	4
检查方法.....	4
检查范围.....	4
4. 系统背景.....	4
硬件配置 .....	4
数据库配置 .....	5
基于 Oracle 数据库的应用 .....	5
5. 硬件配置.....	6
主机配置 .....	6
内存参数.....	6
信号里 .....	6
6. 操作系统性能.....	6
CPU Utilisation.....	7
Paging .....	8
Swapping.....	9
硬盘访问.....	10
7. 数据库配置.....	20
数据库版本 .....	20
数据库参数 .....	20
SGA 组成.....	21
控制文件.....	21



# 四、交付管理和内容

## 交付内容

### ➤ 调研评估-供方：

- 在调研评估开展前提供计划，包括目标、内容、步骤、人员、预算、进度、交付成果和沟通计划等；
- 编写调研评估报告，如现状评估、访谈调研、需求分析、后续建议等；
- 制定报告的评审制度，包括组织内部评审和需方评审，并进行记录；
- 持续跟踪调研评估的落地执行情况；
- 确保人员、操作、数据以及工具等符合安全的要求；
- 在必要时创建与例行操作、响应支持和优化改善服务的接口，启动和完善相应服务交付过程。

### ➤ 调研评估-需方：

- 完成调研评估所需的协助工作，如提出需求、组织评审等。



# 四、交付管理和内容

## 示例-安全评估

1	概述	5
1.1	术语定义	5
1.2	项目背景	5
1.3	项目必要性	6
1.4	国外现状及发展趋势	6
1.5	国内现状及发展趋势	7
2	项目范围和内容	8
2.1	项目范围	8
2.2	项目内容	11
3	项目目标及依据	19
3.1	项目目标	19
3.2	评估目的	20
3.3	评估原则	20
4	项目技术路线	25
5	项目实施	26
5.1	实施准备	26
5.2	工具自动扫描评估	28
5.3	人工安全评估	30
5.4	风险规避	31
5.5	资料需求	33
5.6	最终提交文档	33
5.7	验收标准	34
5.8	项目成果移交	34
6	项目工作量	35



# ITSS运维通用要求解读

解读《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》

一 定位

二 结构

三 交付框架

四 交付管理和内容

五 交付方式和成果

目录





# 四、交付管理和内容

示例-交付成果

- 001服务合同.pdf
- 002-1维保方案.doc
- 002-2维保服务考核表.doc
- 003会议纪要.xls
- 004问题记录.xls
- 005现场环境信息记录.rar
- 006日常检查模板.doc
- 007优化报告.doc
- 008备份检查报告.doc
- 009故障报告.doc
- 010安全评估.doc
- 011月报.doc
- 012周报.doc



# 五、交付方式和成果

## 交付方式

- 总则：供方采用现场交付或远程交付的交付方式，确保运行维护服务的正常提供，以满足服务级别协议要求。
- 现场交付-供方：
  - 在到达需方现场前；
  - 在到达需方现场后；
  - 在离开需方现场前；
  - 在离开需方现场后；
- 远程交付-供方：
  - 在提供远程交付前；
  - 在远程交付过程中；
  - 在结束远程交付前；
  - 在结束远程交付后；



# 五、交付方式和成果

## 交付成果

- 总则：供方在提供运行维护服务交付的过程中，通过向需方提供无形的（如状态恢复、性能提升等）或有形的（如过程记录、服务报告、现场备件等）交付成果，以满足服务级别协议要求。
- 交付成果管理-供方：
  - 制定成果的编制、审核、发布、归档等管理流程。
  - 明确受众、内容、时间或频度要求。
  - 明确安全管理要求：
    - 无形成果：对安全风险的控制；
    - 有形成果：对生命周期的安全控制，如加密存储、授权访问、脱密共享、数据粉碎等。
  - 确保无形成果产生的效用满足服务级别协议要求。
  - 确保有形成果的规格或格式满足服务级别协议要求。
  - 明确无形和有形成果之间的关系，如性能提升通过服务报告体现。



# 五、交付方式和成果

## 交付成果

### ➤ 例行操作成果-无形成果：

- 运行维护服务对象当前运行状态（正常/异常/存在潜在风险等）；
- 运行状态从异常到正常的状态恢复；
- 对潜在风险的消除；
- 需方满意度的提升。

### ➤ 例行操作成果-有形成果：

- 运行状态信息记录；
- 运行状态异常处理记录；
- 趋势分析及可能的风险消除建议；
- 运行维护服务对象配置信息记录；
- 需方满意度调查和分析报告。



# 五、交付方式和成果

## 交付成果

### ➤ 响应支持成果-无形成果：

- 运行状态从异常到正常的状态恢复；
- 运行维护知识的传递；
- 需方满意度的提升。

### ➤ 响应支持成果-有形成果：

- 响应支持记录；
- 响应支持关键指标数据记录（服务级别协议达成情况、数量、分布、趋势）；
- 重大事件（故障）的分析改进报告；
- 运行维护服务对象配置信息更新记录；
- 需方满意度调查和分析报告。





# 五、交付方式和成果

## 交付成果

### ➤ 优化改善成果-无形成果：

- 运行维护服务对象运行性能的提升；
- 运行维护服务对象实现功能的完善；
- 需方满意度的提升。

### ➤ 优化改善成果-有形成果：

- 优化改善方案及相关评审记录；
- 优化改善实施方案及相关评审记录；
- 优化改善实施的变更和发布报告；
- 运行维护服务对象配置信息更新记录；
- 需方满意度调查和分析报告。



# 五、交付方式和成果

## 交付成果

### ➤ 调研评估成果-无形成果：

- 需方满意度的提升。

### ➤ 调研评估成果-有形成果：

- 调研评估计划书；
- 调研评估分析报告；
- 调研评估的规划方案或建议及评审记录；
- 需方满意度调查和分析报告。



# Thank you

精彩不断 敬请期待！  
To Be Continued.....

李晓刚