

ICS 35.080
L 77



中华人民共和国国家标准

GB/T 37961—2019

信息技术服务 服务基本要求

Information technology service—Basic requirements for service

2019-08-30 发布

2020-03-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	1
5 服务过程一般要求	2
6 信息技术咨询服务	2
6.1 概述	2
6.2 信息化规划	2
6.3 信息系统设计	3
6.4 信息技术管理咨询	4
6.5 信息系统工程监理	4
6.6 测试评估认证	5
6.7 信息技术培训	6
7 设计与开发服务	7
7.1 概述	7
7.2 硬件设计	7
7.3 软件设计与开发	8
8 信息系统集成实施服务	9
8.1 概述	9
8.2 基础环境集成实施	9
8.3 硬件集成实施	10
8.4 软件集成实施	10
8.5 安全集成实施	11
8.6 系统集成实施管理	12
9 运行维护服务	12
9.1 概述	12
9.2 基础环境运维	13
9.3 硬件运维	13
9.4 软件运维	14
9.5 安全运维	14
9.6 运维管理	15
10 数据处理和存储服务	16
10.1 概述	16
10.2 数据加工处理	16
10.3 数据存储	17

11 运营服务	17
附录 A (资料性附录) 服务合同技术部分目录结构示例	19
参考文献	36

前 言

本标准按照 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。

本标准由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本标准起草单位:北京易服务信息技术有限公司、北京华宇信息技术有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、大连华信计算机技术股份有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、山东浪潮云信息技术有限公司、西安翔迅科技有限责任公司、中国电子技术标准化研究院、创元网络技术股份有限公司、北京中百信信息技术股份有限公司、上海天好电子商务股份有限公司、国信优易数据有限公司、深圳市紫金支点技术股份有限公司、四川久远银海软件股份有限公司、城云科技(中国)有限公司、平安科技(深圳)系统有限公司、北京中科金财科技股份有限公司、北京德信永道信息技术服务有限公司、神州数码信息服务股份有限公司、东华软件股份公司、南京南大智慧城市规划设计股份有限公司、中平信息技术有限责任公司、南京华苏科技有限公司、安徽医科大学第一附属医院、兴业证券股份有限公司、中信建投股份有限公司、东方证券股份有限公司、海通证券股份有限公司、海通期货股份有限公司。

本标准主要起草人:王铮、梁晓雁、李雪、熊健淞、刘宏、白璐、王春涛、刘瑞慧、王进、张荣静、张树玲、卢学哲、孙佩、赵昱祥、王鲜宽、刘亭杉、王素芳、王扬、连玉兰、贾立国、郝孝宇、陈亚殊、唐龙、张旭、吴瑶、马洪杰、宋跃武、朱剑平、郑义、王甲春、盛红胜、王记国、阮观飞、杨南、陈晓宇、刘佳、黄浙林、杨泉、顾琳、吴子清、张宏伟、朱征、姚岚、王姣侠、陈大龙、徐红兵、周威、李嘉琪、王玥、杨凜、张彦、段成林、汪盛强。

信息技术服务 服务基本要求

1 范围

本标准规定了信息技术咨询、设计与开发、信息系统集成实施、运行维护、数据处理和存储、运营等服务的基本要求。

本标准适用于信息技术服务领域提供相关领域服务的供方就所能提供的服务建立具体的规范,以及为供需双方拟订特定服务或服务组合的服务合同提供参考。

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 29264—2012 信息技术服务 分类与代码

3 术语和定义

GB/T 29264—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

供方为了达成需方期望的结果,而向需方交付价值的一种方式。

3.2

信息技术服务 information technology service

供方按照需方开发和应用信息技术的需求提供的一系列服务过程及过程产生的成果。

3.3

成果 deliverables

服务交付过程中的活动交付物或最终交付物。

3.4

供方 supplier

提供信息技术服务的组织机构或个人。

3.5

需方 acquirer

需要信息技术服务的组织机构或个人。

3.6

业主单位 owner

具有信息系统工程(含运行维护)发包主体资格和支付工程及相关服务价款能力的单位。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。