



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28827.1—2012

---

## 信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求

Information technology service—Operation and maintenance—  
Part 1: General requirements

2012-11-05 发布

2013-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
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 运行维护服务能力管理 .....	3
6 人员 .....	4
7 资源 .....	6
8 技术 .....	8
9 过程 .....	9
附录 A (资料性附录) 运行维护服务对象和内容 .....	13
附录 B (资料性附录) 实施指南 .....	15
参考文献 .....	22

## 前 言

GB/T 28827《信息技术服务 运行维护》分为 6 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 28827 的第 1 部分。

本部分按照 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识别这些专利的责任。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分起草单位：神州数码系统集成服务有限公司、中国电子技术标准化研究院、上海宝信软件股份有限公司、北京信城通数码科技有限公司、山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司、广州南天电脑系统有限公司、太极计算机股份有限公司、中国软件评测中心、快威科技集团有限公司、成都勤智数码科技有限公司、中金数据系统有限公司、武汉太阳花网络安全维护有限公司、上海天玑科技股份有限公司、北京中油瑞飞信息技术有限责任公司、用友软件股份有限公司、东软集团股份有限公司、中国软件与技术服务股份有限公司。

本部分主要起草人：白璐、周平、王春涛、刘玲、王志鹏、杨满荣、李娜、宋晓东、马洪杰、张帆、范勇、范凯、杜远、金桥、李慧敏子、李良、来亮、孙志华、柯亮、庞爱民、周健、周一兵、梁昭、许克勤、张大鹏、吴余龙、张晓东、潘纯峰、左天祖、连雄伟、韩丽芳、曾硝、孙桂明。

## 引 言

随着各行业、各领域信息化工作的深入开展,越来越多的信息系统进入运行维护阶段。然而,提供运行维护服务的各类组织的能力水平参差不齐,需方缺乏评价或选择供方的方法、手段及规范。本标准对不同服务对象、服务过程和服务需求的能力要素进行抽象,并通过关键指标对服务能力进行评价;同时针对运行维护服务过程、服务交付内容及特定服务需求的要求;另外还针对不同服务对象的运行维护服务提出了要求。各部分之间的关系如图 1 所示。

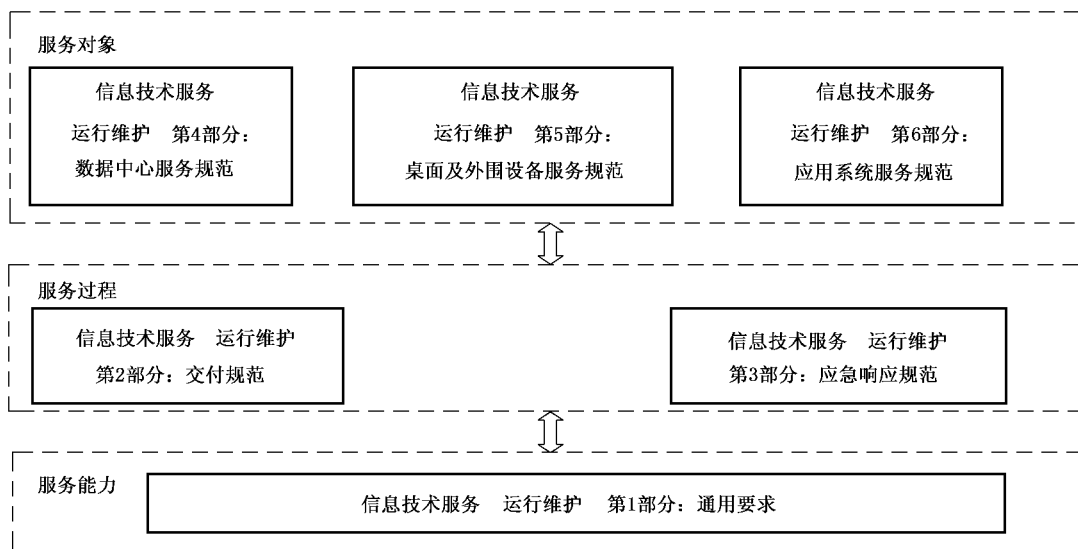


图 1 GB/T 28827 各部分之间的关系

GB/T 28827 的本部分提出了信息系统运行维护的基本组成要素,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,旨在指导供方改进和提升其运行维护服务能力,并为需方提供选择和评价供方的依据。

本部分的第 4 章提出了运行维护服务能力模型,解释了模型中 4 个关键要素,并明确运行维护服务能力管理原则。

本部分的第 5 章对运行维护服务能力的策划、实施、检查和改进提出管理要求。

本部分的第 6 章规定了人员管理、岗位结构、知识、技能和经验要求及关键指标。

本部分的第 7 章规定了运行维护工具、服务台、知识库和备件库要求及关键指标。

本部分的第 8 章规定了技术研发以及与发现和解决问题相关的技术要求及关键指标。

本部分的第 9 章规定了服务级别管理、服务报告、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理和信息安全管理要求及关键指标。

本部分的附录 A 给出了运行维护服务对象和内容。

本部分的附录 B 给出了实施指南。

本部分的制定是为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(试行)》(信部规[1999]1047 号)贯彻实施提供支持。

# 信息技术服务 运行维护

## 第1部分:通用要求

### 1 范围

GB/T 28827 的本部分提供了一个运行维护服务能力模型,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:

- a) 计划提供运行维护服务的组织建立运行维护服务能力体系;
- b) 运行维护服务供方评估自身条件和能力;
- c) 运行维护服务需方评价和选择运行维护服务供方;
- d) 第三方评价和认定运行维护服务组织能力。

由于在多数情况下运行维护和运营是同时存在的两个活动,而运行维护为运营提供保障。因此,本部分同样适用于提供运营服务的组织建立运营服务能力体系、评价和改进自身的运行维护服务能力。

本部分不适用于电信基础设施和电信业务系统的运行维护。

### 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

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**运行维护服务 operation maintenance service**

采用信息技术手段及方法,依据需方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。

#### 3.2

**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、网络通信、硬件、软件、数据和应用等。

#### 3.3

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

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、优化改善和调研评估等服务。