



中华人民共和国国家标准

GB/T 24405.1—2009/ISO/IEC 20000-1:2005

信息技术 服务管理 第 1 部分：规范

Information technology—Service management—
Part 1: Specification

(ISO/IEC 20000-1:2005, IDT)

2009-09-30 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 管理体系要求	3
4 策划和实施服务管理	3
5 策划和实施新服务或变更的服务	5
6 服务交付过程	6
7 关系过程	8
8 解决过程	9
9 控制过程	9
10 发布过程	10
参考文献	11

前 言

GB/T 24405 在《信息技术 服务管理》总标题下,分为如下几部分:

——第 1 部分:规范;

——第 2 部分:实践规则。

本部分是 GB/T 24405 的第 1 部分。

本部分等同采用 ISO/IEC 20000-1:2005《信息技术 服务管理 第 1 部分:规范》。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会提出并归口。

本部分起草单位:中国电子技术标准化研究所、山东省标准化研究院、上海宝信软件股份有限公司、上海二零卫士信息安全有限公司、深圳市信息工程协会、中国生产力促进中心协会、北京二零盛安信息系统有限公司、深圳市和发实业有限公司、深圳市希尔科技有限公司、深圳市振瀚信息咨询有限公司、山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司。

本部分主要起草人:韩红强、周平、冯惠、刘辉、朱瑞虹、王曙光、曲发川、欧阳树生、王建纲、金桥、陈长松、曾波、邓超、唐尖兵、杨晓光、杨建军、王宝艾、韩硕祥、杨勤、叶志勇、周楚生、刘燕青、程燕、黄伟、张帆、王柏华。

引 言

GB/T 24405 的本部分鼓励采用整合的过程方法,有效地交付受管理的服务,满足业务和顾客要求。一个有效实施本部分的组织须识别和管理众多的相互关联的活动。使用资源并予以管理、将输入转化为输出的活动被认为是一个过程。一个过程的输出常常成为另一个过程的输入。

服务管理过程的协调整合与实施可提供实时的控制、更高的效率和持续改进的机会。实施过程和活动要求将服务台人员、服务支持人员、服务交付人员和运营团队很好地组织和协调。还要求适宜的工具以确保过程有效及高效。

假定本部分各项条款由具有适当资质和能力的人执行。

本部分无意包括一份合同的所有需要的条款。本部分的使用者对标准的正确应用负责。

符合本部分并不能免除法律责任。

信息技术 服务管理

第 1 部分：规范

1 范围

GB/T 24405 的本部分为服务提供方定义了向其顾客交付可接受质量的受管理服务的要求。该部分可用于：

- 将以其服务进行投标的机构；
- 要求供应链中的所有服务提供方采用一致的方法的机构；
- 要确定 IT 服务管理基准的服务提供方；
- 独立评估的基础；
- 需要证明其可提供满足顾客要求的的服务的能力的组织；
- 意欲通过过程的有效应用来监视和提高服务质量,从而改善服务的组织。

本部分规定了一些紧密相关的服务管理过程,如图 1 所示。

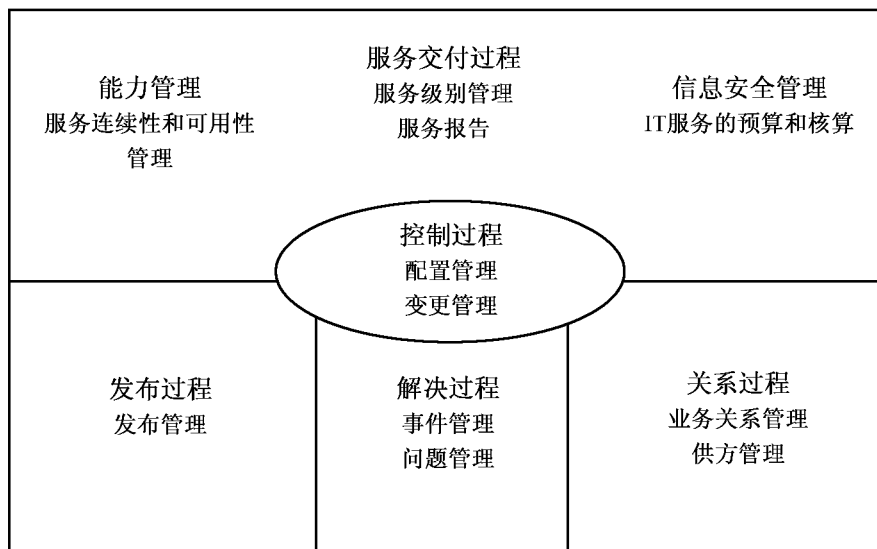


图 1 服务管理过程

这些过程之间的关系取决于组织内的应用,而且通常太复杂以至于不能建模,因此,过程之间的关系不在图中表示。

本部分所包含的目标和控制措施并不完备,一个组织可考虑附加一些目标和控制措施来满足其特定业务需求。服务提供方和企业之间的业务关系从本质上决定了如何实施本部分中的要求以满足全部目标。

作为基于过程的标准,本部分的目的并非用于产品评估。然而,开发服务管理工具、产品和系统的组织可以使用本部分及实践规则来帮助他们开发支持最佳实践服务管理的工具、产品和系统。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 24405 的本部分。