

ICS 33.030

M 21



中华人民共和国通信行业标准

YD/T 1926.4-2010

IT 运维服务管理技术要求 第 4 部分：服务管理支撑系统

Technical specification for IT operations and
maintenance service management

Part4: service management support system

2010-12-29 发布

2011-01-01 实施

中华人民共和国工业和信息化部 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语、定义和缩略语	1
4 系统体系结构	2
4.1 功能体系结构	2
4.2 物理体系结构	3
5 系统功能要求	3
5.1 流程管理功能	3
5.2 监控功能	15
5.3 安全管理功能	16
6 系统接口要求	18
7 系统技术要求	18
7.1 支撑系统性能要求	18
7.2 支撑系统系统要求	19
7.3 安全性要求	20
参考文献	22

前 言

YD/T 1926《IT 运维服务管理技术要求》共分为 5 个部分：

- 第 1 部分：体系架构；
- 第 2 部分：服务定义；
- 第 3 部分：服务管理流程；
- 第 4 部分：服务管理支撑系统；
- 第 5 部分：配置管理数据库。

本部分为 YD/T 1926《IT 运维服务管理技术要求》第 4 部分。

本部分在编制过程中，主要参考了通信行业标准 YD/T 1926.1、YD/T 1926.2、YD/T 1296.3 和 YD/T 1296.5，国际标准化组织（ISO）和国际电工委员会（IEC）标准 ISO/IEC 20000-1，英国商务部（OGC）标准 ITIL V2 和 V3 等相关标准，并结合我国的具体情况编制而成。

其中，对相关主要标准的引用或参考情况的说明如下：

- YD/T 1926.1：参考了该部分关于 IT 运维服务管理支撑系统的功能、物理结构、接口和应用场景。
- YD/T 1926.2：参考了该部分对 IT 运维服务的定义。
- YD/T 1296.3：参考了该部分关于 IT 运维服务管理流程的分类、流程的内容、触发条件以及流程之间的关系。
- YD/T 1296.5：参考了该部分关于配置管理数据库中配置项属性定义和配置项分类的内容。
- ISO/IEC 20000-1，OGC ITIL V2，ITIL V3：参考了该标准中关于事件管理、请求实现、事故管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、服务级别管理、安全管理以及知识库管理的描述及相关术语和定义。

本部分与上述标准之间的关系为非等效。

本部分由中国通信标准化协会提出并归口。

本部分由起草单位：北京交通大学、中国电信集团公司、成都勤智数码科技有限公司、亿阳信通股份有限公司。

本部分由主要起草人：杨芳南、刘峰、李红辉、汪齐贤、尚云云、王燕川、李 凌、朱 挺、冯根怀、张 钊、孙延涛、刘 真、刘 强。