



中华人民共和国国家标准

GB/T 28827.2—2012

信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范

Information technology service—Operation and maintenance—
Part 2: Delivery specification

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 运行维护服务交付框架	2
5 交付管理	3
6 交付内容	4
7 交付方式	6
8 交付成果	7
附录 A (资料性附录) 服务目录示例	10
附录 B (资料性附录) 服务级别协议框架	12
附录 C (资料性附录) 响应支持申报处理的相关定义	13
参考文献	14

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 2 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、上海宝信软件股份有限公司、用友软件股份有限公司、成都勤智数码科技有限公司、深圳市中域通计算机服务外包有限公司、星网锐捷网络有限公司、北京紫光华宇软件股份有限公司、中国电子技术标准化研究院。

本部分主要起草人：宋晓东、白璐、张星宇、马洪杰、庞爱民、李娜、柯亮、金桥、李慧敏子、张寅、冯建中、陈湘林、张军、王春涛、周健、胡职强、马建召、冯晋阳、余涛、米坤、周平、王志鹏。

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。

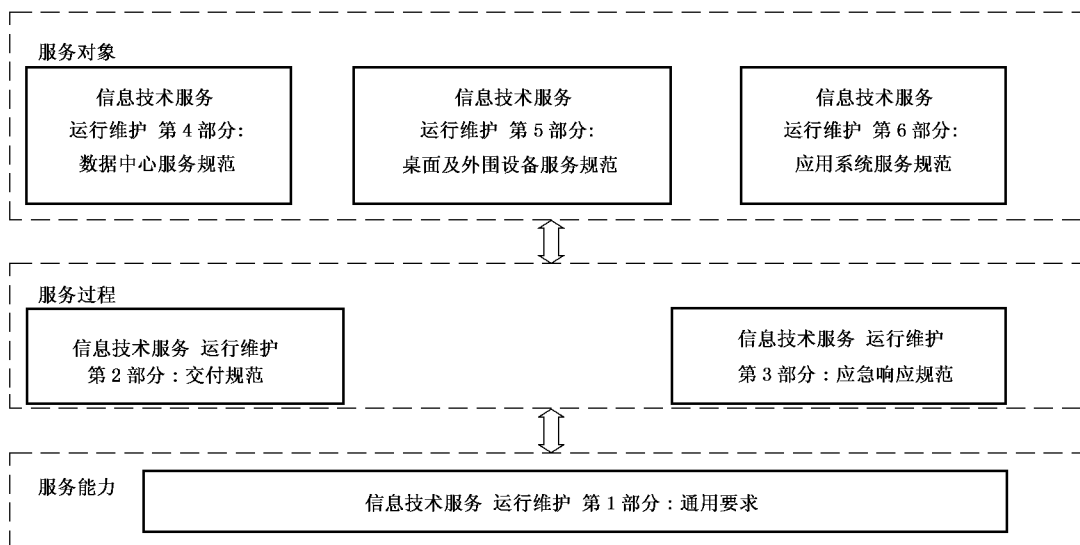


图 1 GB/T 28827 各部分之间的关系

GB/T 28827 的本部分旨在为运行维护服务交付过程中涉及的交付管理、交付内容、交付方式、交付成果提供指导,可作为需方选择供方的依据,也可作为供方改进运行维护服务交付能力的指南。

本部分的第 4 章提出了运行维护服务的交付框架,介绍了框架中 4 个关键组成部分的内容。

本部分的第 5 章对交付管理过程中的交付策划、交付实施、交付检查和交付改进提出管理要求。

本部分的第 6 章对交付内容包含的例行操作、响应支持、优化改善和调研评估等服务提出交付要求。

本部分的第 7 章对交付方式中采用的现场交付和远程交付方式,提出交付过程中各阶段的关注要点。

本部分的第 8 章对交付管理过程中、不同交付内容会产生的交付成果做了描述和建议。

本部分的附录 A 提供了服务目录示例。

本部分的附录 B 提供了服务级别协议框架。

本部分的附录 C 提供了响应支持申报处理的相关定义。

信息技术服务 运行维护

第2部分:交付规范

1 范围

GB/T 28827 的本部分规定了运行维护服务交付框架,规定了从服务级别协议签署到结束的过程中,供方向需方交付运行维护服务时的内容、方式和成果。

本部分适用于:

- a) 使需方和供方对运行维护服务交付达成一致;
- b) 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。

本部分也适用于运行维护服务的评价和审计。

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 28827.1—2012 信息技术服务 运行维护 第1部分:通用要求

GB/T 28827.3—2012 信息技术服务 运行维护 第3部分:应急响应规范

3 术语和定义

GB/T 28827.1—2012 中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)交付 (operation and maintenance service) 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。

3.2

(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。

3.3

(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。

3.4

例行操作 routine operation

供方日常提供的预定服务。

注:如巡检、监控、备份和测试等。

3.5

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。

注:如突发事件处理等。