

信息系统运行维护体系建设指南

Construction guidelines for operation and maintenance system
of information system

2023-02-06 发布

2023-03-06 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

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 运行维护体系框架 2

5 最高管理层职责 3

6 运行维护对象 4

7 运行维护内容 4

8 运行维护过程 5

9 运行维护支撑 7

附录 A（资料性） 信息系统运行维护过程交付参考 11

附录 B（资料性） 信息系统运行维护过程与内容对应关系 12

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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专利的责任。

本文件由江苏省软件和信息技术服务标准化技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：江苏省电子信息产品质量监督检验研究院（江苏省信息安全测评中心）、江苏省联合征信有限公司、航天新气象科技有限公司、江苏省财政厅财政信息管理中心、中国烟草总公司江苏公司、江苏省海洋经济监测评估中心、南京联成科技发展股份有限公司、苏州经贸职业技术学院、江苏省水利信息中心、苏州如意云网络科技有限公司、江苏省食品药品监督信息中心、南京中新赛克科技有限责任公司、江苏中威科技软件系统有限公司。

本文件主要起草人：张腾标、周云松、李国琴、程恺、王治平、徐雁飞、陈健、衡帅、王坤、黄力、黄佳烨、吴兰、王玉斐、施麟、朱瑞、陈宁、李晓蓉、曹云、凌飞、陈志峰、周建金、杨庆威、崔菲霏。

信息系统运行维护体系建设指南

1 范围

本文件给出了信息系统运行维护体系框架、最高管理层职责、运行维护对象、运行维护内容、运行维护过程和运行维护支撑的建议。

本文件适用于提供信息系统运行维护服务的组织或开展信息系统运行维护的用户单位建立信息系统运行维护体系,评价和改进自身的运行维护服务能力。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 信息技术服务 运行维护 第1部分:通用要求

GB/T 29264—2012 信息技术服务 分类与代码

GB/T 36074.2—2018 信息技术服务 服务管理 第2部分:实施指南

3 术语和定义

GB/T 28827.1、GB/T 29264—2012 和 GB/T 36074.2—2018 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信息系统 information system

由计算机硬件、网络和通信设备、计算机软件、信息资源、信息用户和规章制度组成的以处理信息流为目的的人机一体化系统。

3.2

运行维护活动 operation and maintenance activities

为满足业务需求,组织采用信息技术手段及方法,对其所使用的信息系统运行环境、业务系统等提供的各种技术支持和管理的活动。

3.3

运行维护体系 operation and maintenance system

为满足运行维护活动(3.2)绩效要求的相互关联或相互作用的一组要素。

3.4

运行维护对象 operation and maintenance object

运行维护活动(3.2)的受体。

3.5

运行维护内容 operation and maintenance content

根据信息系统运行维护需求,面向运行维护对象(3.4)开展的调研评估、监控巡检、例行维护、响应支持、优化改善和安全通告等活动。