

信息技术应用创新工程建设规范 第13部分：国产化信息系统运行维护规范

Engineering specification for the Application
Innovation Project of Information Technology
Part 13: Specification for the operation and maintenance
of localization information system

地方标准信息服务平台

2021 - 12 - 29 发布

2022 - 03 - 29 实施

目 次

前言	V
引言	VII
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语、定义和缩略语	1
3.1 术语和定义	1
3.1.1 运行维护服务 operation and maintenance service	1
3.1.2 运行维护服务对象 operation and maintenance service objects	1
3.1.3 运行维护服务内容 operation and maintenance service content	1
3.1.4 关键考核项 key assessment items	2
3.1.5 人员 personnel	2
3.1.6 资源 resources	2
3.1.7 技术 technology	2
3.1.8 服务台 service desk	2
3.1.9 服务级别协议 service level agreement	2
3.1.10 过程、方法与系统的统称 Development Operations	2
3.2 缩略语	2
4 通用要求	2
4.1 运维服务能力	2
4.1.1 概述	2
4.1.2 要素	2
4.1.3 关键考核项	3
4.1.4 管理原则	3
4.2 运维服务能力管理	3
4.2.1 概述	3
4.2.2 评估	3
4.2.3 实施	3
4.2.4 检查	3
4.2.5 改进	4
4.3 运维管理体系组织	4
4.3.1 要求	4
4.3.2 关键考核项	4
4.4 运维制度管理	4