



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。

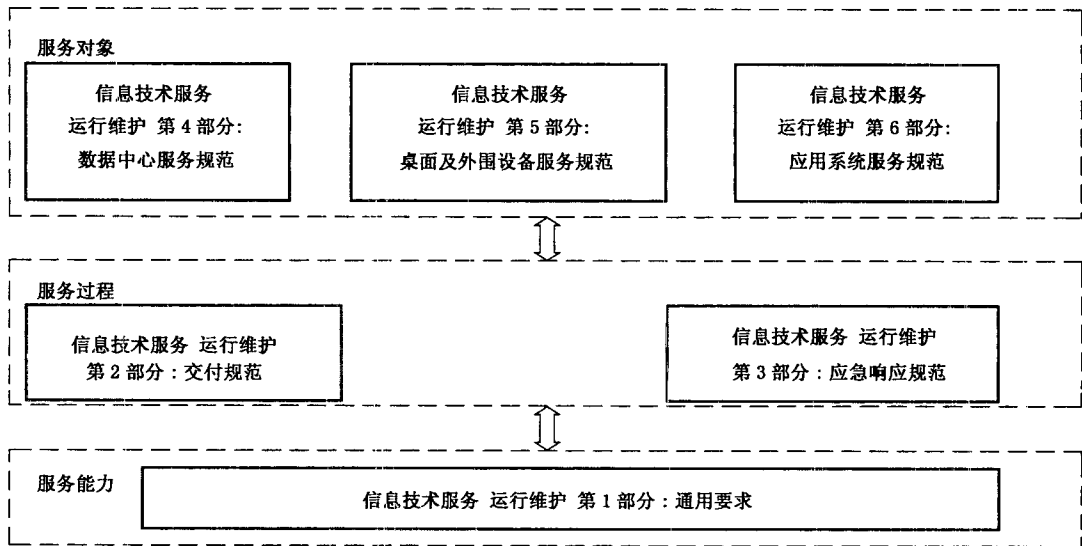


图 1 GB/T 28827 各部分之间的关系

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。

3.6

优化改善 optimization and improvement

供方对运行维护服务对象提供功能和性能的调优服务。

注：如数据库优化、网络优化等。

3.7

调研评估 investigation and evaluation

供方通过对运行维护服务对象的调查研究或分析评价，给出报告或建议。

注：如系统调研、IT 连续性评估等。

3.8

SLA 服务级别协议 service level agreement

运行维护服务供方与需方之间签署的描述符合和约定服务级别的协议。

[GB/T 24405.1—2009,定义 2.13]

3.9

应急事件 emergency event

导致或即将导致运行维护服务对象运行中断、运行质量降低，以及需要实施重点时段保障的事件。

[GB/T 28827.3—2012,定义 3.2]

4 运行维护服务交付框架

运行维护服务交付框架包括交付管理、交付内容、交付方式和交付成果，如图 2 所示。

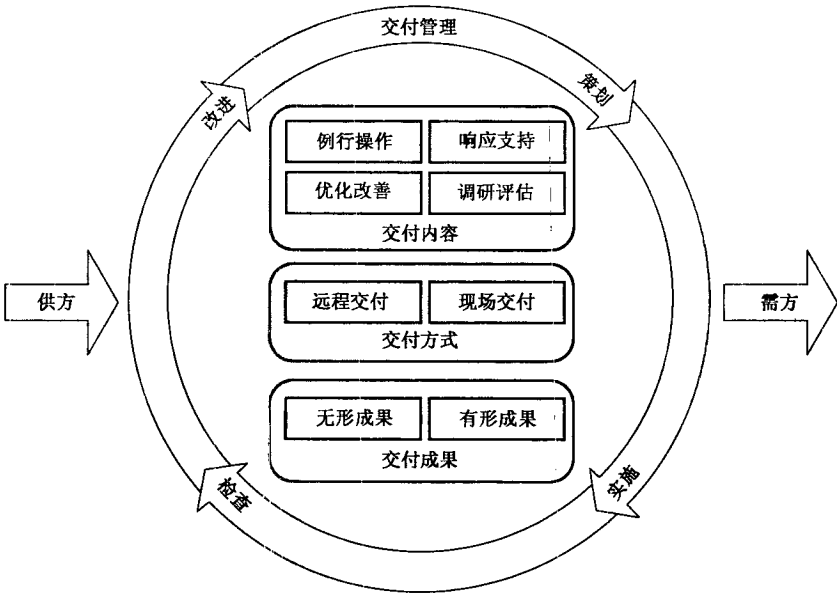


图 2 运行维护服务交付框架

交付管理：供需双方通过对服务交付的策划、实施、检查和改进以保障服务级别协议的达成。

交付内容：供方根据服务级别协议要求，向需方提供的例行操作服务、响应支持服务、优化改善服务和调研评估服务。

交付方式：供方根据服务级别协议要求，采用现场交付和远程交付方式向需方提供服务。

交付成果：供方根据服务级别协议要求，向需方提供的无形和有形的交付成果。

交付管理确保交付内容、交付方式和交付成果达成服务级别协议要求，并实现持续改进，交付内容

通过不同的交付方式提供给需方,交付成果在交付内容实施过程中产生。

5 交付管理

5.1 总则

供方在向需方提供运行维护服务的过程中通过交付策划、交付实施、交付检查和交付改进等管理动作,确保交付质量得到有效控制,以满足服务级别协议要求。

5.2 交付策划

根据需方需求和供方自身能力,双方协商签署服务级别协议;供方做好必要的交付准备,制定交付计划,确保服务正常提供。

a) 交付策划过程中供方应:

- 1) 依据服务目录与需方确认服务级别协议;
注:服务目录示例见附录 A,服务级别协议框架见附录 B。
- 2) 确保服务级别协议内容完整准确;
- 3) 编制交付实施计划、交付检查计划和交付改进计划;
- 4) 编制预算;
- 5) 配备符合能力要求的管理人员和专业人员;
- 6) 明确职责分工、服务流程和关键技术要求,必要时提供服务手册和技术手册;
- 7) 准备必要的资源,如备件、工具、服务台和知识库;
- 8) 明确考核要求、计算办法和奖惩措施;
- 9) 明确服务交付过程中的安全要求,并采取保障措施,如签署保密协议等;
- 10) 明确服务交付过程中可能存在的各种风险,制定风险规避计划;
- 11) 与需方就必要信息达成共识,如时间计划、人员配备、投诉受理渠道及流程等;
- 12) 明确供需双方产生异议的处理原则;
- 13) 明确供需双方在交付过程中产生遗留问题的处理原则;
- 14) 针对应急事件制定预案,详见 GB/T 28827.3—2012。

b) 交付策划过程中需方应:

提供服务需求,并与供方达成服务级别协议。

5.3 交付实施

供方按照交付策划向需方提供运行维护服务,完成服务级别协议规定内容。

a) 交付实施过程中供方应:

- 1) 按照交付策划的要求实施;
- 2) 对关键服务信息有记录,如内容、过程、状态、人员和时间等;
- 3) 保证关键信息及时传递到供需双方相关人员,如项目经理、上级主管、技术主管等;
- 4) 记录和统计衡量服务级别协议所需信息,如响应时间、现场支持时间等;
- 5) 按照管理要求和服务承诺提交服务报告;
- 6) 在组织内建立并使用知识库,及时归档文件,分享经验;
- 7) 确保人员、操作、数据以及工具等符合交付策划中对安全的要求;
- 8) 根据风险规避计划及时处理实施过程中发现的风险。

b) 交付实施过程中需方应:

完成交付实施所需的协助工作,如提供资源配置、故障信息、审批相关申请等。

5.4 交付检查

供需双方通过交付策划与交付实施的对比检查,确认完成情况,并对发现的问题提出改进建议。

- a) 交付检查过程中供方应:
 - 1) 依据交付策划对交付实施情况进行检查;
 - 2) 向需方调查满意度;
 - 3) 对服务交付的情况做审计评估,如策划的执行情况、服务交付的规范程度、文档的归档情况、交付过程信息的记录情况等;
 - 4) 检查交付过程中遗留问题的处理情况;
 - 5) 检查评估交付各过程中的安全情况和风险规避情况。
- b) 交付检查过程中需方应:

组织或参与交付检查工作,提供反馈。

5.5 交付改进

供方通过对交付各过程的总结分析,提出建议并改进,以提高效率,提升需方满意度。

- a) 交付改进过程中供方应:
 - 1) 总结分析不符合服务级别协议的服务交付,提出并实施改善建议,跟踪反馈;
 - 2) 调查分析需方投诉或满意度低分项,与需方确认不满意的具体内容,提出并实施改善意见,跟踪反馈;
 - 3) 对需要规避的安全问题和风险提出并实施改进措施,跟踪反馈;
 - 4) 按照交付改进计划持续改进。
- b) 交付改进过程中需方应:

参与交付改进工作,确认改进措施,反馈成效。
- c) 双方应在必要时协商修订服务级别协议。

6 交付内容

6.1 总则

供方通过向需方提供例行操作、响应支持、优化改善和调研评估等交付内容,以满足运行维护服务的服务级别协议要求。

6.2 例行操作

例行操作过程中:

- a) 供方应:
 - 1) 根据运行维护服务对象的特点,制定交付的目标、内容、范围、周期和人员安排。
 - 2) 编制指导手册,并指定专人负责更新和完善。指导手册中应包括:
 - 任务清单;
 - 各项任务的操作步骤及说明;
 - 运行状态是否正常的判定标准;
 - 运行状态信息的记录要求;
 - 异常状况处置流程,包括角色定义、处置方法、流转过程和结束要求;
 - 报告模版。
 - 3) 确保人员、操作、数据以及工具等符合安全的要求。

- 4) 在必要时创建与响应支持、优化改善和调研评估服务的接口,启动和完善相应服务交付过程。

b) 需方应:

完成例行操作所需的协助工作,如提供访问权限、工作环境等。

6.3 响应支持

响应支持过程中:

a) 供方应:

- 1) 公示受理的渠道,如电话、传真、邮件或网络方式等;
- 2) 提供服务承诺,如工作时间、响应时间等;
- 3) 与需方就响应级别、报警升级条件等内容达成共识;
- 4) 记录响应支持的关键交付过程;
- 5) 针对有效申报进行分类,分配优先级,分发给相应人员,分配优先级时可以参照附录 C 确定,申报优先级应成为响应支持的一部分。附录 C 所列的申报优先级表不包含所有的优先级,供方也可以制定其他的优先级分配方式;
- 6) 在处理过程中设置预警、报警机制以及升级流程,相关设置可以参照附录 C 确定,相关机制应成为响应支持的一部分。附录 C 所列的预警、报警和升级流程并不包含所有预警、报警和升级流程,供方也可以制定其他的预警、报警机制和升级流程;
- 7) 在处理过程中的各个关键环节,将进展信息及时通知供需双方相关人员;
- 8) 在需方同意的情况下结束支持;
- 9) 确保人员、操作、数据以及工具等符合安全的要求;
- 10) 在必要时创建与例行操作、优化改善和调研评估服务的接口,启动和完善相应服务交付过程。

b) 需方应:

完成响应支持所需的协助工作,如提供故障信息、确认支持效果。

6.4 优化改善

优化改善过程中:

a) 供方应:

- 1) 编写优化改善方案,方案中宜包含目标、内容、步骤、人员、预算、进度、考核指标、风险预案和回退方案;
- 2) 对方案进行必要的评审,包括内外部评审;
- 3) 按优化改善方案实施并有观察期的安排;
- 4) 对遗留问题制定改进措施并跟进;
- 5) 在优化改善完成后进行必要的回顾总结;
- 6) 确保人员、操作、数据以及工具等符合安全的要求;
- 7) 在必要时创建与例行操作、响应支持和调研评估服务的接口,启动和完善相应服务交付过程。

b) 需方应:

完成优化改善所需的协助工作,如提出建议、确认方案等。

6.5 调研评估

调研评估过程中:

a) 供方应：

- 1) 在调研评估开展前提供计划,包括目标、内容、步骤、人员、预算、进度、交付成果和沟通计划等;
- 2) 编写调研评估报告,如现状评估、访谈调研、需求分析、后续建议等;
- 3) 制定报告的评审制度,包括组织内部评审和需方评审,并进行记录;
- 4) 持续跟踪调研评估的落地执行情况;
- 5) 确保人员、操作、数据以及工具等符合安全的要求;
- 6) 在必要时创建与例行操作、响应支持和优化改善服务的接口,启动和完善相应服务交付过程。

b) 需方应：

完成调研评估所需的协助工作,如提出需求、组织评审等。

7 交付方式

7.1 总则

供方采用现场交付或远程交付的交付方式,确保运行维护服务的正常提供,以满足服务级别协议要求。

7.2 现场交付

现场交付过程中供方应：

a) 在到达需方现场前：

- 1) 了解现场交付的内容、到达时间要求、之前的支持情况以及遗留问题,并与需方确认;
- 2) 对复杂或存在风险的工作做好预案,经审核后实施;
- 3) 准备必要的资料和工具;
- 4) 根据安全要求,做好准备工作。

b) 在到达需方现场后：

- 1) 及时通知需方并确认到达现场时间;
- 2) 与需方确认服务内容、操作流程和可能的风险后实施;
- 3) 严格遵守需方现场的管理制度;
- 4) 根据安全要求提供现场交付服务,并做好相关服务记录;
- 5) 完成确认的工作内容;
- 6) 遇到无法解决的问题或需方提出额外要求时,通知上级,得到授权后再做处理。

c) 在离开需方现场前：

- 1) 与需方确认工作完成情况,必要时签署服务单;
- 2) 就遗留问题的处理建议和需方达成共识;
- 3) 根据需方要求恢复服务现场原状并保持整洁;
- 4) 做必要的安全检查,如清除本次服务临时账号等;
- 5) 获得需方的离场许可。

d) 在离开需方现场后：

- 1) 调查客户满意度;
- 2) 更新服务记录;
- 3) 就遗留问题寻找解决方案,跟踪解决。

7.3 远程交付

远程交付过程中供方应：

- a) 在提供远程交付前：
 - 1) 了解需要远程交付的内容、支持时间要求、之前的支持情况以及遗留问题，并与需方确认；
 - 2) 对复杂或存在风险的工作做好预案，经供需双方审核后实施；
 - 3) 确保远程交付所需的工作条件满足安全、稳定和可用的要求。
- b) 在远程交付过程中：
 - 1) 按照约定的时间提供远程交付；
 - 2) 与需方确认服务内容、操作流程和可能的风险后实施；
 - 3) 严格遵守需方的管理制度；
 - 4) 根据安全要求提供远程交付服务，并做好相关服务记录；
 - 5) 完成确认的工作内容；
 - 6) 遇到无法解决的问题或需方提出额外要求时，通知上级，得到授权后再做处理。
- c) 在结束远程交付前：
 - 1) 就遗留问题的处理建议和需方达成共识；
 - 2) 做必要的安全检查，如清除本次服务临时账号等；
 - 3) 获得需方结束许可。
- d) 在结束远程交付后：
 - 1) 调查客户满意度；
 - 2) 更新服务记录；
 - 3) 就遗留问题寻找解决方案，跟踪解决。

8 交付成果

8.1 总则

供方在提供运行维护服务交付的过程中，通过向需方提供无形的（如状态恢复、性能提升等）或有形的（如过程记录、服务报告、现场备件等）交付成果，以满足服务级别协议要求。

8.2 交付成果管理

交付成果管理过程中供方应：

- a) 制定成果的编制、审核、发布、归档等管理流程。
- b) 明确受众、内容、时间或频度要求。
- c) 明确安全管理要求：
 - 1) 无形成果：对安全风险的控制；
 - 2) 有形成果：对生命周期的安全控制，如加密存储、授权访问、脱密共享、数据粉碎等。
- d) 确保无形成果产生的效用满足服务级别协议要求。
- e) 确保有形成果的规格或格式满足服务级别协议要求。
- f) 明确无形和有形成果之间的关系，如性能提升通过服务报告体现。

8.3 例行操作成果

供方在提供例行操作服务交付的过程中，通过向需方提供无形的或有形的交付成果，以满足服务级别协议要求。

- a) 无形成果包括但不限于：
 - 1) 运行维护服务对象当前运行状态(正常/异常/存在潜在风险等)；
 - 2) 运行状态从异常到正常的状态恢复；
 - 3) 对潜在风险的消除；
 - 4) 需方满意度的提升。
- b) 有形成果包括但不限于：
 - 1) 运行状态信息记录；
 - 2) 运行状态异常处理记录；
 - 3) 趋势分析及可能的风险消除建议；
 - 4) 运行维护服务对象配置信息记录；
 - 5) 需方满意度调查和分析报告。

8.4 响应支持成果

供方在提供响应支持服务交付的过程中,通过向需方提供无形的或有形的交付成果,以满足服务级别协议要求。

- a) 无形成果包括但不限于：
 - 1) 运行状态从异常到正常的状态恢复；
 - 2) 运行维护知识的传递；
 - 3) 需方满意度的提升。
- b) 有形成果包括但不限于：
 - 1) 响应支持记录；
 - 2) 响应支持关键指标数据记录(服务级别协议达成情况、数量、分布、趋势)；
 - 3) 重大事件(故障)的分析改进报告；
 - 4) 运行维护服务对象配置信息更新记录；
 - 5) 需方满意度调查和分析报告。

8.5 优化改善成果

供方在提供优化改善服务交付的过程中,通过向需方提供无形的或有形的交付成果,以满足服务级别协议要求。

- a) 无形成果包括但不限于：
 - 1) 运行维护服务对象运行性能的提升；
 - 2) 运行维护服务对象实现功能的完善；
 - 3) 需方满意度的提升。
- b) 有形成果包括但不限于：
 - 1) 优化改善方案及相关评审记录；
 - 2) 优化改善实施方案及相关评审记录；
 - 3) 优化改善实施的变更和发布报告；
 - 4) 运行维护服务对象配置信息更新记录；
 - 5) 需方满意度调查和分析报告。

8.6 调研评估成果

供方在提供调研评估服务交付的过程中,通过向需方提供无形的或有形的交付成果,以满足服务级别协议要求。

- a) 无形成果包括但不限于：
需方满意度的提升。
- b) 有形成果包括但不限于：
 - 1) 调研评估计划书；
 - 2) 调研评估分析报告；
 - 3) 调研评估的规划方案或建议及评审记录；
 - 4) 需方满意度调查和分析报告。

附 录 A
(资料性附录)
服务目录示例

本附录提供了服务目录示例。
服务目录一般由两部分组成,分别是服务目录列表和服务详述,如表 A.1 和表 A.2 所示。

表 A.1 服务目录列表示例

服务对象	服务分类	服务代码	服务名称	服务简介
软件平台	例行操作	001-01	数据库巡检服务	按约定周期定期对数据库运行状态进行检查和分析,完成巡检报告
	响应支持	001-02	数据库远程排障服务	对客户申报的数据库故障提供远程支持,尽快修复故障,提供报告
	优化改善	001-03	数据库调优服务	针对客户当前数据库运行情况,给出优化建议并实施,提升性能
	调研评估	001-04	数据库性能评估服务	根据客户业务发展趋势,评估数据库当前及应有性能,提出性能建议
硬件平台	例行操作	002-01	服务器巡检服务	按约定周期定期对服务器运行状态进行检查和分析,完成巡检报告
	响应支持	002-02	服务器远程排障服务	对客户申报的服务器故障提供远程支持,尽快修复故障,提供报告
	优化改善	002-03	服务器调优服务	针对客户当前服务器运行情况,给出优化建议并实施,提升性能
	调研评估	002-04	服务器性能评估服务	根据客户业务发展趋势,评估服务器当前及应有性能,提出性能建议
网络平台	例行操作	003-01	网络设备巡检服务	按约定周期定期对网络设备运行状态进行检查和分析,完成巡检报告
	响应支持	003-02	网络设备远程排障服务	对客户申报的网络设备故障提供远程支持,尽快修复故障,提供报告
	优化改善	003-03	网络设备调优服务	针对客户当前网络设备运行情况,给出优化建议并实施,提升性能
	调研评估	003-04	网络设备性能评估服务	根据客户业务发展趋势,评估网络设备当前及应有性能,提出建议
基础环境	例行操作	004-01	机房巡检服务	按约定周期定期对机房运行状态进行检查和分析,完成巡检报告
	响应支持	004-02	机房远程排障服务	对客户申报的机房故障提供远程支持,尽快修复故障,提供报告
	优化改善	004-03	机房调优服务	针对客户当前机房运行情况,给出优化建议并实施,提升性能
	调研评估	004-04	机房性能评估服务	根据客户业务发展趋势,评估机房当前及应有性能,提出性能建议

表 A.1 (续)

服务对象	服务分类	服务代码	服务名称	服务简介
应用系统	例行操作	005-01	应用软件巡检服务	按约定周期定期对应用软件运行状态进行检查和分析,完成巡检报告
	响应支持	005-02	应用软件远程排障服务	对客户申报的应用软件故障提供远程支持,尽快修复故障,提供报告
	优化改善	005-03	应用软件调优服务	针对客户当前应用软件运行情况,给出优化建议并实施,提升性能
	调研评估	005-04	应用软件性能评估服务	根据客户业务发展趋势,评估应用当前及应有性能,提出性能建议

表 A.2 服务详述示例

服务对象:软件平台
服务分类:例行操作
服务代码:XXXXXX
服务名称:数据库巡检服务
服务简介:

- 按约定周期定期对数据库运行状态进行检查和分析,完成巡检报告。

服务目标/价值:

- 确保数据库运行正常,及时发现隐患并改进。

服务描述:

服务对象	数据库
服务内容	检查和分析数据库运行状态,如表空间状态、碎片状态、错误日志等信息,并完成检查和分析报告
频度	1 次/月
服务时间	每月第一周周五或双方协商
交付方式	现场/远程
交付成果	《数据库巡检报告》

服务价格:

- XXXX 元/次

附 录 B
(资料性附录)
服务级别协议框架

本附录提供的服务级别协议包含关键内容、示例和说明，如表 B.1 所示。

表 B.1 服务级别协议框架表

要素	说明和示例
需方	需方单位名称
供方	供方单位名称
第三方	第三方单位名称
项目名称	运行维护服务项目全称
生效时间	协议生效时间
终止时间	协议终止时间
服务简介	提供项目的背景、项目的目标和项目的重要性等
服务范围	如设备清单等
服务时间	约定可提供服务的时间，需明确例外时间段以及对例外时间段提供服务的协商方式，如 5 d×8 h 或 7 d×24 h 等
服务受理渠道	客服热线电话、客服邮箱、网上问题提交地址等；如有必要可增加非工作时间服务通道及方式等
投诉渠道	投诉热线等
服务交付计划	启动会时间、巡检时间、总结时间等
服务交付方式	现场交付要求，远程交付要求等
服务交付内容	例行操作、响应支持、优化完善、调研评估等具体服务交付内容
供方人员	需明确参与服务的人员岗位、职责、姓名和联系方式等，如客户经理、项目经理、服务工程师等
需方接口	需明确接口服务的人员岗位、职责、姓名和联系方式等，如项目经理、责任工程师等
第三方接口	需明确接口服务的人员岗位、职责、姓名和联系方式等，如项目经理、责任工程师等
供方服务流程	故障申报流程、巡检流程、升级上报流程等
第三方服务流程	第三方支持流程等
服务交付成果	需明确服务阶段中需要提交的各类交付成果等，如故障报告、总结报告、巡检记录等
保密要求	相关信息严禁透露，服务人员应签署保密协议等要求
服务考核要求	服务质量考核的时间周期、考核的关键要素、考核好坏对应的奖惩条款等
协议变更控制	协议内容变更的流程和要求等
各方代表签字	供需双方代表签字，如需要第三方签字，可增加签字方；需提供姓名、职务和签署时间等

附 录 C
(资料性附录)
响应支持申报处理的相关定义

本附录提供了响应支持处理过程遵循的申报优先级、预警、报警机制和升级流程。

C.1 定义

申报处理优先级需要按照申报的紧急程度和重要程度进行定义：

- a) 申报紧急程度：申报的时间属性，如不紧急、紧急和非常紧急；
- b) 申报重要程度：涉及的运行维护服务对象在需方信息技术或业务系统中的重要性，如不重要、重要和非常重要；
- c) 紧急程度与重要程度叠加形成优先级。其中，优先级分为 4 级，用数字表示，数字越小优先级越高，如表 C.1 所示。

表 C.1 申报优先级

		紧急程度		
		一般	紧急	非常紧急
重要程度	一般	4	3	2
	重要	4	2	1
	非常重要	3	2	1

C.2 流程

申报处理的预警、报警机制和升级流程包括：

- a) 预警：在承诺时间即将到达，支持尚未结束时，需提前预警或升级，以通知相关人员关注，确保按时解决问题；
- b) 报警：在承诺时间到达，支持尚未结束，需给予报警和升级，以通知相关人员关注，确保尽快解决问题；
- c) 升级：当承诺时间内存在无法解决客户问题风险时触发优先级上调，可以包含两个升级渠道：
 - 1) 通知预先设定好的上级管理者，以调动更多资源解决该事件；
 - 2) 通知预先设定好的高级专家，以调动更专业的人员解决该事件。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 24405.1—2009 信息技术 服务管理 第1部分:规范
 - [3] GB/T 24405.2—2010 信息技术 服务管理 第2部分:实践规则
 - [4] A Guide to the Project Management Body of Knowledge(PMBOK 2000),Project Management Institute,2001
 - [5] ITIL Version 3 Service Strategy
 - [6] ITIL Version 3 Service Design
 - [7] ITIL Version 3 Service Transition
 - [8] ITIL Version 3 Service Operation
 - [9] ITIL Version 3 Service Improvement
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
信息技术服务 运行维护
第 2 部分:交付规范
GB/T 28827.2—2012

*

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(100013)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 31 千字
2013 年 2 月第一版 2013 年 2 月第一次印刷

*

书号:155066·1-46192 定价 21.00 元



GB/T 28827.2-2012

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107