

中华人民共和国国家标准

GB/T 34960.2—2017

信息技术服务 治理 第2部分：实施指南

Information technology service—Governance—
Part 2: Implementation guide

2017-11-01 发布

2018-05-01 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
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 治理实施框架	1
5 实施环境	2
5.1 概述	2
5.2 内外部环境要求	2
5.3 促成因素	2
6 实施过程	3
6.1 概述	3
6.2 统筹和规划	3
6.3 构建和运行	3
6.4 监督和评估	3
6.5 改进和优化	3
7 顶层设计治理的实施	4
7.1 战略	4
7.2 组织	4
7.3 架构	5
8 管理体系治理的实施	5
8.1 质量管理	5
8.2 项目管理	6
8.3 投资管理	6
8.4 服务管理	7
8.5 业务连续性管理	7
8.6 信息安全管理	8
8.7 风险管理	9
8.8 供方管理	9
8.9 资产管理	10
8.10 其他管理	11
9 资源治理的实施	11
9.1 基础设施	11
9.2 应用系统	12
9.3 数据	12
参考文献	14

前 言

GB/T 34960《信息技术服务 治理》拟分为如下部分：

- 第 1 部分：通用要求；
- 第 2 部分：实施指南；
- 第 3 部分：绩效评价；
- 第 4 部分：审计导则；
- 第 5 部分：数据治理规范；
- ……

本部分为 GB/T 34960 的第 2 部分，是第 1 部分的实施指南。

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。

本部分主要起草单位：北京华胜天成科技股份有限公司、上海计算机软件技术开发中心、中国电子技术标准化研究院、上海企源科技有限公司、上海万隆信息技术咨询有限公司、快威科技集团有限公司、四川久远银海软件股份有限公司、辽宁省电子信息产品监督检验院、北京华宇信息技术有限公司、北京北咨信息工程咨询有限公司、广州市金禧信息技术有限公司、天津天大康博科技有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、北京信城通数码科技有限公司、软通动力信息技术(集团)有限公司、北京中扬天成科技有限公司、成都信息化技术应用发展中心、成都勤智数码科技股份有限公司、辽宁北方实验室有限公司、江苏振邦智慧城市信息系统有限公司、北京神州泰岳软件股份有限公司、北京随达信科技公司、神州数码信息服务股份有限公司、上海北塔软件股份有限公司、上海市浦东新区信息化协会、上海翰纬信息管理咨询有限公司、成都安美勤信息技术股份有限公司、北京荣之联科技股份有限公司、上海谷航信息科技发展有限公司、北京易服务信息技术有限公司。

本部分主要起草人：宋俊典、王铮、杨琳、李雪、李鸣、王春涛、张明英、俞文平、孙佩、魏东、侯姗姗、熊健淞、潘蓉、张旻旻、薛君敖、李璐、邱兢、张绍华、宋跃武、温伟军、刘小茵、沈国华、郑晨光、刘玲、杨泉、李刚、但强、董跃、李海涛、夏斌辉、王庆磊、刘文海、马洪杰、徐弢、陆雯珺、郝守勤、杨爽、甘琼、陆雷、张智灵、潘纯峰、左天祖、张荣静、韩佳贇、秦佩君。

信息技术服务 治理

第 2 部分:实施指南

1 范围

GB/T 34960 的本部分提出了信息技术治理(以下简称:IT 治理)通用要求的实施指南,分析了实施 IT 治理的环境因素,规定了 IT 治理的实施框架、实施环境和实施过程,并明确顶层设计治理、管理体系治理和资源治理的实施要求。

本部分适用于:

- a) 建立组织的 IT 治理实施框架,明确实施方法和过程;
- b) 组织内部开展 IT 治理的实施;
- c) IT 治理相关软件或解决方案实施落地的指导;
- d) 第三方开展 IT 治理评价的指导。

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 34960.1 信息技术服务 治理 第 1 部分:通用要求

GB/T 22081—2008 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南

GB/T 28827.1—2012 信息技术服务 运行维护 第 1 部分:通用要求

3 术语和定义

GB/T 34960.1 界定的术语和定义适用于本文件。

4 治理实施框架

IT 治理实施框架包括治理的实施环境、实施过程和治理域,见图 1。

实施环境包括组织的内外部环境和促成因素。

实施过程规定了 IT 治理实施的方法论,包括统筹和规划、构建和运行、监督和评估、改进和优化。

治理域定义了 IT 治理对象,包括顶层设计、管理体系和资源。顶层设计包括战略、组织和架构,管理体系包括质量管理、项目管理、投资管理、服务管理、业务连续性管理、信息安全管理、风险管理、供方管理、资产管理和其他管理,资源包括基础设施、应用系统和数据。

组织应结合实施环境的分析,按照实施过程,以治理域为对象,开展 IT 治理实施。

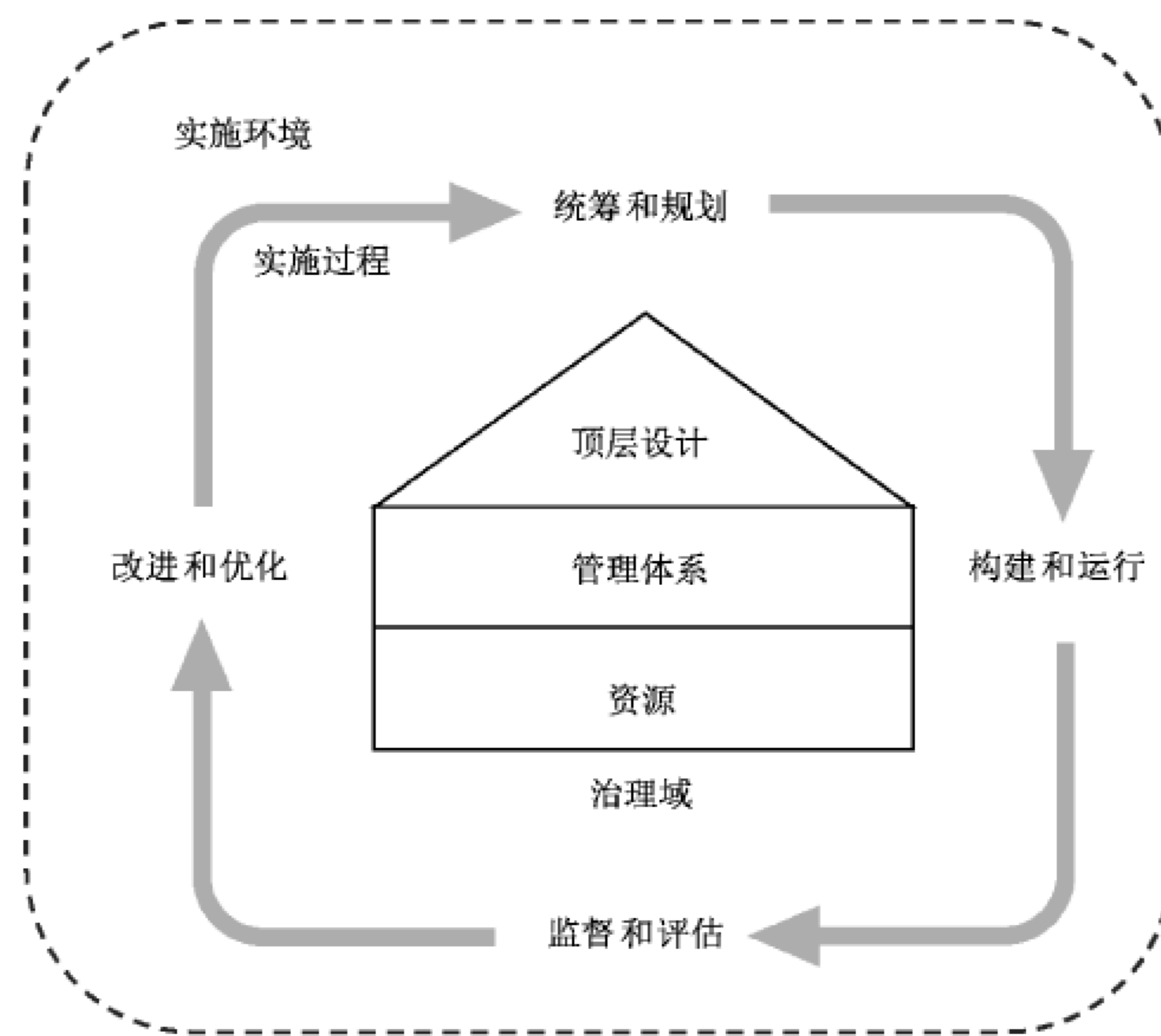


图 1 治理实施框架

5 实施环境

5.1 概述

组织应分析内外部环境的要求,识别 IT 治理的促成因素,以保障 IT 治理的实施。

5.2 内外部环境要求

组织应分析内外部环境要求,明确 IT 治理实施的策略。内外部环境要求包括但不限于:

- a) 现行的政策、法律、法规等;
- b) 内外部审计、监督、评估等;
- c) 组织战略和业务战略的变化;
- d) 市场、经济和竞争地位的变化;
- e) 新兴技术变革和重大技术变更。

5.3 促成因素

组织应识别 IT 治理实施的促成因素,分析利益相关方的责权利,明确 IT 治理实施的任务和过程。

促成因素包括但不限于:

- a) 内外部基础信息;
- b) 文化、道德规范和行为;
- c) 业务需求;
- d) 信息技术战略、组织和架构;
- e) 信息技术资源和信息技术服务能力;
- f) 人员技能和职业能力。

6 实施过程

6.1 概述

IT 治理实施主体应结合实施环境,兼顾创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,分配资源并构建 IT 治理实施过程,明确统筹和规划、构建和运行、监督和评估、改进和优化的目标和基本任务。

6.2 统筹和规划

目标:统筹和规划 IT 治理实施的过程,营造必要的治理环境,做好 IT 治理实施的准备工作。

统筹和规划的基本任务应包括:

- a) 明确 IT 治理实施的组织机构、实施主体、职责分工,以及利益相关方的沟通机制;
- b) 设计 IT 治理实施框架,明确实施内容、程序和机制;
- c) 根据组织战略、业务要求和利益相关方期望,规划 IT 治理实施的目标、方法和范围;
- d) 结合信息技术顶层设计、管理体系和资源的治理要求,识别 IT 治理的任务;
- e) 建立与 IT 治理实施相适应的路线图和绩效考评体系;
- f) 规划 IT 治理实施的绩效评价和审核机制,明确审计监督的相关要求。

6.3 构建和运行

目标:构建 IT 治理实施的管理机制,确保 IT 治理实施的有序运行。

构建和运行的基本任务应包括:

- a) 建立 IT 治理实施相关的管理机制,确立实施要点;
- b) 制定满足整体规划的构建和运行计划,并按计划实施;
- c) 制定 IT 治理实施的工作标准与方法;
- d) 建立信息交流与共享途径;
- e) 对构建和运行过程进行管理,确保过程可追溯,结果可计量或可评估。

6.4 监督和评估

目标:监督 IT 治理的实施过程,评估 IT 治理实施的符合性和质量。

监督和评估的基本任务应包括:

- a) 依据绩效评价和审计要求,对 IT 治理实施过程进行监督;
- b) 评估 IT 治理实施团队和人员的能力,必要时可聘请外部团队和人员;
- c) 监督和评估 IT 治理实施的适宜性和有效性;
- d) 监督和评估顶层设计、管理体系、资源治理要求的实施。

6.5 改进和优化

目标:组织应持续改进 IT 治理实施的过程,提升 IT 治理实施的有效性。

改进和优化的基本任务应包括:

- a) 建立 IT 治理实施的改进和优化机制,并对改进和优化过程进行监督;
- b) 依据统筹规划的目标和要求,对未达成的指标进行检查和分析;
- c) 确定改进措施,制定 IT 治理实施改进计划;
- d) 持续推进 IT 治理实施的改进和优化。

7 顶层设计治理的实施

7.1 战略

7.1.1 概述

组织应对 IT 治理的实施环境进行分析和评估,制定信息技术战略,并推进战略规划的实施和改进。

7.1.2 实施环境的评估

组织在评估当前环境和能力过程中,应:

- a) 建立实施环境的评估方法和机制;
- b) 评估业务战略及组织发展战略;
- c) 评估信息技术建设及服务能力;
- d) 评估 IT 治理实施的内外部和促成因素。

7.1.3 信息技术战略的制定

信息技术战略制定中,应:

- a) 考虑组织战略、信息技术对业务的支撑能力;
- b) 考虑相关标准、最佳实践、成熟技术和创新建议;
- c) 评估信息技术战略与组织战略的一致性,确保其与组织战略相匹配。

7.1.4 战略规划的实施和改进

信息技术战略规划实施和改进时,应:

- a) 符合组织战略,并与业务战略目标一致;
- b) 建立满足信息技术目标的管理体系;
- c) 配置资源以满足战略目标要求;
- d) 持续优化和改进信息技术管理体系。

7.2 组织

7.2.1 概述

组织应建立 IT 治理实施的机制和机构,确保治理团队、机构和人员能力满足 IT 治理的要求。

7.2.2 IT 治理机制

组织应明确 IT 治理的授权机制、决策机制和沟通机制。IT 治理机制应:

- a) 满足组织的信息技术战略和目标要求;
- b) 保证利益相关方理解、接受相应的职责和权利;
- c) 确保沟通信息的准确、可靠和有效;
- d) 适应 IT 治理体系持续改进的方法和策略。

7.2.3 IT 治理机构

组织应根据战略和业务需求,建立 IT 治理机构,包括但不限于信息技术战略委员会、信息技术管理和服务机构、业务部门、风险管理部门、审计监督部门等:

- a) 明确 IT 治理机构的职能、岗位和职责,明确角色和职责;
- b) 宜建立首席信息官制度,参与组织决策;
- c) 建立互信、高效、目标一致的 IT 治理实施团队;
- d) 确保 IT 治理实施人员具备业务及信息技术知识,并不断得到提升;
- e) 建立 IT 治理实施人员的培养机制。

7.3 架构

7.3.1 概述

组织应建立满足企业架构的 IT 架构、架构管理策略和管理体系,满足 IT 治理的要求。

7.3.2 建立

信息技术架构的建立,应:

- a) 与组织战略目标、IT 治理目标保持一致;
- b) 满足信息技术战略的目标和要求;
- c) 满足功能集成、信息集成及数据共享等应用需求。

7.3.3 管理

信息技术架构管理机制的制定,应:

- a) 满足 IT 治理战略规划的要求;
- b) 评估架构设计的合理性、先进性和开放性;
- c) 持续改进和优化架构及其管理机制。

8 管理体系治理的实施

8.1 质量管理

8.1.1 概述

组织应建立信息技术服务及产品质量管理体系,明确质量管理的职责和权限、提供资源保障并持续改进和优化。

8.1.2 质量管理体系的建立

信息技术服务及产品质量管理体系包括质量体系文件的建立、文件体系的实施和控制、质量手册的编制和维护等。质量管理体系的建立,应:

- a) 明确质量管理体系的过程,以及质量管理体系应用的策略;
- b) 制定质量管理体系的实施方法和措施;
- c) 制定质量管理职责和权限的划分机制,并提供资源保障;
- d) 定义质量管理体系各个过程的输入和输出;
- e) 分析质量管理体系各个过程的顺序和相互作用;
- f) 分析非预期输出或过程失效所带来的风险;
- g) 明确质量准则、测量及评价方法,确保质量体系有效运行和控制;
- h) 监测、分析质量管理体系的过程,确保过程符合预期。

8.1.3 质量管理责权的明确

质量管理责权的明确包括责任人的明确、职责权限的沟通 and 理解,内外部沟通机制的建立。质量管理责权的明确,应:

- a) 确保质量管理责权与管理体系符合性;
- b) 确保质量管理体系各个过程相互作用并产生预期结果;
- c) 向最高管理者报告质量管理体系的绩效和改进需求;
- d) 提升组织满足顾客需求的意识;
- e) 明确内外部沟通的内容、时机和对象。

8.1.4 质量管理的资源保障

质量管理的资源保障包括人力资源、相应的教育培训、基础设施资源支撑、工作环境和条件等,应:

- a) 持续改进和完善质量管理团队,开展人员教育和培训,提升人员意识和技能;
- b) 确保质量管理所需的基础设施支撑,包括建筑物及相关设施设备、软硬件、通信和系统;
- c) 明确质量管理体系所需的工作环境,包括物理的、社会的、心理等环境因素。

8.1.5 质量管理体系的持续改进

质量管理体系的持续改进包括监视、测量、分析和改进等过程,应:

- a) 证实信息技术相关质量需求的符合性;
- b) 确保信息技术质量管理体系的符合性;
- c) 持续改进信息技术质量管理体系的有效性。

8.2 项目管理

组织应建立项目管理机制,制定项目计划,确定项目范围,建立成本、进度和质量控制机制,建立和维护项目管理的流程和方法,统计分析项目的完成情况,并评估绩效。项目管理的实施,应:

- a) 定义项目管理的总体策略和原则,建立项目管理制度及流程;
- b) 制定详细的项目计划,识别项目范围,估算项目规模、工作量及成本;
- c) 组建项目团队,与利益相关方明确项目计划并达成共识;
- d) 明确项目管理的要求,包括进度管理、配置管理、问题管理、风险管理、质量管理、沟通管理、评价管理、成本管理等具体要求和策略;
- e) 对项目实施进行跟踪和监督,包括需求的变更管理、交付物的配置管理、风险跟踪分析及管理、成本管理、沟通管理等;
- f) 明确项目质量保证策略、过程和活动,解决并跟踪质量保证活动中发现的不符合问题。

8.3 投资管理

8.3.1 概述

组织应根据投资目标和规划,合理安排资金投放结构,科学确定投资项目,建立投资的拟定方案、可行性论证、方案决策、投资计划编制、投资计划实施、投资项目到期处置制度等。

8.3.2 投资管理规划

组织应建立信息技术投资规划,并对其进行统筹管理,应:

- a) 明确信息技术投资的目的;

- b) 制定信息技术投资规划；
- c) 明确信息技术投资的原则,保证其符合组织战略、业务战略和信息技术战略；
- d) 建立信息技术投资管理组织,明确投资决策管理、风险管理、监督管理等机构的责任和权力。

8.3.3 投资管理程序和方法

组织应制定信息技术投资的管理程序和方法,应:

- a) 确定投资项目,拟定投资方案；
- b) 开展项目可行性研究,论证投资方案；
- c) 编制投资计划并按规定程序报批；
- d) 按照规定的权限和程序,对投资项目进行审批；
- e) 实施投资计划,指定专职人员进行跟踪管理；
- f) 按照规定流程和方法对到期的投资项目进行处置。

8.3.4 投资计划与项目管控

组织应制定信息技术的投资计划,推进实施并进行管控,应:

- a) 制定信息技术投资计划,包括资金规模、投资内容、项目进度、质量标准与要求等要求；
- b) 实施 IT 投资计划,监督和管控项目日常运作、合规审查等,确保项目的立项、实施进度、项目质量、项目费用等合规性；
- c) 按照投资计划的总体要求,保质、保量并在预算范围内完成投资项目。

8.4 服务管理

组织应建立信息技术的服务管理机制,控制服务实施的风险,提升服务管理能力,并定期评价服务绩效。应:

- a) 建立、实施、监督、测量、保持和改进信息技术服务管理机制,实现服务管理能力的提升；
- b) 明确组织内的相关职责、权限,并得到有效沟通；
- c) 识别并提供建立、实施、保持和持续 IT 服务管理机制所需要的基础条件和内外部资源；
- d) 以服务管理机制有效运行和客户满意为目标,对组织的信息技术服务进行策划、设计、部署、运营、验收、改进和终止；
- e) 定期评价信息技术服务的绩效和信息技术服务管理机制的有效性。

8.5 业务连续性管理

8.5.1 概述

组织应构建信息技术应急响应和灾难恢复机制,明确信息技术管理程序、资源保障,制定应急响应预案和灾难恢复方案并持续改进,定期开展培训、测试和演练等保障活动,以降低信息技术实现价值交付时的风险。

8.5.2 业务连续性管理框架

组织应建立业务连续性管理框架,包括业务连续性管理程序、程序维护和评审、连续性恢复后评价,并把业务连续性植入组织文化,应:

- a) 制定业务连续性策略、目标和范围；
- b) 制定和维护业务连续性管理程序；
- c) 制定和执行应急响应机制；

- d) 演练、测试、评价、维护和改进连续性计划；
- e) 实施业务连续性恢复后评价。

8.5.3 应急管理

组织应建立应急事件的管理程序,并保证程序得到有效实施。应:

- a) 建立应急响应组织,制定应急响应制度;
- b) 识别信息技术服务活动中可能出现的风险;
- c) 划分应急事件级别,制定应急预案,开展培训和演练;
- d) 开展日常监测,对应急事件进行核实和评估;
- e) 启动应急预案,对应急事件进行处理和跟踪,及时通报并对结果进行评价;
- f) 分析应急事件发生原因、处理过程和结果,持续改进应急预案。

8.5.4 灾难恢复

组织宜建立灾难应对措施和恢复方案,保证信息系统的高可用性和业务恢复能力,应:

- a) 定义所需防范的灾难范围,开展业务影响分析;
- b) 明确需要防范的灾难类型;
- c) 依据业务关键程度,设定灾难容忍时间指标;
- d) 风险结合成本控制,平衡等级和业务连续性的关系;
- e) 开展测试和演练,完善业务连续恢复方案。

8.6 信息安全管理

8.6.1 概述

组织应制定信息安全管理目标、方针和策略,建立信息安全组织并明确责任,制定信息安全管理制
度,定期开展信息安全培训,确保制度落实。组织宜参照 GB/T 22081—2008 开展信息安全管理实施和
持续改进。

8.6.2 信息安全策略

组织应制定信息安全策略,应:

- a) 制定信息安全的目标、原则和范围;
- b) 明确组织的信息安全策略、标准和符合性要求等;
- c) 明确信息安全管理人员的职责;
- d) 与利益相关方沟通信息安全策略。

8.6.3 信息安全职责分配

组织应建立信息安全的组织机构,并明确职责和任务,应:

- a) 明确信息安全管理机构和责任人,负责组织的信息安全实施;
- b) 明确信息资产的具体责任人,负责相应信息资产的日常安全;
- c) 确保信息安全的职责被正确地履行;
- d) 对信息安全职责分配及要求予以清晰的规定,并形成文档。

8.6.4 信息安全管理制

组织应建立信息安全管理制,包括但不限于:

- a) 内外部人员安全管理；
- b) 保密制度；
- c) 用户及权限管理；
- d) 系统开发、运维安全管理；
- e) 系统定级与测评；
- f) 网络安全管理；
- g) 设备与环境安全管理；
- h) 数据与介质管理。

8.6.5 信息安全教育和培训

组织应按计划开展信息安全教育和培训,包括但不限于:

- a) 信息安全意识培训；
- b) 组织信息安全策略培训；
- c) 信息安全管理制度的培训；
- d) 安全要求、法律职责、业务控制等相关培训；
- e) 信息安全设施的操作和使用培训等。

8.7 风险管理

组织应建立信息技术风险管理机制,制定信息技术风险管理原则、目标和策略,建立管理制度和组织,明确责任人、角色和职责,识别、分析、评价、处置信息技术风险,提升风险应对能力,确保风险降低到组织可接受的程度,应:

- a) 制定风险管理策略和目标,明确风险偏好及风险容忍程度；
- b) 综合考虑风险管理原则,包括但不限于全面管理原则、系统管理原则、动态管理原则；
- c) 组织应建立风险管理机制,明确风险管理责任人、角色和职责；
- d) 确定风险识别、分析、评价方法；
- e) 制定风险管理与审批流程；
- f) 监控风险管理目标,并跟踪、分析和改进风险管理。
- g) 建立信息技术风险管理流程,包括但不限于风险来源分析、风险识别、风险监控、风险记录、风险评估与分析、风险量化与处理、风险管理效果评价等。

8.8 供方管理

8.8.1 概述

组织应建立供方管理机制,明确供方管理的职责、流程和方法,建立供方评估机制,保护组织的商业秘密和知识产权,以及组织所涉及的个人隐私。

8.8.2 供方管理制度

组织建立供方管理制度,应:

- a) 制定供方分类方法和评价标准；
- b) 制定供方管理流程；
- c) 制定供方管理改进机制。

8.8.3 供方识别和选择

组织识别和选择合适的供方,应:

- a) 识别建立供方列表,并进行分类;
- b) 根据供方评估标准进行评估;
- c) 对关键供方进行现场和内部管理情况评审。

8.8.4 供方服务管理

组织对供方的服务进行管理,应:

- a) 监督供方的服务过程;
- b) 评审供方服务交付质量;
- c) 制定供方持续改进计划。

8.8.5 供方退出管理

组织对供方的退出进行管理,应:

- a) 建立供方退出机制;
- b) 制定供方退出时的应对策略。

8.9 资产管理

8.9.1 概述

组织应建立信息技术资产应用、资产财务、资产有效性的管理体系,并对管理内容进行关联。

8.9.2 资产应用管理

建立完善的资产应用管理制度,覆盖计划、采购、部署、管理、报废等环节,应:

- a) 了解组织的整体发展目标,制定适合组织的资产管理目标和管理计划;
- b) 明确资产管理相关人员的相关职责;
- c) 明确资产获取方式;
- d) 制定报价管理流程,根据采购的规模对供应商选择进行约束;
- e) 建立资产部署管理的政策和流程,统一由被授权人员进行资产部署;
- f) 管理、记录并解决最终用户在资产应用过程中遇到的事件和问题;
- g) 建立资产的处置和报废流程,明确资产报废的条件并做处置和报废记录;
- h) 将资产管理相关计划和内容纳入组织信息化总体战略目标中,定期进行审阅和修正。

8.9.3 资产财务管理

建立资产财务管理制度,优化资产应用成本,应:

- a) 建立资产分类目录,对关键资产进行识别;
- b) 将资产纳入财务管理的范围,形成台账;
- c) 新购资产到货后,进行盘点和确认,确保内容及数量和采购订单的一致性;
- d) 定期对资产进行盘点和抽查,更新资产清单,做到账实相符;
- e) 结合资产应用成效,制作优化方案和报告,定期和财务部门沟通,以优化资产应用成本。

8.9.4 资产有效性管理

维护资产的授权和许可协议,降低法律法规风险,应:

- a) 实施信息技术资产的许可证管理;
- b) 定期评审信息技术资产管理的符合性和合规性;

- c) 定期审核软件资产依从性,统计组织现有的软件资产状况,分析软件许可需求并进行比对;
- d) 核对信息技术资产大规模变更时(如:硬件批量升级、软件批量升级或部署)的部署、使用许可清单,审核资产相关的依从性;
- e) 审核组织架构变更、重组等情况下的软件资产及其体系的依从性,并持续改进。

8.10 其他管理

对于本部分未明确的变更管理、预算管理、需求管理、绩效管理等其他信息技术管理体系,组织实施治理时,宜依据相关的标准、规范,制定相应的管理策略、机制和方法。

9 资源治理的实施

9.1 基础设施

9.1.1 概述

组织应制定信息技术基础设施的规划,建立基础设施建设、采购、实施和运维机制,制定基础设施管理策略和方法,评估、指导、监督和改进基础设施相关的管理机制和服务能力。

9.1.2 规划设计

组织应开展基础设施规划设计,满足日常运行、维护管理、维护成本和人力资源需求,应:

- a) 开展可行性分析,结合基础设施的可用性和连续性要求,确定资金来源和规模;
- b) 参照资产管理相关标准,对基础设施的运行生命周期进行管理;
- c) 明确管理与执行、实施与运维的分工和界面,明确在各阶段的关键节点和任务;
- d) 理解和收集需求,确定基础设施、设备的功能和技术要求,制定需求评审、审批和变更流程;
- e) 基础设施的设计应符合绿色、环保、节能理念,具备扩展性,满足业务需求。

9.1.3 建设实施

组织应制定基础设施建设实施的总体方案,按项目管理计划,完成系统设计、系统部署、系统测试、系统验收和系统上线活动,应:

- a) 明确项目管理团队、项目目标、监控机制和管理流程;
- b) 制定实施方案,明确基础设施的技术架构、网络拓扑、部署方式、测试要求;
- c) 制定设施采购和部署计划,明确实施责任,确定采购、部署、安装和测试内容;
- d) 制定测试方案,明确测试人员、测试环境要求和测试工具,跟踪测试过程;
- e) 验收阶段,根据实施方案进行基础设施的功能、性能、控制要求的验收测试;
- f) 评审实施方案和计划,应符合国家相关规范和标准;
- g) 根据实施性质制定新旧系统转换的应急预案和恢复计划。

9.1.4 运行维护

组织应建立基础设施的运行与维护管理机制,确保信息系统持续稳定运行。

- a) 建立运行维护的能力体系,确保运行维护的能力;
- b) 通过策划、实施、检查和改进,实现运维能力的提升;
- c) 配备具有运行维护服务能力的人员、资源,满足信息系统运行维护需求;
- d) 具备与运行维护相适应的产品、技术、工具和方法;
- e) 建立运行维护管理过程,包括但不限于: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、信息安全管理；

- f) 对已按照 GB/T 28827.1—2012 要求建立运行维护管理的组织,宜按照本部分的要求对已建立的内容实施改进。

9.2 应用系统

9.2.1 概述

组织应建立信息技术应用系统设计、开发、变更和测试的保障机制,保证功能、性能和安全等满足设计需求,制定应用系统上线、迁移、新旧系统切换、应急预案等相关的策略、制度和保障机制,评估、指导、监督和改进应用系统管理机制和服务能力。

应用系统运行维护的治理实施,可参考基础设施运行维护的治理实施。

9.2.2 规划设计

组织在实施应用系统规划设计时,应:

- a) 选择并制定满足业务需求的应用系统规划设计方案,包括但不限于信息技术战略、架构、技术、管理项目组合、自建或外购决策、信息安全策略和标准、内部控制规划和审计规划;
- b) 开展应用系统的可行性分析,考虑优势和劣势,识别机会和威胁,定义投资组合,确定资金来源及可用性等;
- c) 确定应用系统的功能和技术要求,制定需求评审、审批和变更流程;
- d) 制定实施方案,包括但不限于功能模块、技术路线、网络拓扑、部署方式等;
- e) 评审应用系统规划设计的合规性和一致性。

9.2.3 建设实施

组织应根据总体方案和实施方案,按项目管理计划,开展应用系统的建设实施时,应:

- a) 建立信息系统建设实施的验证机制,确保与总体架构一致,满足业务需求;
- b) 明确应用系统建设实施的目标,明确监控机制和管理流程;
- c) 开发阶段,建立开发规范和制度,并对软件进行版本管理;
- d) 测试阶段,制定测试计划,跟踪测试过程,开展测试分析并执行验收测试;
- e) 验收阶段,开展系统功能、性能、控制 and 安全性要求的验收;
- f) 上线阶段,制定系统上线计划、新旧系统转换方案、应急预案、数据迁移计划和恢复计划;
- g) 明确建设实施完成后的工作交接机制和交接内容。

9.3 数据

9.3.1 概述

组织应明确数据治理框架、建立数据治理的机构和管理机制,完善数据治理的生命周期。

9.3.2 数据治理框架

数据治理框架的实施包括战略、任务、框架、范围、促成因素和环境等,应:

- a) 明确数据战略文化和思维,评估自身数据治理能力;
- b) 建立数据治理机构、明确团队和人员,以及其职责和权利;
- c) 定义数据质量业务规则,持续度量和监控数据质量;
- d) 明确数据资产使用过程中的认证、授权、访问和审计等机制。

9.3.3 数据治理的组织管理

组织应建立数据治理决策、授权和控制机制等机制,应:

- a) 建立职责分配模型,明确组织架构、职责及角色;
- b) 明确数据治理的绩效管理和评估机制;
- c) 建立有效的管理体系,配备合理的资源;
- d) 建立元数据、主数据管理的框架、方法和标准;
- e) 建立数据质量、安全、隐私、合规等保障机制。

9.3.4 数据治理的过程管理

组织应建立数据生命周期管理和服务能力体系,并进行评估、指导、监督和改进。应:

- a) 明确数据治理目标,利益相关方的愿景等;
- b) 分析数据治理的范围和流程,设计步骤和实施阶段,形成数据治理路线图;
- c) 识别环境和促成因素,形成需求调研及分析报告;
- d) 评估组织内外数据应用水平现状,形成评估分析报告;
- e) 制定数据治理的策略、流程、制度和考核指标体系;
- f) 监督数据治理的实施、评估数据治理能力和水平,并持续改进。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19668.1—2014 信息技术服务 监理 第1部分:总则
 - [3] GB/T 20269—2006 信息安全技术 信息系统安全管理要求
 - [4] GB/T 20984—2007 信息安全技术 信息安全风险评估规范
 - [5] GB/T 22080—2008 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
 - [6] GB/T 22239—2008 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求
 - [7] GB/T 24353—2009 风险管理 原则与实施指南
 - [8] GB/T 24405.1—2009 信息技术 服务管理 第1部分:规范
 - [9] GB/T 26317—2010 公司治理风险管理指南
 - [10] GB/T 28827.2—2012 信息技术服务 运行维护 第2部分:交付规范
 - [11] 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
 - [12] JR/T 0099—2012 证券期货业信息系统运维管理规范
 - [13] SJ/T 11445.2—2012 信息技术服务 外包 第2部分:数据(信息)保护规范
 - [14] 《企业内部控制基本规范》中华人民共和国财政部 [财会〔2008〕7号]2008-05-22
 - [15] 《中央企业全面风险管理指引》国务院国有资产监督管理委员会(国资发改革〔2006〕108号)2006-06-06
 - [16] 《商业银行信息科技风险管理指引》中国银行业监督管理委员会(银监发〔2009〕19号)2009-06-01.
 - [17] 《证券期货经营机构信息技术治理工作指引(试行)》中国证券业协会和中国期货业协会 [中证协发〔2008〕113号]2008-09-03.
 - [18] 《保险公司信息系统安全管理指引(试行)》中国保险监督管理委员会[保监发〔2011〕68号]2011-11-16.
 - [19] ISO/IEC 38500 Governance of information technology for the organization
 - [20] OECD Principles of Corporate Governance. OECD, 2004.
 - [21] Report of the Committee on the Financial Aspects of Corporate Governance[R]. Sir Adrian Cadbury: London, 1992.
 - [22] ISACA Cobit5.0 Control Objectives for Information and related Technology, ISACA, April 10, 2012.
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
信 息 技 术 服 务 治 理
第 2 部 分 : 实 施 指 南
GB/T 34960.2—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址: www.spc.org.cn

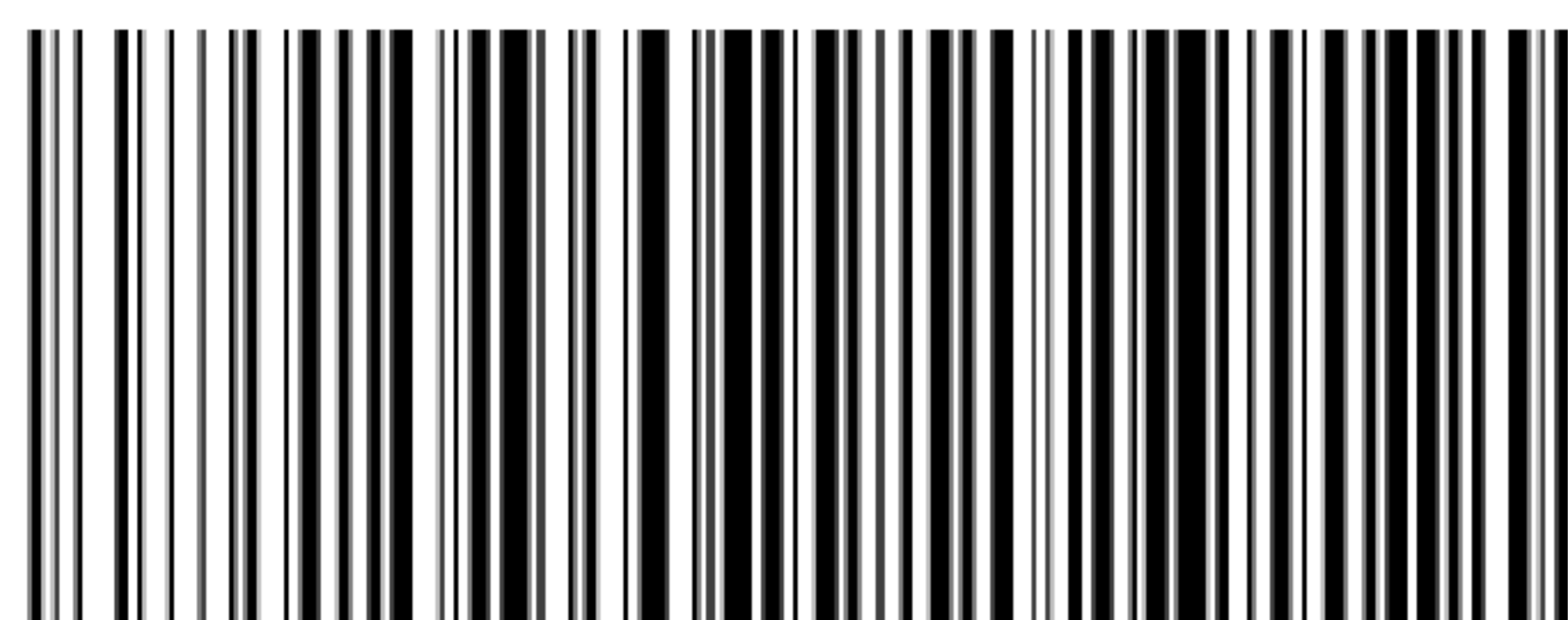
服务热线: 400-168-0010

2017 年 11 月 第 一 版

*

书号: 155066 · 1-57859

版权专有 侵权必究



GB/T 34960.2—2017