



中华人民共和国国家标准

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

Information technology service—Operation and maintenance—
Part 3: Emergency response 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 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 应急响应过程概述	1
5 应急准备	2
6 监测与预警	4
7 应急处置	6
8 总结改进	8
附录 A (资料性附录) 应急事件级别划分指南	10
附录 B (资料性附录) 应急响应各阶段工作内容与日常工作、故障响应、重点时段保障等不同类型的活动的对应关系	12
参考文献	13

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 3 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：太极计算机股份有限公司、山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司、东软集团股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、神州数码系统集成服务有限公司、北京信城通数码科技有限公司、成都勤智数码科技有限公司、武汉太阳花网络安全维护有限公司、成都信息化技术应用发展中心、万达信息股份有限公司。

本部分主要起草人：范凯、张帆、潘纯峰、马英恺、陈强、王志鹏、白璐、李娜、刘玲、王春涛、陈涛、杨凯权、顾峻。

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。GB/T 28827《信息技术服务 运行维护》规定了提供信息技术运行维护服务的组织应具备的能力、服务交付形式和内容,以及运行维护服务中的应急响应过程和管理方法等。各部分之间的关系如图 1 所示。

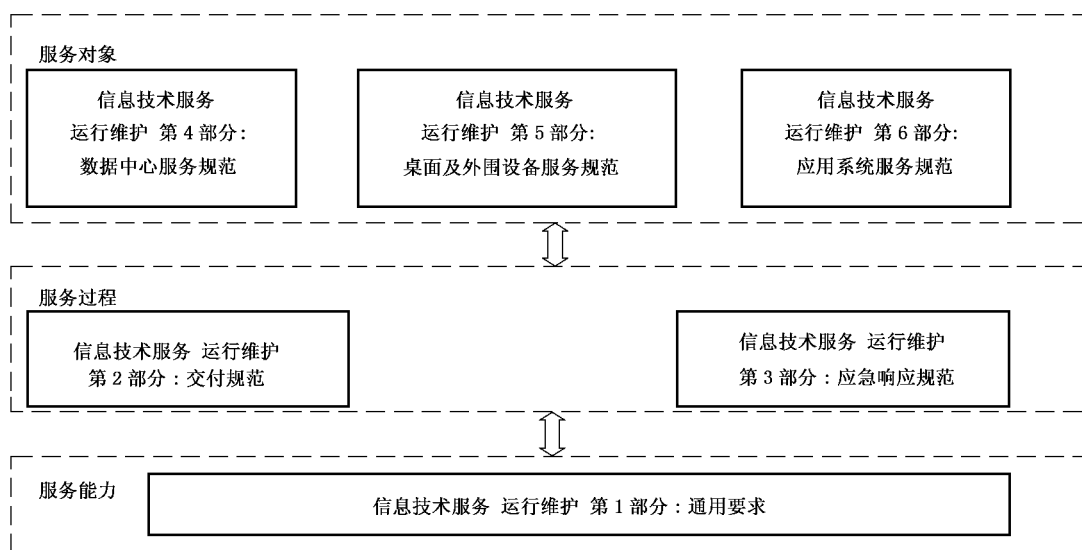


图 1 GB/T 28827 各部分之间的关系

本部分提出了应急响应的基本过程,以及过程管理要求,旨在提升组织的应急响应能力,提前发现隐患,及时解决问题,降低应急事件可能带来的不良影响。

本部分与突发事件应对所涉及的领域是有区别的。一般来说,前者主要涉及信息技术服务领域;而后者主要涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件应对的业务领域。

本部分不涉及信息系统的建设,但在信息系统运行维护阶段,通过应急响应的实施,可以反馈系统使用效果,并根据业务发展不断进行系统适应性调整,用以指导信息系统完善和升级改造工作的开展。

本部分的第 4 章提出了运行维护服务中应急响应的过程,将过程划分为 4 个主要阶段,并对各阶段工作内容进行了描述。

本部分的第 5 章规定了应急准备阶段的工作要求。

本部分的第 6 章规定了监测与预警阶段的工作要求。

本部分的第 7 章规定了应急处置阶段的工作要求。

本部分的第 8 章规定了总结改进阶段的工作要求。

本部分的附录 A 给出了应急事件级别划分要素和定级步骤。

本部分的附录 B 给出了应急响应各阶段的工作内容与日常工作、故障响应、重点时段保障等不同类型活动的对应关系。

信息技术服务 运行维护

第3部分：应急响应规范

1 范围

GB/T 28827 的本部分规定了应急响应过程的基本活动和任务。

本部分适用于指导在经济建设、社会管理、公共服务以及生产经营等领域重要信息系统运行维护中实施和管理应急响应。

本部分也适用于组织为满足应急响应实施需要而开展的信息系统完善和升级改造工作。

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

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

重点时段保障 important period assurance

提升服务级别以确保某一时间段内重要活动或重点业务的开展所采取的措施和活动。

3.2

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。

3.3

应急响应 emergency response

组织为预防、监控、处置和管理应急事件所采取的措施和活动。

4 应急响应过程概述

4.1 应急响应过程的阶段划分

本部分将运行维护服务中应急响应过程划分为4个主要阶段：应急准备、监测与预警、应急处置和总结改进。如图2所示。

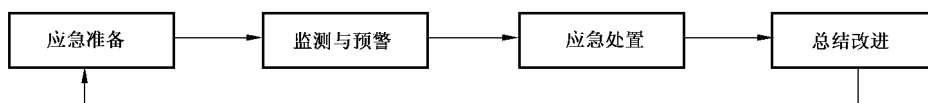


图2 运行维护服务应急响应过程