



中华人民共和国国家标准

GB/T 28827.6—2019

信息技术服务 运行维护 第6部分：应用系统服务要求

Information technology service—Operations and maintenance—
Part 6: Application system service requirements

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 应用系统运行维护服务模型	2
4.1 概述	2
4.2 运行维护活动	2
5 对应用系统设计的要求	3
5.1 概述	3
5.2 可监控性	3
5.3 易用性	3
5.4 安全性	3
5.5 可维护性	4
6 对应用系统交付的要求	4
7 应用系统运行维护的要求	4
7.1 概述	4
7.2 应用软件及其运行软环境的运行维护要求	4
7.3 数据的运行维护要求	6
7.4 应用系统迁移要求	7
8 应用系统终止要求	7
9 运行维护评价要求	8
参考文献	9

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：数据中心服务要求；
- 第5部分：桌面及外围设备服务要求；
- 第6部分：应用系统服务要求。

本部分为GB/T 28827的第6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：四川久远银海软件股份有限公司、成都市人力资源社会保障信息中心、中国电子技术标准化研究院、厦门盈趣科技股份有限公司、中平信息技术有限责任公司、北京中科金财科技股份有限公司、北京华胜天成科技股份有限公司、大连华信计算机技术股份有限公司、北京信城通数码科技有限公司、浪潮软件集团有限公司、北京蓝海讯通科技股份有限公司、北京华宇信息技术有限公司、昆明东电科技有限公司、新疆惠文网络信息技术有限公司、北京华创方舟科技股份有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、四川三世世纪信息技术有限公司、广东电网有限责任公司佛山供电局、河南省国土资源电子政务中心、北京神州泰岳软件股份有限公司、广州南天电脑系统有限公司、北京银信长远科技股份有限公司、四川易诚智讯科技有限公司、北京易服务信息技术有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、上海翰纬信息科技有限公司、云南电网有限责任公司信息中心、北京京天威科技发展有限公司、新开普电子股份有限公司。

本部分主要起草人：孙佩、张树玲、岳彩云、周平、刘宏、许晓荣、秦佩君、张旭、张宏伟、唐百惠、盛红胜、詹开明、乔登俭、赵世宁、叶林松、黄桂波、何大斌、蒋毅、李刚、胡艳、沈磊、崔勇、潘飞、邱健、汤维、陈平、梁坚、宋莹、王庆磊、白璐、吴磊、王晶、马洪杰、范勇、刘曜、叶娟娟、赵亮、胡静、张军、王铮、熊健淞、陈宏峰、吴玮、钊涛、袁胜兵、刘瑞慧、赵玉霞。

信息技术服务 运行维护

第6部分：应用系统服务要求

1 范围

GB/T 28827 的本部分提出了应用系统运行维护服务模型，规定了运行维护对应用系统设计、交付、运行、终止和评价的要求。

本部分适用于应用系统运行维护相关方。

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
 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

3 术语和定义

GB/T 28827.1—2012、GB/T 28827.2—2012、GB/T 28827.3—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

应用系统 application system

在约定的业务环境下，用于实现用户特定需求的应用软件及其运行的软环境和承载业务直接关联的数据。

注：应用软件运行的软环境，包括中间件、数据库、操作系统等。

3.2

应用软件 application software

设计用于实现用户的特定需要而非计算机本身问题的软件。

注1：例如，人力资源管理软件、客户关系管理软件等。

注2：改写 GB/T 11457—2006，定义 2.71。

3.3

安全性 security

对应用系统进行的保护，以防止其受到意外的或蓄意的存取、使用、修改、毁坏或泄密。

[GB/T 11457—2006，定义 2.1420]

3.4

易用性 usability

应用系统在指定的使用环境中，为指定的目标，在有效性、效率和满意度特性方面可为指定用户使用的程度。

注：改写 GB/T 25000.10—2016，4.3.2.4。