



中华人民共和国国家标准

GB/T 37961—2019

信息技术服务 服务基本要求

Information technology service—Basic requirements for service

2019-08-30 发布

2020-03-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	1
5 服务过程一般要求	2
6 信息技术咨询服务	2
6.1 概述	2
6.2 信息化规划	2
6.3 信息系统设计	3
6.4 信息技术管理咨询	4
6.5 信息系统工程监理	4
6.6 测试评估认证	5
6.7 信息技术培训	6
7 设计与开发服务	7
7.1 概述	7
7.2 硬件设计	7
7.3 软件设计与开发	8
8 信息系统集成实施服务	9
8.1 概述	9
8.2 基础环境集成实施	9
8.3 硬件集成实施	10
8.4 软件集成实施	10
8.5 安全集成实施	11
8.6 系统集成实施管理	12
9 运行维护服务	12
9.1 概述	12
9.2 基础环境运维	13
9.3 硬件运维	13
9.4 软件运维	14
9.5 安全运维	14
9.6 运维管理	15
10 数据处理和存储服务	16
10.1 概述	16
10.2 数据加工处理	16
10.3 数据存储	17

11 运营服务	17
附录 A (资料性附录) 服务合同技术部分目录结构示例	19
参考文献	36

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识别这些专利的责任。

本标准由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本标准起草单位:北京易服务信息技术有限公司、北京华宇信息技术有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、大连华信计算机技术股份有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、山东浪潮云信息技术有限公司、西安翔迅科技有限责任公司、中国电子技术标准化研究院、创元网络技术股份有限公司、北京中百信信息技术股份有限公司、上海天好电子商务股份有限公司、国信优易数据有限公司、深圳市紫金支点技术股份有限公司、四川久远银海软件股份有限公司、城云科技(中国)有限公司、平安科技(深圳)系统有限公司、北京中科金财科技股份有限公司、北京德信永道信息技术服务有限公司、神州数码信息服务股份有限公司、东华软件股份公司、南京南大智慧城市规划设计股份有限公司、中平信息技术有限责任公司、南京华苏科技有限公司、安徽医科大学第一附属医院、兴业证券股份有限公司、中信建投股份有限公司、东方证券股份有限公司、海通证券股份有限公司、海通期货股份有限公司。

本标准主要起草人:王铮、梁晓雁、李雪、熊健淞、刘宏、白璐、王春涛、刘瑞慧、王进、张荣静、张树玲、卢学哲、孙佩、赵昱祥、王鲜宽、刘亭杉、王素芳、王扬、连玉兰、贾立国、郝孝宇、陈亚殊、唐龙、张旭、吴瑶、马洪杰、宋跃武、朱剑平、郑义、王甲春、盛红胜、王记国、阮观飞、杨南、陈晓宇、刘佳、黄浙林、杨泉、顾琳、吴子清、张宏伟、朱征、姚岚、王姣侠、陈大龙、徐红兵、周威、李嘉琪、王玥、杨凇、张彦、段成林、汪盛强。

信息技术服务 服务基本要求

1 范围

本标准规定了信息技术咨询、设计与开发、信息系统集成实施、运行维护、数据处理和存储、运营等服务的的基本要求。

本标准适用于信息技术服务领域提供相关领域服务的供方就所能提供的服务建立具体的规范,以及为供需双方拟订特定服务或服务组合的服务合同提供参考。

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 29264—2012 信息技术服务 分类与代码

3 术语和定义

GB/T 29264—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

供方为了达成需方期望的结果,而向需方交付价值的一种方式。

3.2

信息技术服务 information technology service

供方按照需方开发和应用信息技术的需求提供的一系列服务过程及过程产生的成果。

3.3

成果 deliverables

服务交付过程中的活动交付物或最终交付物。

3.4

供方 supplier

提供信息技术服务的组织机构或个人。

3.5

需方 acquirer

需要信息技术服务的组织机构或个人。

3.6

业主单位 owner

具有信息系统工程(含运行维护)发包主体资格和支付工程及相关服务价款能力的单位。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

SLA:服务级别协议(Service Level Agreement)
SOP:标准作业程序(Standard Operating Procedure)
PCB:印刷电路板(Printed Circuit Board)
ATE:自动化测试设备(Automatic Test Equipment)

5 服务过程一般要求

服务过程一般要求至少应包括:

- a) 范围确认,供方在开展信息技术服务前,应与需方进行前期沟通,确认服务范围和内容;
- b) 服务准备,供方与需方共同对服务需求进行探讨和分析,确认服务目标和服务标准;
- c) 方案制定,供方应针对需方需求,进行现状调研和可行性分析,制定适合的服务实施方案,并与需方确认;
- d) 服务合同签订,服务合同内容应明确供需双方的权利和义务,宜包含商务内容和技术内容;
注 1: 服务合同技术部分目录结构示例参见附录 A。
- e) 服务实施,供方履行服务合同,并监测服务项目实施过程中存在的问题,在与需方不断沟通的基础上,推进服务项目;
- f) 结果反馈,供方向需方反馈服务结果,接受需方审核并协助需方进行服务的交接工作或沟通进一步合作事宜;
- g) 服务结算,根据服务合同中的规定及项目的实际实施完成情况,进行项目的财务结算工作。
注 2: 服务过程一般要求是各项服务均应遵循的共性要求,在此基础上,各项服务遵循各自的具体要求。

6 信息技术咨询服务

6.1 概述

本章针对信息化规划、信息系统设计、信息技术管理咨询、信息系统工程监理、测试评估认证、信息技术培训等服务提出要求。

6.2 信息化规划

信息化规划服务主要覆盖业务体系架构分析、业务流程分析与优化、业务管理优化设计、信息化架构蓝图设计、信息化投资估算、制定信息化规划方案等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 业务体系架构分析及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:需方的发展战略分析以及业务能力定义;
成果:业务能力分析报告。
 - 2) 活动:需方的信息化能力开发;
成果:信息化能力分析报告。
 - 3) 活动:信息化目标确定;
成果:信息化目标报告。
- b) 业务流程分析与优化及其成果至少应包括:
活动:组织业务的各流程环节分析,风险和效率评估;
成果:业务流程优化方案。
- c) 业务管理优化设计及其成果至少应包括:
活动:分析业务管理的适宜性、合规性评估;
成果:业务管理优化方案。

- d) 信息化架构蓝图设计及其成果至少应包括：
活动：应用系统组件架构定义；
成果：技术架构方案。
- e) 信息化投资估算及其成果至少应包括：
活动：信息化投资效益分析；
成果：信息化投资预算报告。
- f) 制定信息化规划方案及其成果至少应包括：
活动：信息化整体规划；
成果：信息化规划方案。

6.3 信息系统设计

信息系统设计服务主要覆盖需求调查与分析、总体设计和详细设计等过程及其相关成果。具体要求如下：

- a) 需求调查和分析及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：管理、应用、数据、安全、设备等现状调研；
成果：现状调研报告。
 - 2) 活动：需求分析；
成果：需求分析报告。
- b) 总体设计及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：系统目标确定；
成果：系统目标设计方案。
 - 2) 活动：子系统划分；
成果：子系统划分方案。
 - 3) 活动：系统架构设计；
成果：系统架构设计方案。
 - 4) 活动：系统功能设计；
成果：系统功能设计方案。
 - 5) 活动：软硬件及网络系统配置设计；
成果：系统配置设计。
 - 6) 活动：数据管理设计；
成果：数据管理设计方案。
 - 7) 活动：总体实施计划策划；
成果：总体实施方案。
- c) 详细设计及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：子系统结构设计；
成果：子系统逻辑结构设计方案、设备选型方案。
 - 2) 活动：系统功能详细设计；
成果：功能模块设计方案、功能模块与使用者对应关系表、子系统的外部接口说明、软硬件及网络配置方案。
 - 3) 活动：数据库实现设计；
成果：数据代码表、应用实体关系图。
 - 4) 活动：交互界面及数据输入输出设计；
成果：用户界面原型、数据输入设计方案、数据输出设计方案。

- 5) 活动:详细实施策划;
 成果:经费投入计划方案、设备购置计划方案、人员培训计划方案、项目实施计划方案。

6.4 信息技术管理咨询

信息技术管理咨询服务主要覆盖管理理念导入、差距分析、咨询方案设计、实施与运行、评测与改进等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 管理理念导入及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:管理理念培训;
 成果:培训资料及相关记录。
 - 2) 活动:对干系方人员进行管理现状访谈;
 成果:访谈计划及访谈记录。
- b) 差距分析及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:现状调研;
 成果:调研记录及调研报告。
 - 2) 活动:问题诊断;
 成果:问题诊断报告。
- c) 咨询方案设计及其成果至少应包括:
 活动:咨询解决方案分析及设计;
 成果:咨询解决方案。
- d) 实施与运行及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:管理流程与组织结构优化实施辅导;
 成果:优化方案。
 - 2) 活动:管理流程与组织结构的规范化与制度化实施辅导;
 成果:管理制度和流程设计方案。
- e) 评测与改进及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:对咨询目标的达成情况进行评估与诊断、分析;
 成果:评估与诊断、分析报告。
 - 2) 活动:咨询服务的结果和效果改进;
 成果:改进报告。

6.5 信息系统工程监理

信息系统工程监理服务主要覆盖监理准备、监理规划编制、监理实施运行、监理工作移交及总结等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 监理准备及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:总监理工程师及监理组织的确定;
 成果:监理人员、监理组织架构及职责权限方案。
 - 2) 活动:业主单位、承建方的基本情况以及合同内容的熟悉与了解;
 成果:监理档案。
- b) 监理规划编制及其成果至少应包括:
 - 1) 过程:监理工作整体规划;
 成果:监理规划方案。
 - 2) 过程:专业领域监理实施细节规划;
 成果:监理实施细则方案。

- c) 监理实施运行及其成果至少应包括：
- 1) 活动:信息化项目招标过程合法性及合规性见证；
成果:招标监理报告。
 - 2) 活动:信息化项目实施方案审核；
成果:实施方案监理意见报告。
 - 3) 活动:信息化项目实施过程监督和审查；
成果:实施过程监理意见报告。
 - 4) 活动:工程款支付监督和审查；
成果:申报手续及监理意见报告。
 - 5) 活动:信息化项目验收方案审核；
成果:验收方案监理意见报告。
 - 6) 活动:信息化项目验收条件审核及验收协助；
成果:验收监理记录、监理意见报告。
 - 7) 活动:信息化运行维护项目招标监理协助；
成果:运维招标监理意见报告。
 - 8) 活动:信息化运行维护项目监理实施监督、审查；
成果:运维监理报告。
 - 9) 活动:信息化运行维护项目实施效果评价与认定；
成果:评估报告与监理报告。
- d) 监理工作移交和总结及其成果至少应包括：
- 1) 活动:向业主单位提交监理档案资料；
成果:变更资料、监理指导性文件、监理活动记录文件。
 - 2) 活动:监理工作总结；
成果:总结报告。

6.6 测试评估认证

测试评估认证服务主要覆盖需求分析、规划设计、实施等过程及其相关成果。具体要求如下：

- a) 测试服务
- 1) 测试需求分析及其成果至少应包括：
活动:测试内容、测试标准、方法、工具、设备、用例的分析与准备；
成果:测试需求分析报告。
 - 2) 测试规划设计及其成果至少应包括：
活动:测试目标、测试手段、测试进度、人员能力的确定；
成果:测试方案。
 - 3) 测试实施及其成果至少应包括：
活动:产品或系统的功能、性能测试；
成果:测试报告。
- b) 评估服务
- 1) 评估需求分析及其成果至少应包括：
活动:评估范围、评估类型、评估时间的确定与分析；
成果:评估需求分析报告。
 - 2) 评估规划设计及其成果至少应包括：
活动:评估目标、评估手段、评估进度、评估师能力的确定；

成果:评估方案。

3) 评估实施及其成果至少应包括:

活动:文件评审及现场评估;

成果:评估报告。

c) 认证服务

1) 认证需求分析及其成果至少应包括:

活动:认证范围、认证类型、认证时间的确定与分析;

成果:认证需求分析报告。

2) 认证规划设计及其成果至少应包括:

活动:认证目标、认证手段、认证进度、认证师能力的确定;

成果:认证方案。

3) 认证实施及其成果至少应包括:

活动:文件评审及现场认证;

成果:认证报告、认证证书。

6.7 信息技术培训

信息技术培训服务主要覆盖需求确定、培训开发、培训实施、培训效果评估等过程及其相关成果。具体要求如下:

a) 需求确定及其成果至少应包括:

过程:培训需求调查分析;

成果:需求分析报告。

b) 课程开发及其成果至少应包括:

过程:课程主题、课程内容、师资、教材及参考资料的确认证;

成果:课程方案。

c) 培训方案制定及其成果至少应包括:

过程:培训方案制定;

成果:培训方案。

d) 招生发布及其成果至少应包括:

过程:招生信息发布;

成果:招生简章。

e) 培训实施及其成果至少应包括:

1) 活动:课程讲授;

成果:课件、课程资料。

2) 活动:培训对象的学习获得程度评测;

成果:考试记录。

3) 活动:培训证书发放;

成果:培训证书。

f) 培训效果评估及其成果至少应包括:

1) 活动:培训质量监控;

成果:满意度调查报告。

2) 活动:培训过程整体评估;

成果:评估报告。

7 设计与开发服务

7.1 概述

本章针对硬件设计、软件设计与开发等服务提出要求。

7.2 硬件设计

硬件设计服务主要覆盖需求分析、可行性分析、方案论证、详细设计、试验验证等过程及其相关成果。具体要求如下：

- a) 需求分析及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：技术需求的沟通与收集；
成果：技术协议、技术要求报告。
 - 2) 活动：需求评审；
成果：评审的记录、问题跟踪验证记录。
- b) 可行性分析及其成果至少应包括：
 - 活动：可行性调研；
成果：可行性分析报告或立项论证报告。
- c) 方案论证及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：技术方案的设计；
成果：技术方案。
 - 2) 活动：设计方案的分析；
成果：设计方案。
 - 3) 活动：方案评审；
成果：评审的记录、问题的跟踪验证记录。
- d) 详细设计及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：内、外部接口设计；
成果：系统规范方案。
 - 2) 活动：逻辑设计、应用设计、电气设计、结构设计、嵌入式软件设计等，集成电路的设计还应包含系统级设计、前端设计、后端设计、封装设计等；
成果：原理图、结构图、PCB设计图。
 - 3) 活动：产品功能性能设计；
成果：技术报告、用户手册。
 - 4) 活动：工艺设计；
成果：工艺文件、生产图纸。
 - 5) 活动：产品接收准则的确定；
成果：产品规范、ATE测试规范、样片测试规范、符合性测试规范、软件测试规范。
- e) 试验验证及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：设计验证；
成果：验证计算或验证评审报告。
 - 2) 活动：试验验证；
成果：试验报告。
 - 3) 活动：设计结果验收；
成果：科学计算和模拟仿真报告；可靠性、维修性、保障性、安全性报告；新技术、新器材、新

工艺报告；环境试验报告；验收报告；集成电路各设计阶段的验证报告。

7.3 软件设计与开发

软件设计与开发服务主要覆盖软件需求分析、软件设计、软件开发、软件项集成、软件测试、软件安装、软件验收支持等过程及其相关成果。具体要求如下：

- a) 软件需求分析及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：软件功能需求、外部接口、非功能需求分析；
成果：软件需求分析报告、软件需求优先级管理表。
 - 2) 活动：软件需求基线建立与变更；
成果：软件需求基线报告。
- b) 软件设计及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：软件架构设计及基线建立；
成果：软件架构设计报告、软件架构设计基线报告。
 - 2) 活动：软件组件的内外部接口设计；
成果：软件组件设计报告。
 - 3) 活动：软件功能详细设计；
成果：软件功能详细设计报告。
- c) 软件开发及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：软件单元代码开发；
成果：软件代码。
 - 2) 活动：软件单元的验证；
成果：单元测试用例、单元测试报告。
- d) 软件项集成及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：软件项集成策略制定；
成果：软件项集成方案。
 - 2) 活动：软件项的验证准则制定；
成果：软件项集成测试用例。
 - 3) 活动：软件项集成；
成果：软件项集成组件。
 - 4) 活动：软件项集成测试；
成果：软件项集成测试报告。
- e) 软件测试及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：测试方案制定；
成果：测试方案。
 - 2) 活动：测试用例设计；
成果：测试用例。
 - 3) 活动：测试环境准备；
成果：测试环境。
 - 4) 活动：测试实施；
成果：测试报告。
- f) 软件安装及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：软件安装策略及准则制定；
成果：软件安装方案。

- 2) 活动:软件安装;
成果:软件产品包。
- 3) 活动:软件安装评估;
成果:软件安装测试评估报告。
- g) 软件验收支持及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:软件产品验收评审和测试支持;
成果:软件验收报告、检测报告。
 - 2) 活动:软件产品培训;
成果:培训资料、培训记录。

8 信息系统集成实施服务

8.1 概述

本章针对基础环境集成实施、硬件集成实施、软件集成实施、安全集成实施、系统集成实施管理等服务提出要求。

8.2 基础环境集成实施

基础环境集成实施服务主要覆盖需求分析、规划设计、集成部署、测试/上线验收等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 需求分析及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:集成需求调研;
成果:调研报告。
 - 2) 活动:需求分析;
成果:需求分析报告。
- b) 规划设计及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:机房现场勘查、用电负荷计算、空调制冷量计算、承重计算、弱电规划;
成果:机房建设技术方案。
 - 2) 活动:项目进度规划、项目管理规划;
成果:项目实施方案、测试验收方案。
- c) 集成部署及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:设备采购;
成果:设备采购清单、设备点收清单。
 - 2) 活动:各子系统集成部署、功能调试;
成果:系统安装配置文档、系统工程实施文档、系统测试记录、系统隐蔽工程方案。
 - 3) 活动:系统培训;
成果:培训计划、培训记录、培训资料。
- d) 测试/上线验收及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:系统测试;
成果:测试报告。
 - 2) 活动:系统验收;
成果:测试验收方案、验收报告、项目竣工报告。
 - 3) 活动:运维交接;
成果:设计资料、建设资料、操作资料、维护资料。

8.3 硬件集成实施

硬件集成实施服务主要覆盖需求分析、规划设计、设备采购、集成部署、交付验收等过程及其相关成果。具体要求如下：

- a) 需求分析及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：集成需求调研；
 成果：调研报告。
 - 2) 活动：需求分析；
 成果：需求分析报告。
- b) 规划设计及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：系统建设规划；
 成果：系统规划拓扑图、示意图、规划方案。
 - 2) 活动：系统集成设计；
 成果：系统集成设计方案。
- c) 集成部署及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：明确集成实施组织架构、进行现场勘查、技术细节交流；
 成果：集成实施方案。
 - 2) 活动：设备采购；
 成果：设备采购清单。
 - 3) 活动：设备到货验收；
 成果：设备到货验收报告、设备产品签收单、设备移交清单。
 - 4) 活动：设备安装、上架部署、系统调试；
 成果：安装记录、系统配置文件、设备安装报告、系统调试报告、上线运行报告。
- d) 交付验收及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：系统测试；
 成果：测试方案、测试记录、运行测试报告。
 - 2) 活动：集成验收；
 成果：验收报告、设备产品说明书、系统操作手册、常见问题解决办法。
 - 3) 活动：运维交接；
 成果：设计资料、建设资料、操作资料、维护资料。

8.4 软件集成实施

软件集成实施服务主要覆盖需求分析、设计、实施与运行、评测与改进、验收等过程及其相关成果。具体要求如下：

- a) 需求分析及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：集成需求调研；
 成果：调研报告。
 - 2) 活动：需求分析；
 成果：需求分析报告。
- b) 设计及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：软件集成方案制定；
 成果：软件集成方案。
 - 2) 活动：软件接口设计、信息交换设计；

成果:软件集成设计方案。

- c) 实施与运行及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:软件集成实施,包括现场系统开发;
成果:开发过程文档、开发源代码、软件集成实施方案。
 - 2) 活动:现场部署;
成果:安装包、部署安装报告。
- d) 评测与改进及其成果至少应包括:
 - 活动:集成实施测试;
成果:测试计划、测试报告。
- e) 验收及其成果至少应包括:
 - 活动:集成实施验收;
成果:验收方案、验收记录。

8.5 安全集成实施

安全集成实施服务主要覆盖安全需求分析、安全集成实施方案设计、安全集成实施、安全测试等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 集成准备及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:安全需求分析;
成果:安全需求报告。
 - 2) 活动:法律、政策和约束条件识别;
成果:安全约束条件报告、安全轮廓说明报告。
 - 3) 活动:安全背景识别;
成果:威胁环境分析报告、安全分析视图。
 - 4) 活动:安全目标识别;
成果:安全目标报告及记录文件。
 - 5) 活动:安全协议达成;
成果:安全要求基线报告。
- b) 方案设计及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:安全系统架构设计;
成果:安全系统架构方案。
 - 2) 活动:技术保护方案设计;
成果:技术保护(含安全策略配置)方案。
 - 3) 活动:安全集成实施规划;
成果:安全集成实施方案。
- c) 建设实施及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:安全设备采购验收;
成果:采购合同、验收清单。
 - 2) 活动:安全系统建设实施、设备调试;
成果:安全系统、实施记录、调试记录。
- d) 安全保障及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:渗透性测试;
成果:渗透性检测报告。
 - 2) 活动:系统安全与风险评估测试;

成果:系统安全与风险评估测试报告。

- 3) 活动:安全审计系统评价与测试;

成果:安全审计系统测试报告。

8.6 系统集成实施管理

系统集成实施管理服务主要覆盖需求分析、项目管理体系设计、实施与运行、评测与改进、验收等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 需求分析及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:现状调研;
成果:调研记录及调研报告。
 - 2) 活动:服务范围确定;
成果:工作范围方案。
- b) 项目管理体系设计及其成果至少应包括:
活动:项目管理体系方案设计;
成果:项目管理体系实施方案。
- c) 实施与运行及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:项目进度控制;
成果:项目里程碑报告、进度管理记录。
 - 2) 活动:项目成本控制;
成果:成本基线、成本管理方案、成本管理绩效报告。
 - 3) 活动:项目质量控制;
成果:质量管理方案、质量报告。
 - 4) 活动:例行项目沟通;
成果:会议纪要。
 - 5) 活动:项目风险控制;
成果:风险评估分析报告、风险应急预案。
 - 6) 活动:项目采购管理;
成果:采购计划、采购合同、采购验收报告。
- d) 评测与改进及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:管理目标达成情况以及合同履行情况评估与诊断、分析;
成果:评估与诊断、分析报告。
 - 2) 活动:管理结果改进;
成果:改进报告。
- e) 验收及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:资料移交;
成果:涉及项目规划、实施、验收等的技术和管理资料。
 - 2) 活动:协调验收;
成果:验收报告。

9 运行维护服务

9.1 概述

本章针对基础环境运维、硬件运维、软件运维、安全运维、运维管理等服务提出要求。

9.2 基础环境运维

基础环境运维服务主要涵盖例行操作、响应支持、优化改善等过程及其相关成果。具体要求如下：

- a) 例行操作及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：日常监控；
成果：系统监控 SOP、监控报告。
 - 2) 活动：预防性检查；
成果：预防性检查 SOP、检查报告。
 - 3) 活动：常规作业；
成果：日常操作 SOP。
- b) 响应支持及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：服务请求支持；
成果：服务请求记录。
 - 2) 活动：故障处理；
成果：故障报告。
 - 3) 活动：变更实施；
成果：变更方案、变更记录。
 - 4) 活动：应急处理；
成果：应急预案、应急报告。
- c) 优化改善及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：系统变更；
成果：变更方案、变更记录。
 - 2) 活动：系统优化、升级、改造；
成果：优化、升级、改造方案。

9.3 硬件运维

硬件运维服务主要涵盖例行操作、响应支持、优化改善等过程及其相关成果。具体要求如下：

- a) 例行操作及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：日常监控；
成果：系统监控 SOP、监控报告。
 - 2) 活动：预防性检查；
成果：预防性检查 SOP、检查报告。
 - 3) 活动：常规作业；
成果：日常操作 SOP。
- b) 响应支持及其成果至少应包括：
 - 1) 活动：服务请求支持；
成果：服务请求记录。
 - 2) 活动：故障处理；
成果：故障报告。
 - 3) 活动：备件支持；
成果：备件更换记录。
 - 4) 活动：变更实施；
成果：变更计划、变更记录。

- 5) 活动:应急处理;
 成果:应急预案、应急报告。
- c) 优化改善及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:系统性能评估;
 成果:优化评估报告。
 - 2) 活动:系统性能优化;
 成果:优化实施方案。

9.4 软件运维

软件运维服务主要涵盖例行操作、响应支持、优化改善等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 例行操作及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:软件常规操作;
 成果:软件常规操作手册、常规操作记录表。
 - 2) 活动:软件例行检查、预防性检测和监控;
 成果:软件例行检查报告、预防性检测报告、软件监控报告、软件问题分析报告。
- b) 响应支持及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:服务请求处理;
 成果:服务请求处理报告。
 - 2) 活动:软件功能故障处理;
 成果:故障处理报告。
- c) 优化改善及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:软件缺陷和错误修正;
 成果:处理报告。
 - 2) 活动:软件参数配置及性能优化;
 成果:优化报告。

9.5 安全运维

安全运维服务主要覆盖安全防护、安全监测、安全事件处理和恢复等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 安全防护及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:应用系统及设备安全策略的调优;
 成果:应用系统调优报告及安全设备参数调整报告。
 - 2) 活动:安全加固;
 成果:安全加固报告。
- b) 安全监测及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:安全巡检;
 成果:安全巡检记录。
 - 2) 活动:安全监控;
 成果:监控记录。
 - 3) 活动:脆弱性检查;
 成果:脆弱性检查报告。
 - 4) 活动:渗透性测试;
 成果:测试报告。

- 5) 活动:安全风险评估;
成果:安全风险评估报告。
- 6) 活动:安全审计;
成果:安全审计报告。
- c) 安全事件处理和恢复及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:应急保障策划;
成果:应急保障方案。
 - 2) 活动:应急保障测试;
成果:应急保障测试报告。
 - 3) 活动:安全事件处理;
成果:安全通告、安全事件处理报告。
 - 4) 活动:安全事件恢复;
成果:安全事件恢复方案、安全事件恢复报告。

9.6 运维管理

运维管理服务主要覆盖需求调研、运维管理体系设计、运维管理体系实施、评测与改进等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 需求调研及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:现有管理体系调研分析;
成果:调研分析报告。
 - 2) 活动:运维服务需求识别和定义;
成果:服务范围、服务级别协议。
- b) 运维管理体系设计及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:运维管理目标及内容确定;
成果:运维管理方案。
 - 2) 活动:运维管理体系建立;
成果:运维管理程序文件、制度文件、运维管理组织架构和岗位说明文件。
- c) 运维管理体系实施及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:运维管理工具部署;
成果:运维管理系统。
 - 2) 活动:运维交付过程监控;
成果:监控记录。
 - 3) 活动:运维交付质量控制;
成果:质量报告。
 - 4) 活动:运维项目例行沟通;
成果:会议纪要。
 - 5) 活动:项目风险控制;
成果:风险评估分析报告、风险应急预案。
- d) 评测与改进及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:服务级别协议达成情况总结及分析;
成果:服务报告。
 - 2) 活动:客户满意度调查及分析;
成果:客户满意度调查报告。

- 3) 活动:服务改进;
 成果:服务改进计划、服务改进报告。

10 数据处理和存储服务

10.1 概述

本章针对数据加工处理和数据存储等服务提出要求。

10.2 数据加工处理

数据加工处理服务主要覆盖数据采集、数据存储、数据清理、数据整合、数据呈现、数据分析、数据归档与销毁等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 数据采集及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:数据范围定义;
 成果:数据采集方案。
 - 2) 活动:数据采集策略、规范制定;
 成果:数据采集方案。
 - 3) 活动:数据采集;
 成果:原始数据。
- b) 数据存储及其成果见 10.3 数据存储。
- c) 数据清理及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:数据质量标准确定;
 成果:数据质量标准报告。
 - 2) 活动:数据可用性识别、无关数据及低质量数据清理;
 成果:清洗后的数据。
- d) 数据整合及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:数据抽取、加载、转换;
 成果:抽取、加载、转换后的数据。
 - 2) 活动:数据关联;
 成果:关联后的数据。
- e) 数据呈现及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:数据可视化;
 成果:数据图像、数据可视化模型。
 - 2) 活动:数据使用;
 成果:数据使用记录。
- f) 数据分析及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:数据分析;
 成果:数据分析报表,数据分析报告。
 - 2) 活动:数据建模;
 成果:数据应用模型。
- g) 数据归档与销毁及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:数据归档;
 成果:数据归档策略、数据归档制度。
 - 2) 活动:数据销毁;

成果:数据销毁策略、数据销毁制度。

10.3 数据存储

数据存储服务主要覆盖数据存储、数据备份、数据容灾等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 数据存储及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:存储需求分析及实施准备;
成果:存储方案、服务级别协议。
 - 2) 活动:存储实施;
成果:数据存储报告、存储日志。
- b) 数据备份及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:备份需求分析;
成果:备份方案、备份计划。
 - 2) 活动:备份实施;
成果:数据备份报告、备份日志。
- c) 数据容灾及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:容灾需求分析;
成果:容灾方案。
 - 2) 活动:容灾建设;
成果:容灾系统。
 - 3) 活动:容灾演练;
成果:演练预案、演练报告。
 - 4) 活动:数据迁移;
成果:数据迁移方案、数据迁移报告。

11 运营服务

运营服务主要覆盖服务需求分析、服务开通、服务运营、服务关闭等过程及其相关成果。具体要求如下:

- a) 服务需求分析及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:需求交流;
成果:需求交流记录、服务目录。
 - 2) 活动:需求分析;
成果:需求分析报告。
- b) 服务开通及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:服务开通;
成果:服务工单。
 - 2) 活动:服务开通审批;
成果:服务开通审批记录。
 - 3) 活动:服务计时、服务计费;
成果:服务运行记录、服务计费模式、服务计费清单等。
- c) 服务运营及其成果至少应包括:
 - 1) 活动:服务资源申请;
成果:服务资源申请单、服务工单。

- 2) 活动:服务资源审批;
成果:服务资源申请审批记录。
 - 3) 活动:服务资源变更(增加或减少);
成果:服务资源分配记录。
 - 4) 活动:服务运行监控;
成果:服务监控记录、服务运行报告。
 - 5) 活动:事件响应、事件处理、故障恢复;
成果:事件处理报告、故障恢复运行报告。
 - 6) 活动:服务安全保障;
成果:服务安全事件记录、安全事件处理记录、服务安全报告、应急预案和应急处置方案。
 - 7) 活动:服务评价、满意度调查;
成果:服务评价记录、满意度调查报告、服务评价报告。
 - 8) 活动:服务改进;
成果:服务改进方案、服务改进记录、服务改进报告。
 - 9) 活动:服务费结算;
成果:服务项服务周期清单、服务计费详单、服务费结算单。
- d) 服务关闭及其成果至少应包括:
- 1) 活动:服务关闭请求;
成果:服务工单。
 - 2) 活动:服务关闭审批;
成果:服务关闭审批记录。
 - 3) 活动:服务关闭;
成果:服务关闭记录。
 - 4) 活动:服务退出;
成果:系统移交清单(包括数据文件、程序代码、说明书、技术资料、运行日志等)、数据验证清单(包括验证数据的完整性、有效性)、数据处理记录(服务退出后,按合同要求对数据进行安全处理,包括移送、删除、销毁等)、服务退出确认单。

附 录 A
(资料性附录)
服务合同技术部分目录结构示例

A.1 信息化规划服务

表 A.1 给出了信息化规划服务合同技术部分目录结构示例。

表 A.1 信息化规划服务合同技术部分目录结构示例

一级目录	二级目录	三级目录	
概述	规划设计目标		
	信息化阶段分析		
	信息化实施战略		
	建设重点		
	技术目标		
	方案内容组织		
业务分析与业务模型设计	业务层次关系		
	业务职能分布		
	业务主信息流		
	业务模型		
信息系统模型设计	数据模型	主题数据库设计 数据模型	
	功能模型	信息系统设计 功能模型	
	体系结构模型	C-U 矩阵 关联关系图	
	机构视图	机构视图 子项目-功能模型对照表	
	技术架构设计	总体技术框架	
		数据架构	数据架构的构成
数据标准			
数据存储			
数据采集			
数据交换			
数据安全			

表 A.1 (续)

一级目录	二级目录	三级目录	
技术架构设计	应用架构	统一数据架构	
		公共中间件	
		服务架构	
		信息门户	
	软件架构	软件层次结构	
		开发技术	
		开发平台和工具	
		软件接口	
		数据访问方式	
		集群运行模式	
	信息安全保障体系规划	总体结构	
		信息安全技术措施	物理安全
网络安全			
主机安全			
应用安全			
数据安全			
安全支撑平台			
信息安全管理措施		信息安全组织机构	
		人员安全管理	
		系统建设管理	
		系统运维管理	
基础保障环境规划		软件公共平台	基础软件
	公共中间件		
	网络资源	网络拓扑	
		子网划分和路由策略	
	服务器资源	运行环境服务器资源	
		测试环境服务器资源	
	存储资源	存储备份架构	
		存储系统	
		数据备份	
		存储网络	
	灾备系统		
	数据中心环境	总体设计原则	
数据中心建设规划			

表 A.1 (续)

一级目录	二级目录	三级目录	
系统建设规划	硬件基础设施建设	数据中心环境建设	
		网络环境建设	
		存储备份环境建设	
		服务器环境建设	
		灾备环境建设	
	软件公共平台建设	基础软件建设	
		公共中间件建设	
	安全环境建设		
	数据环境建设	数据环境部署架构	
		数据库建设	
		数据标准建设	
		数据环境的管理	
	信息系统建设	信息系统建设组织	
		信息系统功能建设	
		信息系统数据库建设	
		信息系统技术路线	
		信息系统集成	
	信息系统实施部署		
	运行维护规划	运维服务体系	
		运维服务管理	
运维服务流程			
运维资源系统		运行监控系统	
		呼叫中心	
		运维管理系统	
运维服务机制			
运维服务队伍		运维服务岗位设置	
	人员配置		
管理模式与建设运行机制规划	信息化工作机构设置		
	管理模式	各工作机构之间的关系	
		信息化治理模型	
	建设运行机制	基本原则	
		部门协作机制	
		经费管理机制	
数据管理机制			

表 A.1 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
管理模式与建设运行机制规划	信息化管理部门设置	职能
		机构设置
投资规划	投资预算	
	投资回报率估算	

A.2 信息系统设计服务

表 A.2 给出了信息系统设计服务合同技术部分目录结构示例。

表 A.2 信息系统设计服务合同技术部分目录结构示例

一级目录	二级目录	三级目录
概述	设计目标	
	设计原则	
	设计重点内容	
	可行性分析	
	需求分析	
	设计思想	
总体设计	系统目标	
	系统架构设计	××架构及其优缺点 ××架构及其优缺点
	系统功能设计	
系统详细设计	子系统	子系统设计思想
		子系统结构
	数据设计	数据设计思想
		数据量估算
		数据分布设计
		数据库系统选择
		数据分类和代码
		数据库逻辑结构
		数据字典
		数据安全
		数据代码
	应用系统设计	应用系统设计思想
		软件系统总体架构

表 A.2 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
系统详细设计	数据库设计	数据库设计思想
		数据库总体设计
		数据库技术及选型
	网络设计	网络设计原则
		网络技术及设备选型
	基础设施资源设计	基础设施资源设计原则
基础设施资源技术及选型		
总体方案实施 项目及设计	项目组织结构	项目责任及分工
	系统开发与实施控制	阶段检查点及审核检查方式
		标准化与规范化保证及成本与进度控制
	项目实施计划	
	应用系统安装、测试和验收	
	培训计划及目标	
培训内容方式及售后服务和技术支持体系		

A.3 信息技术管理咨询服务

表 A.3 给出了信息技术管理咨询服务合同技术部分目录结构示例。

表 A.3 信息技术管理咨询服务合同技术部分目录结构示例

一级目录	二级目录	三级目录
总则	项目概况	
	项目目标	
	项目实施原则	
项目实施内容	培训	主要内容
		实施方式
	差距分析与改进建议	主要内容
		实施方式
	管理体系建设方案建设	主要内容
		实施方式
	管理体系运行指导	主要内容
		实施方式
	内审与管评指导	主要内容
		实施方式
	预评估	主要内容
		实施方式

表 A.3 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
项目实施阶段及要求	启动阶段	组建项目团队
		培训
		差距分析
	规划设计阶段	设计体系建设方案
		建立实施计划
	体系建设阶段	体系文件梳理
		体系文件新建及修订
		体系文件评审及发布
	体系试运行阶段	试运行指导
	评测与改进阶段	内部评审指导
管理评审指导		
项目交付物	交付物名称	
项目实施团队	项目组织结构	组织结构图
	项目组角色	角色名称
		角色任务
项目管理	项目过程管理	
	项目质量管理	
	项目沟通管理	
	项目风险管理	

A.4 信息系统工程监理服务

表 A.4 给出了信息系统工程监理服务合同技术部分目录结构示例。

表 A.4 信息系统工程监理服务合同技术部分目录结构示例

一级目录	二级目录	三级目录
项目概要	项目背景	
	项目范围	
	项目监理的作用	
监理目标和服务范围	监理工作的目标	
	监理工作的范围	
	监理工作的主要内容	
	本工程监理的组织结构及人员配备	监理机构的设立与组成
		监理人员的配备
		监理机构各岗位的职责

表 A.4 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
监理目标和服务范围	完成本工程监理工作能力的说明	咨询服务能力
		质量保证能力
		监理服务的承诺
		项目监理依据
工程质量控制措施	工程质量控制目标	
	工程质量控制原则	
	工程质量控制的内容和流程	工程质量控制方法
		工程质量控制的工作内容
工程质量控制的要点	工程质量控制的工作流程	
工程的进度控制措施	进度控制流程	审批进度计划
		进度计划的实施监督
		进度计划的调整
	进度控制的基本措施	组织措施
		技术措施
		合同措施
		信息管理措施
进度监测过程		
进度计划调整过程		
工程的投资控制措施	投资控制的目标	
	工程投资控制的工作内容	工程招标阶段投资控制
		工程设计阶段投资控制
		工程实施阶段投资控制
工程验收阶段投资控制		
工程付款控制的工作流程		
工程的合同管理措施	合同管理的流程	
	合同管理的工作内容	合同管理的原则
	合同管理的工作内容	合同的签订管理
		索赔管理
	工程各阶段的合同管理措施	工程招标阶段合同管理
		工程设计阶段合同管理
		工程实施阶段合同管理
		工程验收阶段合同管理
	违约管理	业主单位违约的管理
承建单位违约的管理		
其他违约的管理		

表 A.4 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
工程的信息管理措施	信息管理的工作内容	工程招标阶段信息管理
		工程设计阶段信息管理
		工程实施阶段信息管理
		工程验收阶段信息管理
	项目监理的文档管理	工程监理资料档案管理原则
		工程监理资料档案管理方法
监理文件分类和签发		
工程组织协调工作	协调工作概述	
	协调工作的内容	系统内部的协调
		系统外部关系中的合同因素协调
		系统外部关系中的非合同因素协调
	协调工作的基本措施	基本方法
各阶段的组织协调措施		

A.5 硬件设计服务

表 A.5 给出了硬件设计服务合同技术部分目录结构示例。

表 A.5 硬件设计服务合同技术部分目录结构示例

一级目录	二级目录	三级目录
概述	目的	
	服务范围	
引用文件		
质量工作原则与质量目标	质量工作原则	
	质量目标	
项目组织结构和职责	项目人员	
	管理职责	
项目计划管理	阶段划分	
	实施计划	
硬件设计服务思想	硬件设计服务依据	功能要求
		数据处理要求
		接口要求
		仿真系统要求
		外观、结构要求
		环境适应性要求
		静电防护要求
	交付要求	
设计准则		

表 A.5 (续)

一级目录	二级目录	三级目录	
方案设计	硬件产品整体设计		
	系统功能设计		
	结构设计		
	系统测试原理		分项 1
			分项 2
			分项 3
	工艺设计		
	系统自检、校准		
	关键技术		
	质量保证		可靠性设计
			维修性设计
			保障性设计
			测试性设计
			安全性设计
环境适应性设计			
测试			
交付		交付清单	
		培训	

A.6 信息系统集成实施服务

表 A.6 给出了信息系统集成实施服务合同技术部分目录结构示例。

表 A.6 信息系统集成实施服务合同技术部分目录结构示例

一级目录	二级目录	三级目录	
项目概述	项目建设目标	建设目标	
		建设内容	
		建设范围	
		项目建设周期	
	法规依据		政策法规
			标准与规范
	项目提出的背景和依据		项目背景
			项目依据

表 A.6 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
信息化现状分析	应用系统现状	
	网络系统现状	
	安全系统现状	
	系统软件现状	
	系统硬件现状	
	存在的主要问题	
需求分析	服务对象分析	
	业务需求分析	
	系统功能需求分析	基础支撑功能需求
		应用系统功能需求
		业务系统功能需求
	数据量分析和预测	数据处理量分析
		数据存储量分析
		传输流量分析
	系统非功能需求分析	系统基本要求
		系统性能需求
系统安全需求		
建立标准化体系		
系统接口需求		
总体设计方案	项目规划	项目目标
		项目建设内容
	建设原则与建设思路	建设原则
		建设思路
	项目总体建设方案	总体架构
技术路线		
网络及安全系统建设集成方案	设计原则	
	网络区域划分	
	网络及安全系统设计	
	网络及安全设备选型	
	设备清单	
基础支撑平台集成方案	服务器系统	设计思路和原则
		服务器系统设计
		物理服务器选型
		设备清单

表 A.6 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
基础支撑平台 集成方案	服务器虚拟化	服务器虚拟化解决方案
		数据中心虚拟化方案设计
	存储设计	存储架构设计
		存储设备选型
	存储虚拟化	存储虚拟化方案设计
	备份系统	设计思路及原则
		数据备份策略
		存储量计算机设备选型
	应用支撑平台集成及 软件开发方案	系统概述
功能设计		应用支撑平台总体架构
		应用支撑平台功能说明
		主要应用支撑产品介绍
信息资源库建设集成及 软件开发方案	信息资源库建设规划	信息资源需求分析
		信息资源类别分析
		信息资源分布分析
	信息资源库建设	信息资源
		建库方式
		数据采集
		数据处理
		开发利用
		数据管理
		标准规范
		现有信息资源整合
数据资源接口开发		
未来应用趋势		
监测预警管理系统集 成及软件开发方案	系统概述	
	功能设计	
	风险隐患监测防控子系统	系统概述
		功能设计
	预测预警子系统	系统概述
		功能设计
	态势展现子系统	系统概述
		功能设计

表 A.6 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
大屏幕投影显示 系统集成方案	方案概述	
	设计遵循标准	
	系统组成和结构	系统组成 系统功能
视频接入系统 集成方案	需求分析	项目背景
		建设目标
		主要建设任务
	设计依据	设计原则
		遵循标准
	系统总体设计	总体构架
		网络设计建议
		设备选型
		图像接入方案选择对比
		系统关键技术
	业务功能	
	系统性能设计	性能指标设计
		图像质量设计
		接入容量设计
		系统安全性设计
网络适应性设计		
系统整合方案	模拟整合方式	
	数字前端整合方式	
	数字平台整合方式	
	与视频会议系统的整合方案	
系统方案优势		
系统信息安全集成方案	信息安全需求分析	安全威胁概述
		安全威胁来源
		安全威胁种类
	安全技术体系设计	网络安全建设方案
		物理安全
		网络安全
		主机系统安全
		应用安全
		数据安全
		运维安全
安全管理		

表 A.6 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
主要设备选型介绍	设备选型清单	装修清单
		基础软件清单
		应用软件清单
		硬件设备清单
	网络及安全设备介绍	网络设备选型原则
		安全设备选型原则
		网络设备介绍
		安全设备介绍
	服务器设备介绍	服务器及其他设备选型原则
		××服务器介绍
		××服务器介绍
	基础软件简介	选型建议
		××产品介绍
		××产品介绍
	应用支撑软件简介	××产品选型介绍
		××产品选型介绍
	专用设备选型介绍	××产品选型介绍
		××产品选型介绍
	项目管理方案	项目组织管理
各项目组职责		
项目组人员安排		
项目组主要成员简历		
项目管理内容		项目管理方法
		项目计划管理
		项目沟通管理
		项目质量管理
		项目风险管理
		项目配置管理
		项目安全保密管理
		项目变更管理
		项目成本管理
		项目文档管理

表 A.6 (续)

一级目录	二级目录	三级目录	
项目管理方案	项目实施管理	项目决策	
		项目交流	
		问题与争议管理	
		失误管理	
		项目工作管理	
项目实施方案	工程实施方法论	项目实施方法选择	
		集成项目管理领域	
		项目管理过程	
		过程和领域的对应关系	
		管理领域的选择	
	实施过程和进度计划	工程实施阶段任务分解	
		总体进度计划	
	项目实施步骤	系统深化设计	
		设备采购/前期准备	
		设备的安装和测试验收	
		项目实施阶段	
		系统测试与初验	
		应急调度实施	
		系统试运行	
		系统终验	
		质量保证期	
	项目进度控制措施		
	项目质量保证方案	质量控制主要的实施措施	
		质量控制的关键性节点	
		系统集成质量控制	
		软件应用系统的质量控制	
	计划执行与协调方案	计划执行与协调遵循的原则	
		计划执行与协调工作	
	技术文档管理	项目文档遵循的原则	
		文档内容管理	
	培训方案	培训流程	
		培训目的	
培训对象及特点分析			
培训大纲			

表 A.6 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
培训方案	培训计划	培训环境
		培训时间
		培训人数
		培训教材
		培训方式
		课程计划
		培训师资
		培训费用
	培训内容简介	应急调度培训方案
		应用系统培训方案
		业务系统培训方案
		安全体系培训方案
		软件产品培训方案
		硬件产品培训方案
	培训服务保证	培训遵循的原则
		培训实施流程
		培训评估和管理
	培训过程质量控制	培训服务质量管理
		质量管理方法
培训效果管理		
验收方案	评审验收范围	
	评审验收方式	
	评审验收组织形式	评审验收组的成员要求
		验收组织形式
		评审验收组成员及相关人员的职责
	评审验收依据	
	评审验收方案	
项目售后服务方案	售后服务承诺	
	集成商质量保证	
	集成商售后服务支持	
运行维护方案	运维服务体系的组织结构	
	运维管理模式与人员配备	
	运维服务的主要工作	
	运维管理制度	

A.7 运行维护服务

表 A.7 给出了运行维护服务合同技术部分目录结构示例。

表 A.7 运行维护服务合同技术部分目录结构示例

一级目录	二级目录	三级目录
项目概述	项目背景	
	需求分析	
	服务要求	
服务体系	体系概述	
	服务管理体系	运维服务体系架构
		服务过程管理
		备件及软件版本管理
	运维质量保证措施	质量控制管理
进度控制管理		
检查与改进		
服务内容	服务级别标准	故障级别定义
		SLA 级别定义
		服务等级定义
	项目管理	阶段划分
		等级定义
		管理内容
		管理要求
	基本服务	电话响应
		远程支持
		现场支持
		备件及软件版本支持
		技术咨询
	例行操作	日常监控
		例行检查
	响应支持	故障处理
		问题处理
		变更处理
		发布处理
	优化改善	性能评估
		性能优化

表 A.7 (续)

一级目录	二级目录	三级目录
服务内容	重要时刻保障	服务描述
		服务要求
	应急预案设计与演练	服务描述
		服务要求
	健康检查服务	服务概述
		服务方式
	健康检查服务	巡检内容
		服务要求
运维人员组织架构	运维组织结构介绍	
	运维成员职责	
运维管理	运维需求分析	
	运行维护体系规划	运维模型
		运维流程设计思路
	运维管理体系详细设计	服务台
		事件管理
		问题管理
		配置管理
		变更管理
		发布管理
	运维管理软件产品选型	
	运维管理实施	流程实施
		运维管理软件和部署清单
	运行维护管理规范	管理制度
		设备维护管理
系统软件管理		

参 考 文 献

- [1] GB/T 4754—2017 国民经济行业分类
 - [2] GB/T 11457—2006 信息技术 软件工程术语
 - [3] GB/T 19668.1—2014 信息技术服务 监理 第1部分:总则
 - [4] GB/T 24405.1—2009 信息技术 服务管理 第1部分:规范(ISO/IEC 20000-1:2005, IDT)
 - [5] GB/T 28827.1—2012 信息技术服务 运行维护 第1部分:通用要求
 - [6] GB/T 28827.2—2012 信息技术服务 运行维护 第2部分:交付规范
 - [7] 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
 - [8] GB/T 28914—2012 成人教育培训工作者服务能力评价
 - [9] GB/T 30283—2013 信息安全技术 信息安全服务分类
 - [10] GB/T 30285—2013 信息安全技术 灾难恢复中心建设与运维管理规范
 - [11] GB/T 31168—2014 信息安全技术 云计算服务安全能力要求
 - [12] GB/T 32624—2016 人力资源培训服务规范
 - [13] GB/T 32625—2016 人力资源管理咨询服务规范
 - [14] GB/T 32914—2016 信息安全技术 信息安全服务提供方管理要求
 - [15] GB/T 33850—2017 信息技术服务 质量评价指标体系
 - [16] GB/T 35293—2017 信息技术 云计算 虚拟机管理通用要求
 - [17] GB/T 35301—2017 信息技术 云计算 平台即服务(PaaS)参考架构
 - [18] GB/T 35589—2017 信息技术 大数据 技术参考模型
 - [19] GB/T 36074.2—2018 信息技术服务 服务管理 第2部分:实施指南
 - [20] GB/T 36327—2018 信息技术 云计算 平台即服务(PaaS)应用程序管理要求
 - [21] SJ/T 11564.4—2015 信息技术服务 运行维护 第4部分:数据中心规范
 - [22] SJ/T 11564.5—2017 信息技术服务 运行维护 第5部分:桌面及外围设备规范
 - [23] SJ/T 11674.1—2017 信息技术服务 集成实施 第1部分:通用要求
 - [24] SJ/T 11674.2—2017 信息技术服务 集成实施 第2部分:项目实施规范
 - [25] SJ/T 11674.3—2107 信息技术服务 集成实施 第3部分:项目验收规范
 - [26] SJ/T 11690—2017 软件运营服务能力通用要求
 - [27] 中国信息技术服务标准体系建设报告(4.0版)
 - [28] 张绍华,潘蓉,宗宇伟.大数据治理与服务.上海:上海科学技术出版社,2016-01-01
 - [29] 战略性新兴产业重点产品和服务指导目录(2013年版)
-