

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 294.2—2024

数字政府统一基础运维规范 第2部分：信息基础设施服务要求

Specification for digital government unified basic operation maintenance
—Part 2: Requirements for information infrastructure services

2024 - 12 - 04 发布

2025 - 01 - 04 实施

广州市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务对象 2

5 服务内容 2

 5.1 调研评估 2

 5.2 例行操作 2

 5.3 响应支持 3

 5.4 优化改善 4

6 服务级别 4

 6.1 服务对象级别 4

 6.2 服务级别及指标要求 5

7 服务交付 6

 7.1 交付管理 6

 7.2 交付方式 6

 7.3 交付成果 7

8 评价与改进 7

 8.1 管理方 7

 8.2 使用方 7

 8.3 监理方 7

 8.4 服务方 7

附录 A（资料性） 巡检项 9

附录 B（资料性） 监控项 11

附录 C（资料性） 交付文档清单 12

参考文献 13

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。

本文件是DB4401/T 294《数字政府统一基础运维规范》的第2部分。DB4401/T 294已经发布了以下部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：信息基础设施服务要求；
- 第3部分：政务云服务要求。

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。

本文件由广州市政务服务和数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州市数字政府运营中心、广州宽带主干网络有限公司、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：黄庆、苏勇、陈强、穆斌、陈学袖、吴国辉、黄景朝、何帅、高刚军、巩轶凡、梁佑江、连小燕、张昉、胡进、刘雄锋、邱荣滢、罗尊杰、佟健、褚德鹏、陈立龙、龙国彬、王海、梁玲金。

引 言

广州市为提升网络安全保障能力和基础设施运维管理能力，构建集约管理、安全可信、权责清晰、资源共享、高效有序的广州市数字政府统一基础运维管理体系。广州市政务服务和数据管理局通过开展数字政府统一基础运维，整合全市各部门现有基础运维资源，将原分散、各自负责的信息化运维工作进行一体化的运行维护服务和运营服务。

目前，广州市统一基础运维主要针对信息基础设施、政务云和政务外网网络安全三个方面。其中，信息基础设施是指全市各部门现有的非涉密办公设备、基础环境设施的运行维护服务；政务云是指政务云的运营服务；政务外网网络安全是指政务外网网络安全的运营服务，其主要是根据广州市的实际工作情况将政务云运营和政务外网安全运营作为服务要求，而不是只是传统的将提供云资源和安全维护作为服务要求，是运维服务向运营服务的提升。

为规范广州市数字政府统一运维服务，提高其服务质量，2023年广州市政务服务和数据管理局提出了要建立一整套的服务标准。本标准依据广州市数据政府统一基础运维的实际实施情况，将标准分为7个部分。其中，第1部分总则，主要说明统一基础运维的主要内容和范围，并为其余部分的编制提供依据；第2、3、4部分分别对信息基础设施、政务云和政务外网网络安全的服务内容提出要求；第5、6、7部分分别对信息基础设施、政务云和政务外网网络安全的服务实施过程进行规范。

数字政府统一基础运维标准化是满足广州市数字政府构建一体化运维管理体系与安全保障体系的需要，有利于促进政府职能转变，加强一体化运营维护，提升基础设施和公共平台支撑能力，推动超大型城市治理能力和治理体系现代化。

DB4401/T 294《数字政府统一基础运维规范》拟由以下7部分构成：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：信息基础设施服务要求；
- 第3部分：政务云服务要求；
- 第4部分：政务外网网络安全服务要求；
- 第5部分：信息基础设施服务实施；
- 第6部分：政务云服务实施；
- 第7部分：政务外网网络安全服务实施。

本文件是DB4401/T 294《数字政府统一基础运维规范》的第2部分。

数字政府统一基础运维规范

第2部分：信息基础设施服务要求

1 范围

本文件规定了数字政府统一基础运维中信息基础设施服务的对象、内容、级别、交付、评价与改进等要求。

本文件适用于广州市数字政府统一基础运维中非涉密信息基础设施的运行维护工作，其它信息基础设施运行维护可参考。

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 28827.2—2012 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范

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

DB4401/T 294.1—2024 数字政府统一基础运维规范 第1部分：总则

3 术语和定义

DB4401/T 294.1—2024界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

统一基础运维 unified basic operation maintenance

对原分散、各自负责的信息基础设施、政务云、政务外网网络安全等进行一体化的运行维护服务和运营服务。

[来源：DB4401/T 294.1—2024，3.1]

3.2

运行维护服务 operation and maintenance service

以保障信息系统稳定运行为导向，采用信息技术手段，依据管理方和使用方提出的服务要求，以及满足其使用信息系统过程中的需求等提供的综合服务。

[来源：GB/T 28827.1—2022，3.1，有修改]

3.3

信息基础设施 information infrastructure

数字政府统一基础运维服务范围内的非涉密办公设备、基础环境设施等。

[来源：DB4401/T 294.1—2024，3.4]

3.4

基础环境设施 infrastructure

使用方本地的服务器、存储设备，网络设备、机房设备，对外服务等固定场所的视频监控设备、无线通信接入点设备，全市或全行业指挥调度的会议系统等。

[来源：DB4401/T 294.1—2024，3.5]

4 服务对象

服务对象分为办公设备、基础环境设施，服务对象分类表见表1。

表 1 服务对象分类表

序号	服务对象	范围分类	分类项
1	办公设备	日常办公设备	台式微型计算机、便携式微型计算机、移动终端、触控自助终端、显示器、投影仪、打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机、碎纸机、数据采集器等
2		周边配件	读卡器、键盘鼠标、无线路由、刻录机、办公桌面的摄像头等
3		业务终端设备	拍摄扫描设备、数据采集设备、传感设备、执法记录设备等
4		视频监控设备	视频监控设备等
5		无线通信设备	办公区域的无线通信设备等
6		会议系统	日常办公用会议系统，含大屏、音视频设备等
7	基础环境设施	服务器、存储设备	服务器、磁带库、光盘库、磁带机、网络存储设备、移动存储设备及其它存储设备等
8		网络设施	光端机、路由器、交换机、网关、调制解调设备、集线器、终端接入设备及其它网络设备、网络布线等
9		机房设施	机柜、精密空调、机房环境监控设备、UPS及电池组、消防设备、门禁及其它机房设施设备等
10		视频监控设备	办事大厅、公园、学校、博物馆等含有对外服务固定场所的视频监控设备等
11		无线通信设备	办事大厅、公园、学校、博物馆等含有对外服务固定场所的无线通信接入点设备等
12		会议系统	全市或全行业指挥调度的会议系统，含大屏、音视频设备等

5 服务内容

5.1 调研评估

对运行维护对象的运行状况等进行调研分析和评估，并提出方案建议等。

5.2 例行操作

5.2.1 日常检查和保养

5.2.1.1 对设备进行常规检测、检查，发现潜在问题时，及时采取措施排除故障隐患，确保其正常运行。

5.2.1.2 对设备进行预防性保养，包括更换磨损部件、清洁设备、润滑关键部位等。

5.2.2 巡检和监控

5.2.2.1 根据服务要求对设备的外部运行环境和状况，提供预防性检查，常用巡检项见附录 A。

5.2.2.2 使用监控工具对设备的运行状态和性能进行实时监控，设置报警机制，当设备运行参数超出正常范围或出现异常情况时，监控工具能够及时告警，常用监控项见附录 B。

5.2.2.3 巡检和监控过程中发现故障、隐患应及时处理。

5.2.3 文档整理

5.2.3.1 记录服务全过程并存档。

5.2.3.2 及时对服务过程产生的文档进行整理和汇总，形成报表和报告。

5.2.3.3 按要求向相关方提交日报、周报、月报、季报、年报等。

5.2.3.4 依据报表、报告及时更新知识库。

5.2.4 设备台账管理

5.2.4.1 记录设备的各项信息，包括设备品牌、型号、采购时间、使用部门、具体位置等。

5.2.4.2 设备发生维修、更换、报废时应动态更新信息并整理归档。

5.2.4.3 统计分析设备台账信息，为设备全生命周期管理和优化运行维护服务提供决策支持。

5.2.5 应急预案制定和演练

5.2.5.1 针对使用方的服务场景，结合实际情况制定应急预案。

5.2.5.2 根据应急预案，每年开展至少 1 次应急演练活动，如设备故障、网络攻击、自然灾害、机房消防安全等。

5.2.5.3 根据演练结果进行综合分析，优化应急预案。

5.3 响应支持

5.3.1 热线支持

5.3.1.1 提供服务台 7×24 小时热线响应支持，用户响应度达到 100%。

5.3.1.2 提供业务咨询、流程催办、服务申请引导、报障引导等服务。

5.3.1.3 对服务请求或事件进行记录、分类，排定优先级。

5.3.1.4 优先利用知识库处理服务请求或事件。

5.3.1.5 分派服务请求或事件给运维工程师。

5.3.1.6 跟踪、监控服务请求或事件处理过程。

5.3.1.7 反馈服务请求或事件处理结果。

5.3.1.8 用户服务记录至少留存 6 个月，支持事件追溯。

5.3.2 应急响应

应根据服务要求提供应急响应服务，服务满足 GB/T 28827.3—2012 的要求。

5.3.3 设备安装部署

应根据服务要求安装设备并进行配置和测试，确保其正常运行。

5.3.4 设备故障处理和维修

5.3.4.1 未过原厂保修期的设备发生故障时，应协调原厂售后完成检查、维修。

5.3.4.2 已过原厂保修期的办公设备发生故障时，应提供设备维修服务或送修服务，并对送修质量进行监控。

5.3.4.3 已过原厂保修期的基础环境设施发生故障时，应负责完成检查、维修服务。

5.3.4.4 已停产且厂家不再提供售后维修服务的设备或零配件，应与使用方协商处理。

5.3.5 软件

5.3.5.1 提供软件安装、配置、调试、补丁更新、性能检查等服务。

5.3.5.2 协助使用方完成非涉密设备相关保密检查和正版化检查工作。

5.3.5.3 协助使用方对设备固件进行升级更新。

5.3.6 网络布线

新增、迁移设备时，提供网络安装和布线等支撑服务。

5.3.7 数据备份

根据需求提供数据备份和数据恢复服务。

5.3.8 会议保障

会议前应进行设备检查和联调，会议中提供技术支撑和应急保障，会议后对设施设备进行复位。

5.3.9 网络安全协同

协助使用方对网络安全事件进行核查，根据需要对网络设备进行策略配置，做好网络安全保障。

5.3.10 临时备品备件

应建立备品备件库，设备发生故障或需要维修时，及时提供备品备件供临时使用，减小故障影响。

5.3.11 低值易耗品

应建立低值易耗品库，提供空调滤网、网线、网线面板、水晶头、扎带、标签纸等物品保障。

5.4 优化改善

5.4.1 性能检测及调优

使用检测工具对设备或系统的性能指标项进行检测，根据检测结果分析，对设备或系统进行调整和优化，提高性能和资源利用率。

5.4.2 网络优化

根据日常维护和巡检服务等情况，对使用方内部局域网的拓扑结构、带宽资源、数据传输、网络策略等进行优化。

5.4.3 培训

根据管理方和使用方需求制定针对使用方工作人员的信息化相关培训计划，组织开展培训和技术交流，评估培训效果，优化培训内容和方式，提高使用方工作人员的信息化技术能力。

6 服务级别

6.1 服务对象级别

服务对象级别由高到低按如下标准分为A级、B级、C级。当从不同维度判定同一服务对象为不同级别时，选择其中最高级别作为服务对象级别，服务对象级别判断见表2。

表 2 服务对象级别判断表

判断维度	服务对象级别		
	A级	B级	C级
重要程度	涉及总体管理决策、战略规划和愿景设定等工作的	涉及某部门或专项业务管理、决策执行与协调等工作的	涉及具体业务操作或工作执行的
影响范围	发生故障的设备设施影响对外公众服务	发生故障的设备设施影响单个使用方的多个非对外业务系统	发生故障的设备设施影响单个使用方的单个非对外业务系统
影响程度	设备设施发生故障后造成无法挽回的损失或对社会有重大影响	设备设施发生故障后造成损失，但损失可挽回，且对社会无重大影响	设备设施存在故障隐患但不影响使用，且不会对社会造成影响

6.2 服务级别及指标要求

6.2.1 服务级别由高到低分为一级服务、二级服务、三级服务，服务指标见表 3。

6.2.2 服务方的服务级别应与服务对象级别相适应，并符合以下要求：

- a) 应为 A 级服务对象提供不低于一级服务指标的服务；
- b) 应为 B 级服务对象提供不低于二级服务指标的服务；
- c) 应为 C 级服务对象提供不低于三级服务指标的服务。

表 3 服务级别及指标表

序号	服务对象	范围分类	指标项	服务级别		
				一级	二级	三级
1	办公设备	日常办公设备、周边配件、业务终端设备	响应时间（不大于）	5分钟	10分钟	30分钟
2			到场时间（不大于）	10分钟	30分钟	1小时
3			恢复时间（不大于）	2小时	4小时	6小时
4			服务时间（不少于）	7×24小时	5×8小时	5×8小时
5			巡检频次（不少于）	按需提供	按需提供	按需提供
6		视频监控设备、无线通信设备	响应时间（不大于）	5分钟	10分钟	30分钟
7			到场时间（不大于）	10分钟	30分钟	1小时
8			恢复时间（不大于）	2小时	4小时	6小时
9			服务时间（不少于）	7×24小时	5×8小时	5×8小时
10			巡检频次（不少于）	每周1次	每月1次	每季度1次
11	基础环境设施	服务器、存储设备、网络设施、机房设施、视频监控设备、无线通信设备	响应时间（不大于）	5分钟	10分钟	10分钟
12			到场时间（不大于）	10分钟	10分钟	1小时
13			恢复时间（不大于）	2小时	4小时	6小时
14			服务时间（不少于）	7×24小时	5×8小时	5×8小时
15			巡检频次（不少于）	每天1次	每周1次	每月1次
16		会议系统	联调准备（不少于）	提前1天	提前1小时	提前15分钟
17			全程保障	至少2人	至少1人	不需要全程
18			巡检频次（不少于）	每周1次	每月1次	每季度1次

表3 服务级别及指标表（续）

序号	服务对象	范围分类	指标项	服务级别		
				一级	二级	三级
注1：非工作日响应时间：二级服务可延后30分钟，三级服务可延后30分钟。						
注2：非工作日到场时间：二级服务可延后2小时，三级服务可延后3小时。						
注3：非工作日恢复时间：二级服务可延后3小时，三级服务可延后4小时。						

7 服务交付

7.1 交付管理

7.1.1 服务方应根据 DB4401/T 294.1-2024，9.1.3 的要求开展交付管理。

7.1.2 管理内容包括调研评估、例行操作、响应支持和优化改善等。

7.2 交付方式

7.2.1 交付方式应满足 GB/T 28827.2—2012 第 7 章内容的要求。

7.2.2 采用现场交付或远程交付的方式，确保运行维护服务的正常提供，以满足服务要求。

7.2.3 在不同使用方服务场景下，服务所采用的交付方式可能存在差异，供参考的方式见表 4。

表 4 服务内容交付方式表

序号	服务内容	服务项		交付方式	
				现场	远程
1	调研评估	调研评估		√	√
2	例行操作	日常检查和保养		√	
3		巡检和监控	巡检	√	
			监控		√
4		文档整理			√
5		设备台账管理		√	√
6		应急预案制定和演练	预案制定		√
			应急演练	√	
7	响应支持	热线支持			√
8		应急响应		√	√
9		设备安装部署		√	
10		设备故障处理和维修		√	
11		软件		√	√
12		网络布线		√	
13		数据备份		√	√
14		会议保障		√	
15		网络安全协同		√	√
16		临时备品备件		√	

表4 服务内容交付方式表（续）

序号	服务内容	服务项	交付方式	
			现场	远程
17	响应支持	低值易耗品	√	
18	优化改善	性能检测及调优	√	√
19		网络优化	√	
20		培训	√	√

7.3 交付成果

7.3.1 无形成果包括信息基础设施状态恢复、稳定性和性能的提升、故障处理效率的提高、故障率降低、响应时间缩短等。

7.3.2 有形成果包括维护记录、服务报告、优化方案等。相关文档清单见附录 C。

8 评价与改进

8.1 管理方

管理方应协调统筹各方对信息基础设施运行维护服务开展评价，根据评价结果，督促监理方、服务方改进服务质量。

8.2 使用方

使用方应根据考核评价指标体系等开展服务效果评价，向相关方反馈本单位满意度、服务中发现的问题、服务效果。

8.3 监理方

8.3.1 采用定性、定量或定性定量相结合等方法进行评价，对全过程监督检查、考核评估，以保障评价结果的科学性。

8.3.2 考核评价指标宜包括：

- a) 服务效率：响应时效、到场时效、恢复时效、巡检完成率等；
- b) 服务质量：故障解决率、工单完成率、运行维护文档完整度、文档内容质量等；
- c) 满意度：工单满意度、使用单位满意度、整体满意度、投诉率等；
- d) 合规性：安全事件率、运行维护服务是否符合相关法律法规、标准和规范要求。

8.3.3 根据管理方要求，对自身的服务进行评价改进。

8.4 服务方

8.4.1 通过网络、问卷、访谈等方法收集相关方反馈的问题。

8.4.2 通过开展自我评价，或专家评审、第三方评价开展系统全面的服务评价。

8.4.3 采用定性、定量或定性定量相结合等方法进行评价，以保障评价结果的科学性。

8.4.4 评价内容包括技术能力、服务效率、服务质量、满意度、合规性等。

8.4.5 根据使用方、监理方和管理方反馈的意见和要求、评价结果，形成评价报告，制定并落实以下改进措施：

- a) 技术能力提升：加强运行维护服务团队的技术培训和知识更新，提高其对新技术和新工具的掌握能力；
- b) 运行优化：对信息基础设施的运行进行优化，提升其整体性能和稳定性；
- c) 安全保障：增加访问控制机制、备份与恢复系统功能等，提升信息基础设施的安全防护能力；
- d) 服务效率提升：通过自动化运维、流程优化等方式降本增效。

附录 A

(资料性)

巡检项

A.1 办公设备

A.1.1 计算机设备

计算机设备巡检项包括但不限于：

- a) 外部检查，如摆放、连线、可用性；
- b) 硬件检查，如 CPU、内存、硬盘、网卡、电源、风扇；
- c) 性能检查，如 CPU、内存、硬盘、网络。

A.1.2 打印设备

打印设备巡检项包括但不限于：

- a) 运行状态检查，如提示灯、打印状态；
- b) 耗材检查，如碳粉量。

A.1.3 业务终端设备

业务终端设备巡检项包括但不限于：运行状态检查，如提示灯、数据存储量。

A.1.4 无线通信设备

无线通信设备巡检项包括但不限于：运行状态检查，如提示灯、资源占用率。

A.1.5 会议系统

会议系统巡检项包括但不限于：运行状态检查，如影音设备、控制台。

A.2 基础环境设施

A.2.1 机房设施

A.2.1.1 服务器、存储设备

机房服务器、存储设备巡检项包括但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度；
- b) 运行状态检查，如指示灯、CPU 使用率、内存使用率、磁盘空间使用率、故障报警、设备内部是否有异响。

A.2.1.2 不间断电源（UPS）设备

机房不间断电源设备（UPS）巡检项包括但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度；
- b) 运行状态检查，如指示灯、机组负载百分比、电源输入输出电压、电池总电压、故障报警。

A.2.1.3 网络设施

机房网络设施巡检项包括但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度；
- b) 运行状态检查，如运行状态、指示灯、CPU 状态、MEM 状态、网络延时信息、故障报警。

A.2.1.4 机房环境调节设备

机房环境调节设备巡检项包括但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度；
- b) 运行状态检查，包括运行状态、指示灯、渗漏、故障报警。

A.2.1.5 机房消防安全

机房消防巡检项包括但不限于：

- a) 运行环境检查，如温度、湿度，疏散通道、安全出口、机房内有无堆放可燃物，疏散通道是否通畅；
- b) 运行状态检查，如灭火器配置，包括是否配置，是否在有效期内，非气体灭火系统机房是否配置二氧化碳灭火器；防毒面具配置，包括包装是否完好，是否在有效期内；消防主机工作状态，包括指示灯是否正常，备用电源是否正常，是否设置在自动状态；消防气瓶压力情况，包括气瓶压力是否在正常范围内；安全出口指示是否清晰有效；应急照明设备是否能正常使用。

A.2.1.6 机房其它系统及设备

机房其它系统及设备巡检项包括但不限于：供电运行状态、机房内温湿度、照明运行状态、排风换气运行状态、机房内监控运行状态。

A.2.2 视频监控设备

视频监控设备巡检项包括但不限于：运行状态检查，如指示灯、资源占用率。

A.2.3 无线通信设备

无线通信设备巡检项包括但不限于：运行状态检查，如指示灯、资源占用率。

A.2.4 会议系统

会议系统巡检项包括但不限于：运行状态检查，如大屏、音视频显示，故障报警。

A.2.5 安防门禁

安防门禁巡检项包括但不限于：运行状态检查，如门禁、指纹系统指示灯，准确识别情况，故障报警。

附 录 B
(资料性)
监控项

B.1 办公设备

B.1.1 计算机设备

计算机设备（接入政务外网）监控项包括但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

B.1.2 打印设备

打印设备（接入政务外网）监控项包括但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

B.1.3 会议系统

会议系统（接入政务外网）监控项包括但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

B.2 基础环境设施

B.2.1 机房设备

B.2.1.1 服务器、存储设备

机房服务器及存储设备（接入政务外网）监控项包括但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

B.2.1.2 不间断电源（UPS）设备

机房不间断电源设备（UPS）（接入政务外网）监控项包括但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

B.2.1.3 网络设备

机房网络设备（接入政务外网）监控项包括但不限于：

- a) 接入收发设备（带 IP 管理功能），网络在线状态监控（IP 检测）；
- b) 路由器，网络在线状态监控（IP 检测）、设备状态（SNMP 检测）；
- c) 交换机，网络在线状态监控（IP 检测）、设备状态（SNMP 检测）；
- d) MCU，网络在线状态监控（IP 检测）。

B.2.1.4 机房环境调节设备

机房环境调节设备监控项包括但不限于：动环运行状态监控。

B.2.2 视频监控设备

视频监控设备（接入政务外网）监控项包括但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

B.2.3 无线通信设备

无线通信设备（接入政务外网）监控项包括但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

B.2.4 会议系统

会议系统（接入政务外网）监控项包括但不限于：网络在线状态监控（IP检测）。

附 录 C
(资料性)
交付文档清单

本附录列出信息基础设施服务常用交付文档清单，在不同服务场景下，内容可能存在差异，供参考的内容见表C.1。

表 C.1 交付文档清单

序号	文档类别	文档名称
1	管理类	服务方案
2		服务计划
3		人员资质、考勤记录、驻场人员清单
4		安全保密承诺书
5		项目变更文档
6		管理制度
7		培训文档
8		用户意见
9		其他
10	过程类	服务工单、事件单
11		巡检报告及记录
12		监控报告及记录
13		后备服务报告记录
14		备品备件更新维护清单
15		满意度调查表
16		其他
17	成果类	设备台账
18		调研评估报告
19		用户满意度报告
20		运维手册
21		应急预案、应急演练报告
22		应急响应报告
23		阶段性服务报告
24		服务总结报告
25		移交清单
26		其他

参 考 文 献

- [1] GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求
 - [2] GB/T 28827.4 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求
 - [3] GB/T 36074.2 信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南
 - [4] GB/T 37961 信息技术服务 服务基本要求
 - [5] SJ/T 11564.5 信息技术服务 运行维护 第5部分：桌面及外围设备规范
 - [6] SJ/T 11691 信息技术服务 服务级别协议指南
 - [7] ITSS.1 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型
 - [8] ISO/IEC 20000-1 信息技术 服务管理 Part1：服务管理体系要求
 - [9] ISO/IEC 20000-2 信息技术 服务管理 Part2：服务管理体系应用指南
-