

中华人民共和国国家标准

GB/T ×××××1—××××

信息技术服务 运行维护
第 1 部分：通用要求

Information technology service Operations and maintenance

Part1: General requirements

（征求意见稿：2010-7-22）

××××-××-××发布

××××-××-××实施

目 次

前 言 III

引 言 IV

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 运行维护服务综述..... 2

 4.1 概述..... 2

 4.2 运行维护服务模型..... 2

 4.3 运行维护服务管理原则..... 3

5 人员..... 4

 5.1 目的..... 4

 5.2 人员管理..... 4

 5.3 岗位结构..... 4

 5.4 知识..... 5

 5.5 技能..... 5

 5.6 经验..... 5

6 资源..... 6

 6.1 目的..... 6

 6.2 运行维护工具..... 6

 6.3 服务台..... 6

 6.4 备件库..... 6

 6.5 知识库..... 7

7 技术..... 7

 7.1 目的..... 7

 7.2 技术研发..... 7

 7.3 与发现问题相关的技术..... 7

 7.4 与解决问题相关的技术..... 8

8 过程..... 8

 8.1 概述..... 8

 8.2 服务级别管理..... 8

 8.3 服务报告..... 9

 8.4 事件管理..... 9

 8.5 问题管理..... 9

 8.6 配置管理..... 9

 8.7 变更管理..... 10

 8.8 发布管理..... 10

 8.9 安全管理..... 10

附录 A （资料性附录） 运行维护服务对象和内容 11

A.1 概述.....	11
A.2 运行维护服务对象.....	11
A.3 运行维护服务内容.....	11
参考文献	13
图 1 GB/T XXXXX 本部分与其他部分之间的关系.....	IV
图 2 通用运行维护服务模型	3
图 A.1 运行维护服务对象和内容	11

前 言

GB/T XXXXX《信息技术服务 运行维护》分为六个部分：

- 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：数据中心服务规范；
- 第5部分：桌面及外围设备服务规范；
- 第6部分：应用系统服务规范。

本部分为GB/T XXXXX的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由中华人民共和国工业和信息化部提出。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会归口。

本部分起草单位：

本部分主要起草人：

引 言

GB/T XXXXX 的本部分提出了运行维护服务的基本组成要素，以及提供运行维护服务的各类组织在这些要素方面应具备的条件和能力。

本部分的制定是为了规范和引导信息技术服务业发展，培育新兴业务模式，建立良好市场秩序，是各类相关的国家和地方法律法规、行业管理办法（如计算机信息系统集成资质管理办法）贯彻实施的支撑。若在使用过程中存在冲突，在使用本部分前需解决任何此类冲突。

目前，国民经济和社会信息化已形成建设和运行维护并重的阶段；另外，信息系统的有效应用越来越依赖于运行维护服务。因此，选择满足需求的运行维护服务供方至关重要。然而，现阶段提供运行维护服务的各类组织的能力水平参差不齐，各类运行维护服务需方缺乏评价或选择运行维护服务供方的方法和手段。本部分旨在为运行维护服务供方提供一个参考依据来指导其运行维护服务，并为运行维护服务需方提供一个测评依据来选择和评价运行维护服务供方的运行维护服务。

图 1 描述了本部分与运行维护服务标准其他部分之间的关系。

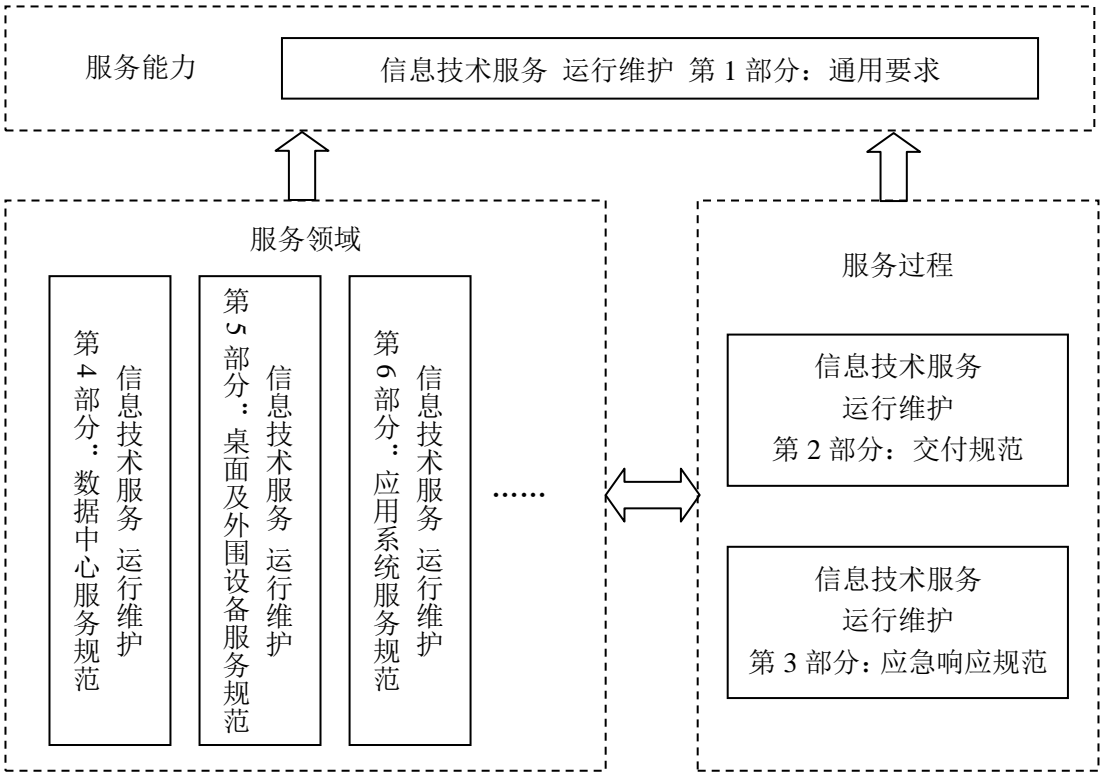


图 1 GB/T XXXXX本部分与其他部分之间的关系

在 GB/T XXXXX 中，数据中心服务规范、桌面及外围设备服务规范、应用系统服务规范等是针对不同领域运行维护服务的要求；交付规范和应急响应规范是针对运行维护服务过程的要求。不同的运行维护服务领域应遵循服务过程规范，不同的服务过程规范应覆盖运行维护服务领域，两部分之间是相互依赖、相互支撑的。通用要求是对不同服务领域、不同服务过程核心能力要素的提取，通过关键指标对运行维护服务供方服务能力进行衡量的标准。

信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求

1 范围

GB/T XXXXX本部分为运行维护服务组织提供了一个运行维护服务模型，规定了运行维护服务组织在人员、资源、技术和过程方面应具备的条件和能力。

本部分适用于：
意欲提供运行维护服务的组织建立运行维护服务体系；
运行维护服务供方评估自身条件和能力；
要求供应链中所有运行维护服务供方具备一致的条件和能力的组织；
运行维护服务需方评价和选择运行维护服务供方；
第三方评价和认定运行维护服务组织能力。

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 19000-2008 质量管理体系 基础和术语
GB/T 24405.1-2009 信息技术 服务管理 第1部分：规范
SJ/T XXXXX-XXXX 信息技术服务 分类与代码

3 术语和定义

SJ/T XXXXX-XXXX 中规定的术语和定义适用于本部分，同时下列术语和定义适用于本文件。

3.1

运行维护服务供方 operation and maintenance service provider
提供运行维护服务的内、外部组织或机构。
注：本部分中运行维护服务供方简称供方。

3.2

运行维护服务需方 operation and maintenance service demander
需要运行维护服务的组织或机构。
注：本部分中运行维护服务需方简称需方。

3.3

关键指标 key index
用于评估、衡量供方服务能力的关键参数。

3.4

人员 people
运行维护服务过程中从事运行维护服务的人员，特指供方的人员，不包含需方及分包方的人员。

3.5

资源 resource
供方在运行维护服务过程中，为了保证运行维护服务的正常交付所依存和产生的有形及无形资产，主要包括运行维护工具、服务台、知识库和备件库等。

3.6

GB/T ××××—××××

技术 technology

特指供方为了保证运行维护服务的正常交付应具备的关键技术。

3.7

过程 process

使用资源将输入转化为输出的任何一项或一组活动均可视为一个过程。

[GB/T 19000-2008, 质量管理体系基础 2.4]

3.8

运行维护服务对象 operation and maintenance service object

运行维护服务对象是运行维护服务的受体,是提供数据的构建、交换、集成、共享等服务的信息资产,包括机房环境、网络通讯、硬件、软件、数据和应用等。

3.9

运行维护服务内容 operation and maintenance service content

供方根据需方需求和服务级别协议承诺,向需方提供的例行操作、响应支持、优化改善和咨询评估等服务。

3.10

运行维护工具 operation and maintenance tool

供方为完成特定运行维护服务所必须的工具,可以是专用软件,也可以是专业设备。

3.11

服务台 service desk

面向用户的、完成大部分支持工作的支持组。

[GB/T 24405.1-2009, 术语和定义 2.12]

3.12

备件 spare parts

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。

3.13

服务级别协议 service level agreement (SLA)

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。

[GB/T 24405.1-2009, 术语和定义 2.13]

4 运行维护服务综述

4.1 概述

运行维护服务是供方依据需方提出的服务级别要求,采用相关的方法、手段、技术、制度、过程和文档等,针对运行维护服务对象(运行维护服务对象参见附录A)提供的综合服务。

为确保提供的运行维护服务符合与需方约定的质量要求,供方应具备实施运行维护服务的基本条件和能力。

4.2 运行维护服务模型

4.2.1 模型

图2所示的运行维护服务模型给出信息技术运行维护服务的四个关键要素:人员、资源、技术和过程,每个要素通过关键指标反映运行维护服务的条件和能力。

在运行维护服务提供过程中,供方通过策划、实施、检查和改进实现运行维护服务能力的持续提升。该模型可用于评价或选择运行维护服务供方,但本部分不提供具体方法。

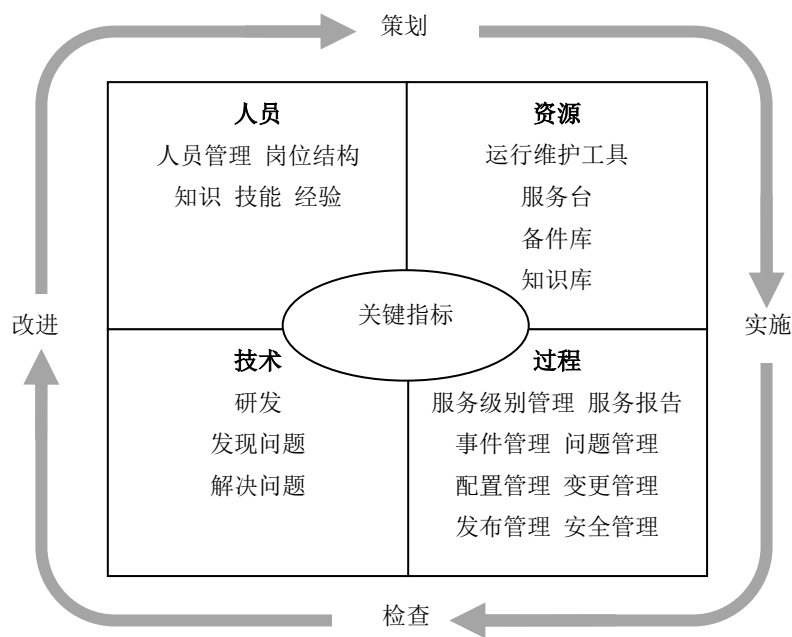


图 2 通用运行维护服务模型

4.2.2 要素间相互关系

在供方范围内，人员利用资源，运用技术，通过过程为需方提供信息技术运行维护服务。

4.2.3 关键指标

关键指标是运行维护服务所涉及到的核心能力参数，在本部分中主要体现在人员、资源、技术、过程四个方面，并应用于供方的运行维护服务能力评估。

4.3 运行维护服务管理原则

4.3.1 总则

供方在运行维护服务中应对运行维护服务进行整体策划，提供必要的资源支持并实施运行维护服务内容（运行维护服务内容参见附录A），保证交付质量满足服务级别协议要求，对运行维护服务结果、服务交付过程以及相关管理体系进行监视、测量、分析和评审，并实施改进。

4.3.2 策划

目的：对运行维护服务进行整体策划并提供必要的资源支持，以确保运行维护服务的实施。

供方应对运行维护服务进行策划，至少应：

- a) 根据自身业务定位和能力，策划运行维护服务对象的服务内容与要求，并形成服务目录；
- b) 依据服务目录策划如何建立相应的组织架构和管理制度；
- c) 对人员、资源、技术和过程进行规划，建立相适应的指标体系和服务保障体系；
- d) 策划如何管理、审核并改进服务质量，建立内部审核评估机制。

4.3.3 实施

目的：在实施运行维护服务过程中保证交付质量，满足服务级别协议要求。

供方在运行维护服务实施过程中，至少应：

- a) 与需方就运行维护服务需求达成共识，明确服务级别协议或质量要求；
- b) 建立与需方的沟通协调机制；
- c) 按照服务过程要求实施管理活动并记录，确保运行维护服务过程可追溯和服务结果可计量；
- d) 提交满足质量要求的服务交付物。

4.3.4 检查

目的：检查运行维护服务活动符合计划要求和质量目标。

供方应策划和实施对运行维护服务结果、交付过程以及相关管理体系的监控、测量、分析和评审。至少应：

- a) 按策划的时间间隔评审服务交付过程及相关管理体系，以确保其适宜性和有效性；
- b) 调查用户满意度，并对结果进行统计分析；
- c) 检查各项服务指标达成情况。

4.3.5 改进

目的：改进运行维护服务交付和管理过程中的不足，持续提升运行维护服务能力。

供方应不断总结经验和教训，修改和优化运行维护服务的计划和规程。至少应：

- a) 建立服务改进机制；
- b) 对不符合策划要求的行为进行总结分析；
- c) 对未达成的服务指标进行调查分析；
- d) 根据分析结果确定改进措施，制定服务改进计划。

5 人员

5.1 目的

确保提供运行维护服务的相关人员具备应有的运行维护服务能力。

为保证故障响应、解决问题和交付结果可控，供方应在人员管理、岗位结构和人员的知识、技能、经验、安全意识等方面达到应有的水平。

5.2 人员管理

5.2.1 要求

供方应从以下方面着手人员的管理：

- a) 人员储备
供方应建立与运行维护服务相关的人员储备计划和机制，确保有足够的人员，以满足与需方约定的当前和未来的运行维护服务需求。
- b) 人员培训
供方应建立与运行维护服务相关的培训体系或机制，在制定培训时应识别培训要求，并提供及时和有效的培训。
- c) 绩效考核
供方应建立与运行维护服务相关的绩效考核体系或机制，并能够有效组织实施。

5.2.2 关键指标

衡量人员管理的关键指标包括：

- a) 人员储备计划和机制；
- b) 人员绩效考核体系或机制；
- c) 培训计划和培训实施记录。

5.3 岗位结构

5.3.1 要求

在供方的组织内应有专职团队负责运行维护服务的工作，如有参与运行维护服务的分包方，供方应具备对分包方的有效管理。

供方应对运行维护服务中的不同角色有明确分工和职责定义，为了保障运行维护服务交付的顺利实施，需方也应提供必要的接口。

一个完整的运行维护服务团队应包括管理、技术支持、操作等主要岗位：

- a) 管理岗人员和职责为：
 - 1) 管理运行维护服务的人员，可以是供方的人员或需方相关人员；
 - 2) 与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；

- 3) 规划、检查运行维护服务的各个过程,对运行维护服务的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。
- b) 技术支持岗人员和职责为:
 - 1) 在运行维护服务中负责技术支持的人员,包括网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等方面的专业技术人员;
 - 2) 对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应,保障信息安全并对处理结果负责。
- c) 操作岗人员和职责为:
 - 1) 在运行维护服务中负责日常操作实施的人员;
 - 2) 根据规范和手册,执行运行维护服务各过程,并对其执行结果负责。

5.3.2 关键指标

衡量岗位结构的关键指标包括:

- a) 主要岗位的人员数量;
- b) 岗位职责说明书;
- c) 岗位备份制度,包括岗位备份制度文档及记录。

5.4 知识

5.4.1 要求

供方应保证服务人员在学历教育基础上具备运行维护服务相关知识,包括:

- a) 基础知识
与信息技术相关的基本知识。
- b) 专业知识
从事运行维护服务所必备的知识,应具有较为系统的内容体系和知识范围。如网络技术人员应具备网络专业整体的内容体系和知识。
- c) 综合知识
与运行维护服务相关的企业和行业知识。

5.4.2 关键指标

衡量运行维护服务人员知识的关键指标包括:

- a) 掌握相关知识的证明文件;
- b) 符合要求的人员数量及比例。

5.5 技能

5.5.1 要求

在运行维护服务过程中应关注运行维护服务人员的技能,包括:

- a) 确定运行维护服务人员在运行维护服务中所必须的能力;
- b) 要求运行维护服务人员具备从事相关运行维护服务的资格;
- c) 特殊环境运行维护服务人员应具备相关资质。

5.5.2 关键指标

衡量运行维护服务人员技能的关键指标包括:

- a) 运行维护服务人员技能考核制度及记录;
- b) 具备相关行业、专业资质人员的数量。

5.6 经验

5.6.1 要求

在运行维护服务过程中应关注运行维护服务人员的经验,包括:

- a) 运行维护服务人员应具备所从事运行维护服务活动的经验;

- b) 供方应具备一定的从事运行维护服务活动的经验。

5.6.2 关键指标

衡量经验的关键指标包括：

- a) 从事运行维护服务的时间；
- b) 主持或参与运行维护服务项目的项目数量、项目金额、项目规模以及在项目中的角色作用等。

6 资源

6.1 目的

确保供方具备提供足够资源的能力，以满足与需方约定的及需方未来的运行维护服务需求。

6.2 运行维护工具

6.2.1 要求

供方宜使用有效工具实施和管理运行维护服务，包括：

- a) 监控工具，对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，评估可能导致运行维护服务对象故障的因素；
- b) 过程管理工具，按照商定的服务级别协议管理运行维护服务的交付过程，过程管理工具宜包括日常运行维护管理、记录、测量、监督和评估等功能；
- c) 专用工具，根据服务要求配备的安全工具和用于特殊要求的工具。

6.2.2 关键指标

衡量运行维护工具的关键指标包括：

- a) 与工具功能匹配的使用手册；
- b) 工具使用日志记录等；
- c) 工具的使用效果自评估报告。

6.3 服务台

6.3.1 要求

供方应使用有效手段和方法受理需方的运行维护服务请求，及时跟踪服务请求的处理进展，确保实现服务级别协议要求，包括：

- a) 供方应设置专门的沟通渠道作为与需方的联络点，沟通渠道可以是热线电话、传真、网站、电子邮箱等；
- b) 供方应设定专人负责服务请求的受理；
- c) 供方应针对沟通渠道建立服务流程和管理制度，包括服务请求的接收、记录、跟踪和反馈等机制，以及日常工作的监督和考核。

6.3.2 关键指标

衡量服务台的关键指标包括：

- a) 服务台管理制度；
- b) 日常工作记录的完整性；
- c) 用户评价记录。

6.4 备件库

6.4.1 要求

供方应具备并有效管理运行维护服务活动所需的备件资源，为所运行维护的设备或系统提供备件服务，按照 SLA 要求恢复设备或系统的正常运行。

对备件库的管理要求包括：

- a) 备件响应方式和级别定义，能够满足SLA所约定的备件支持；
- b) 备件供应商管理：能够规范备件的采购过程，对供应商进行选择和评价；

- c) 备件出入库管理：能够对入库备件进行标识，规范备件的使用和核销，备件物品的帐务管理；
- d) 备件可用性管理：能够定期对备件状态进行检测，以确保其功能满足运行维护需求。

6.4.2 关键指标

衡量备件库的关键指标包括：

- a) 备件库信息真实有效；
- b) 备件运作管理规范；
- c) 备件库出入库帐务管理制度；
- d) 备件可用率。

6.5 知识库

6.5.1 要求

供方应具备运行维护服务活动相关的知识积累，以保证在整个组织内收集、共享、重复使用所积累的知识和信息，包括：

- a) 组织应针对常见问题的描述、分析和解决方法建立知识库；
- b) 整个组织内的知识是可用的、可共享的；
- c) 组织应选择一种合适的知识管理策略；
- d) 知识库应具备知识的添加、更新和查询功能；
- e) 组织应针对知识管理要求制定相关管理制度，并进行知识生命周期管理。

6.5.2 关键指标

衡量知识库的关键指标包括：

- a) 知识库的覆盖范围；
- b) 知识库的可用性和有效性，如知识的复用率和访问量；
- c) 入库管理和审批记录。

7 技术

7.1 目的

确保供方具备与运行维护服务策划相适应的技术和手段。

在运行维护服务实施过程中，可能面临各种问题（如硬件故障）、风险（如安全漏洞）以及新技术和前沿技术应用所提出的新要求，供方应根据需方要求或技术发展趋势，具备发现和解决问题、风险控制、技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。

7.2 技术研发

7.2.1 要求

供方应：

- a) 根据业务和市场分析，制定研发规划，包括新技术和前沿技术的应用、技术储备等；
- b) 配备与规划相适应的研发环境；
- c) 配备与规划相适应的研发队伍。

7.2.2 关键指标

衡量技术研发的关键指标包括：

- a) 研发投入经费；
- b) 研发成果数量。

7.3 与发现问题相关的技术

7.3.1 要求

与发现问题相关的技术是指供方经过采集、诊断、分析，最终定位问题和潜在风险的技术或手段。
供方应：

- a) 具有信息采集和监控的手段；
- b) 具有诊断和分析问题的方法。

7.3.2 关键指标

与发现问题相关技术的关键指标包括：

- a) 信息采集手段的有效性；
- b) 核心技术的掌握程度；
- c) 诊断方案或手册的可用性。

7.4 与解决问题相关的技术

7.4.1 要求

与解决问题相关的技术是指供方便运行维护服务对象恢复到设定要求的技术或手段。供方应建立：

- a) 问题解决的技术指标或标准；
- b) 解决问题的方案或手册；
- c) 测试环境、测试标准和方法。

7.4.2 关键指标

与解决问题相关技术的关键指标包括：

- a) 解决问题的技术指标或标准的有效性；
- b) 解决问题方案或手册的可用性；
- c) 测试标准和方法的有效性；
- d) 测试环境与需方运行维护环境的匹配度。

8 过程

8.1 概述

本章描述了运行维护服务管理的过程要求。为了确保供方具备相应的服务管理能力，至少应建立以下过程：

- a) 服务级别管理；
- b) 服务报告；
- c) 事件管理；
- d) 问题管理；
- e) 配置管理；
- f) 变更管理；
- g) 发布管理。
- h) 安全管理。

注1：GB/T 24405.1-2009提供了过程目标和要求的描述，本部分中仅规定供方实施流程化管理后应达到的能力要求和关键指标。

注2：对已按照GB/T 24405.1-2009要求建立运行维护服务管理体系的组织，宜按照本部分的要求对已建立的过程实施改进。

8.2 服务级别管理

8.2.1 要求

确保供方通过定义、签订和管理服务级别协议，满足需方对服务质量的要求。供方应：

- a) 建立服务目录；
- b) 与需方签订服务级别协议；
- c) 根据需方的考核评估要求，建立SLA考核自评机制，包括SLA完成情况、达成率等；
- d) 在SLA评估后制定改进内容及改进措施。

8.2.2 关键指标

服务级别的关键指标包括：

- a) 服务目录定义的完整性；
- b) 签订服务级别协议文件的规范性；
- c) SLA考核评估机制的有效性和完整性。

8.3 服务报告

8.3.1 要求

供方应通过及时、准确、可靠的报告与需方建立有效的信息沟通，为双方管理层提供决策支持。

供方应建立：

- a) 与服务报告过程一致的流程，包括建立、审批、分发、归档等流程；
- b) 服务报告计划，包括提交方式、时间、需方接收对象等；
- c) 服务报告模板，包括格式、提纲等。

8.3.2 关键指标

服务报告的关键指标包括：

- a) 服务报告流程的完整性；
- b) 服务报告的及时性、准确性。

8.4 事件管理

8.4.1 要求

确保供方具有检测事件、尽快解决事件的能力。供方应根据事件管理的过程要求建立：

- a) 与事件管理过程一致的流程，包括事件受理、分类和初步支持、调查和诊断、解决、进展监控与跟踪、关闭等流程；
- b) 事件分类、分级机制；
- c) 事件升级机制；
- d) 满意度调查机制；
- e) 事件解决评估机制，包括事件解决率、事件平均解决时间等。

8.4.2 关键指标

事件管理的关键指标包括：

- a) 事件管理流程的完整性、有效性；
- b) 事件解决评估机制的有效性。

8.5 问题管理

8.5.1 要求

供方通过识别引起事件的原因并解决问题，预防同类事件重复发生。供方应根据问题管理的过程要求建立：

- a) 与问题管理过程一致的流程，包括问题建立、分类、调查和诊断、解决、错误评估、关闭等流程；
- b) 问题分类管理机制，包括问题的影响范围、重要程度、紧急程度并确定优先级；
- c) 问题导入知识库机制；
- d) 问题解决评估机制，包括问题解决率、问题平均解决时间等。

8.5.2 关键指标

问题管理的关键指标包括：

- a) 问题管理流程的完整性；
- b) 问题解决评估机制的有效性。

8.6 配置管理

8.6.1 要求

供方维护运行维护服务对象的必要记录，并保证配置数据的可靠性和时效性，关联支持其他服务过程。供方应根据配置管理的过程要求建立：

- a) 与配置管理过程一致的流程，包括识别、记录、更新和审计等流程；
- b) 配置数据库管理机制；
- c) 配置项审计机制。

8.6.2 关键指标

配置管理的关键指标包括：

- a) 配置管理流程的完整性；
- b) 配置数据的准确、完整、有效、可用、可追溯；
- c) 配置项审计机制的有效性。

8.7 变更管理

8.7.1 要求

供方通过管理、控制变更的过程，确保变更有序实施。供方应根据变更管理的过程，要求：

- a) 建立与变更管理过程一致的流程，包括请求、评估、审核、实施、确认和回顾等环节；
- b) 建立变更类型和范围的管理机制；
- c) 对变更完成情况进行统计分析，包括未经批准变更数量及占比、不同类型的变更数量及占比、不成功的变更数量及占比、取消的变更数量及占比、变更关联的配置数。

8.7.2 关键指标

变更管理的关键指标包括：

- a) 变更管理流程的完整性；
- b) 变更记录的完整性。

8.8 发布管理

8.8.1 要求

为确保一个或多个变更的成功导入，供方应根据发布管理的过程，要求：

- a) 建立与发布管理过程一致的流程，包括规划、设计、建设、配置和测试等流程；
- b) 建立发布类型和范围的管理机制；
- c) 制定完整的方案，包括发布计划、回退方案、发布记录等；
- d) 对发布完成情况进行统计分析，包括发布成功率、发布及时率、是否更新配置管理数据库等。

8.8.2 关键指标

发布管理的关键指标包括：

- a) 发布管理流程的完整性；
- b) 发布过程记录的完整性、准确性。

8.9 安全管理

8.9.1 要求

为确保供方提供符合信息安全要求的服务，供方应根据安全管理的过程，要求：

- a) 建立与安全管理过程一致的流程，包括识别、评估、处置和改进等流程；
- b) 建立与运行维护服务要求一致的信息安全策略、方针和措施。

8.9.2 关键指标

安全管理的关键指标包括：

- a) 运行维护服务过程中信息的保密性
- b) 运行维护服务过程中信息的可用性
- c) 运行维护服务过程中信息的完整性

附录 A
(资料性附录)
运行维护服务对象和内容

A.1 概述

运行维护服务是供方按需方的要求，在相关信息技术资产上进行的服务活动，构成运行维护服务对象和内容，如图 A.1 所示。

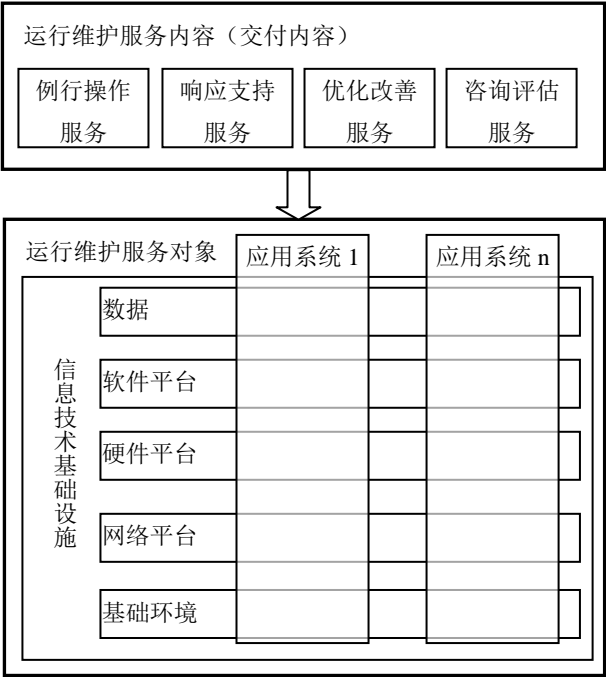


图 A.1 运行维护服务对象和内容

A.2 运行维护服务对象

运行维护服务对象是运行维护服务的受体，是运行维护服务供方按服务需求所提供的运行维护服务相关的信息技术资产，运行维护服务可以以应用系统为对象，也可以以信息技术基础设施的组成要素为对象来组织。运行维护服务对象包括应用系统、基础环境、网络平台、硬件平台、软件平台、数据等。

- a) 应用系统，是指由相关信息技术基础设施组成的，完成特定业务功能的系统，如邮件系统、文件分发系统等。
- b) 基础环境，是指为应用系统运行提供基础运行环境的相关设施，如供配电系统、空调系统、消防系统、安防系统、弱电智能系统等。
- c) 网络平台，是指为应用系统提供安全网络环境相关的网络设备、电信设施，如路由器、交换机、防火墙、入侵检测器、负载均衡器、电信线路等。
- d) 硬件平台，是指构成应用系统的计算机设备，如服务器、存储设备等。
- e) 软件平台，是指安装运行在计算机硬件中，构成应用系统的软件程序，如系统软件、支持性软件、应用软件等。
- f) 数据，是指应用系统支持业务运行过程中产生的数据和信息，如帐务数据、交易记录等。

A.3 运行维护服务内容

运行维护服务根据其工作目标、工作内容、交付结果分为四大类，包括：

- a) 例行操作服务，是供方提供的预定的例行服务，以及时获得运行维护服务对象状态，发现并处

理潜在的故障隐患。

- b) 响应支持服务，是供方接到需方服务请求或故障申报后，在 SLA 的承诺内尽快降低和消除对需方业务的影响。
- c) 优化改善服务，是供方为适应需方业务要求，通过提供调优改进服务，达到提高运行维护服务对象性能或管理能力的目的。
- d) 咨询评估服务，是供方结合需方业务需求，通过对运行维护服务对象的调研和分析，提出咨询建议或评估方案。

注：运行维护服务内容（交付内容）详细规范要求请见 GB/T XXXXX.2。

参考文献

- [1] ISO/IEC 20000-1:2005, IDT Information Technology-Service Management-Part 1:Specification
 - [2] ISO/IEC 20000-2:2005, IDT Information Technology-Service Management-Part 2:Code of Practice
 - [3] GB/T19000-2008 质量管理体系 基础和术语
 - [4] 《计算机软件著作权登记中使用的软件分类编码指南》
 - [5] ITIL Version 3 Service Strategy
 - [6] ITIL Version 3 Service Design
 - [7] ITIL Version 3 Service Transition
 - [8] ITIL Version 3 Service Operation
 - [9] ITIL Version 3 Service Improvement
-