



中华人民共和国林业行业标准

LY/T 2928—2017

林业信息系统运行维护管理指南

Administration guide for operation and maintenance of forestry
information system

2017-10-27 发布

2018-01-01 实施

国家林业局 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 运行维护服务能力模型	2
5 运行维护服务管理	2
6 人员要求	3
7 资源要求	5
8 技术要求	8
9 过程要求	8
10 运行维护服务改进	10
11 监控、检查、测量	10
12 交付管理	10
13 服务评价指标	15
附录 A (资料性附录) 运行维护服务对象和内容	17
附录 B (资料性附录) 实施指南	19
附录 C (资料性附录) 响应支持申报处理的相关定义	26
附录 D (资料性附录) 服务评价指标内容	27
参考文献	35

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担标识这些专利的责任。

本标准由国家林业局提出。

本标准由全国林业信息数据标准化技术委员会(SAC/TC 386)归口。

本标准起草单位：国家林业局信息中心、中国电子技术标准化研究院、北京广通信达软件股份有限公司。

本标准主要起草人：顾红波、卓兰、白莹、刘东海、童华权。

林业信息系统运行维护管理指南

1 范围

本标准按照运行维护服务能力模型,规定了林业信息系统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,给出了供方向需方交付运行维护服务时的内容、方式和成果。

本标准适用于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;运行维护服务林业信息化管理部门评价和选择运行维护服务供方;适用于各级林业信息化管理部门开展林业信息的基础设施、林业信息资源运维管理;适用于各级林业信息化管理部门对支撑、应用系统以及信息安全与综合管理等方面的运维服务工作。

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 24405.1—2009 信息技术 服务管理 第1部分:规范

3 术语和定义

GB/T 24405.1—2009 界定的以及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) supplier
提供运行维护服务的内、外部组织或机构。

注:改写 GB/T 24405.1—2009,定义 3.2。

3.2

(运行维护服务)需方 (operation and maintenance service) acquirer
需要运行维护服务的组织或机构。

注:改写 GB/T 24405.2—2009,定义 3.3。

3.3

运行维护服务 operation maintenance service

采用信息技术手段及方法,依据需方(指林业信息化管理部门)提出的服务级别要求,对其所使用的信息系统运行环境、业务系统等提供的综合服务。

注:改写 GB/T 24405.1—2009,定义 3.1。

3.4

运行维护服务对象 operation and maintenance service object
运行维护服务的受体。

注:运行维护服务对象通常指机房环境、网络通讯、硬件、软件、数据和应用等。

注:改写 GB/T 24405.1—2009,定义 3.2。

3.5

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

根据林业信息化管理部门需求和服务级别协议承诺,向林业信息化管理部门提供的例行操作、响应