



中华人民共和国国家标准

GB/T 36463.1—2018

信息技术服务 咨询设计 第 1 部分：通用要求

Information technology service—Consulting and design—
Part 1: General requirements

2018-06-07 发布

2019-01-01 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
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 咨询设计服务能力模型	2
3.1 概述	2
3.2 模型描述	2
4 咨询设计服务能力管理	3
4.1 概述	3
4.2 策划	3
4.3 实施	3
4.4 检查	3
4.5 改进	3
5 人员	4
5.1 概述	4
5.2 人员管理	4
5.3 岗位结构	4
5.4 知识	4
5.5 技能	5
5.6 经验	5
6 过程	5
6.1 概述	5
6.2 项目管理	5
6.3 需求管理	6
6.4 交付管理	7
6.5 客户关系管理	7
6.6 信息安全管理	7
6.7 风险管理	8
7 技术	8
7.1 概述	8
7.2 构成	8
7.3 应用	9
7.4 咨询技术管理	9
8 资源	10
8.1 概述	10
8.2 知识库	10

GB/T 36463.1—2018

8.3 标准库	10
8.4 专家库	11
8.5 案例	11
8.6 工具	11
参考文献	13

前 言

GB/T 36463《信息技术服务 咨询设计》拟分为以下 6 个部分：

- 第 1 部分：通用要求；
- 第 2 部分：规划设计指南；
- 第 3 部分：知识库管理规范；
- 第 4 部分：数据资源规划；
- 第 5 部分：通用标准库设计要求；
- 第 6 部分：容灾规划设计规范。

本部分为 GB/T 36463 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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：中国电子技术标准化研究院、中国软件与技术服务股份有限公司、大连软件行业协会、北京中百信信息技术股份有限公司、北京华宇信息技术有限公司、沈阳华睿博信息技术有限公司、广州赛宝联睿信息科技有限公司、北京北咨信息工程咨询有限公司、宁波赛迪信息技术有限公司、山东正中信息技术股份有限公司、广州广软信息技术服务有限公司、北京信息化协会、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、江苏省软件产品检测中心、成都信息化技术应用发展中心、北京交通大学、惠州市亿信通信息技术服务有限公司、中国民航信息网络股份有限公司、北京和仲宁信息技术有限公司、上海北宙企业管理咨询有限公司、北京德信永道信息技术服务有限公司、太极计算机股份有限公司、北京蓝海讯通科技股份有限公司。

本部分主要起草人：代红、周平、张钊源、吴东亚、谭星、邵华、卢学哲、应志红、刘宏、郭锐、赵菁华、但强、黄建新、王洪全、陈明辉、高巍、张楠、黄寅、段红、尹宏、熊健淞、黄良虎、李冰、沈世明、朱卫东、钟平、彭明田、赵世宁、师鑫、杨泉、刘耘竹、李存国。

引 言

随着国民经济各行业、领域信息化的深入开展,需方(客户)对信息技术服务提出前瞻性、系统性等更高的要求,已经从对产品和集成方案的需求,逐步转变为对更科学顶层设计(规划)、更系统的深化设计等更高层次的信息技术咨询设计服务需求。目前对信息技术咨询设计服务能力进行客观、系统的评价,需要更为完善的规范来满足当前对信息技术咨询设计服务的高层次需求。

GB/T 36463 的本部分围绕信息技术咨询设计服务的技术特点和管理特点,明确咨询设计服务的能力模型、能力管理过程、要素和咨询规划的参考技术,为信息技术咨询设计服务提供评价依据。本部分有利于规范信息技术咨询技术服务的提供与支持,引导信息技术咨询设计服务行业的良好发展,促进我国信息技术咨询设计服务能力的提升。

GB/T 36463 所规定的信息技术咨询设计服务为包括 GB/T 4754—2011 中规定的 6530 小类“信息技术咨询设计服务”中除“测试评估”外其他部分。

GB/T 36463 各部分之间的关系如图 1 所示。

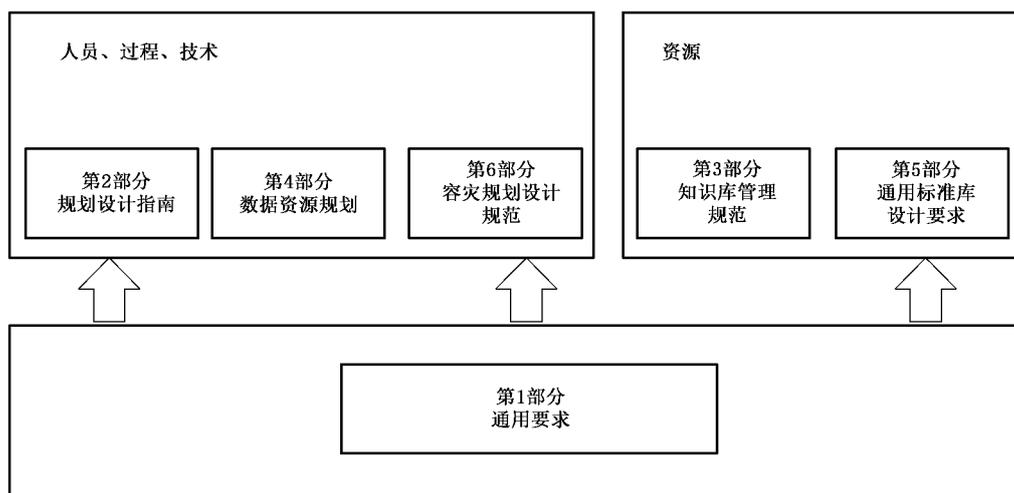


图 1 GB/T 36463 各部分之间的关系

在 GB/T 36463.1 中,对咨询设计服务能力模型、能力管理过程和要素等方面进行说明,通过指标衡量信息技术咨询设计服务能力,为信息技术咨询设计服务供方进行咨询设计服务时提供指导。GB/T 36463 的第 2 部分~第 6 部分对信息技术咨询设计提供指导。其中第 2 部分对信息系统规划设计中的组成要素、工作内容、工作步骤和过程、关键技术与工具等进行规范和指导。第 3 部分和第 5 部分规范了供方服务资源的设计和管理。第 4 部分和第 6 部分规范了供方服务的过程和技术。

信息技术服务 咨询设计

第 1 部分:通用要求

1 范围

GB/T 36463 的本部分提出了信息技术咨询设计服务能力模型,规定了提供信息技术咨询设计服务组织在人员、过程、技术和资源应具备的条件和能力。

本部分适用于:

- a) 计划提供信息技术咨询设计服务的组织建立服务能力体系;
- b) 信息技术咨询设计服务供方改进和提升自身的服务能力;
- c) 信息技术咨询设计服务需方选择和评价供方;
- d) 第三方评价信息技术咨询设计服务供方。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

咨询设计服务 consulting and design service

以信息技术为基础,综合运用多学科知识、工程实践经验、现代科学和管理技术,在信息资源开发利用、工程建设、人员培训、管理体系建设、技术支撑等方面提供的与信息技术服务相关的活动。

2.2

供方 provider

提供咨询设计服务的内部、外部组织或机构。

2.3

需方 demander

需要咨询设计服务的组织或机构。

2.4

过程 process

整合资源,推动将输入转换为输出的相互关联或相互作用的有序活动。

2.5

技术 technology

在提供咨询设计服务过程中运用的解决问题的原理及方法。

2.6

知识库 knowledge base

辅助咨询活动开展的所需领域知识的集合,便于相关领域知识的采集、整理和提取,包括基本事实、规则、案例和其他有关信息。

2.7

标准库 standard library

为需方所在领域咨询活动开展提供该领域涉及标准的集合,可以作为定义具体服务和企业架构的组件。