



中华人民共和国国家标准

GB/T 36074.3—2019

信息技术服务 服务管理 第 3 部分：技术要求

Information technology service—Service management—
Part 3: Technical 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

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
信息技术服务 服务管理
第 3 部分:技术要求

GB/T 36074.3—2019

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2019 年 7 月第一版

*

书号: 155066 · 1-63130

版权专有 侵权必究

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 概述	3
4.1 管理技术框架	3
4.2 管理主体	4
4.3 管理行为	4
4.4 管理对象	5
4.5 管理业务流	5
5 监控管理技术要求	5
5.1 概述	5
5.2 对象管理数据	6
5.3 对象管理能力	7
5.4 监控业务	7
6 过程管理技术要求	8
6.1 目的	8
6.2 过程管理指标	8
6.3 事件管理	8
6.4 服务请求管理	9
6.5 问题管理	10
6.6 配置管理	11
6.7 变更管理	12
6.8 发布管理	13
6.9 服务级别管理	14
6.10 可用性与连续性管理	15
6.11 预算与核算管理	15
6.12 容量管理	16
6.13 服务报告	17
6.14 信息安全管理	17
6.15 业务关系管理	18
6.16 供应商管理	18
6.17 服务台管理	19
6.18 自服务台	19
6.19 任务管理	20
6.20 知识管理	21

7 决策支撑技术要求	21
7.1 概述	21
7.2 决策支撑业务领域总体要求	21
7.3 决策支撑的数据分析手段	22
7.4 决策支撑数据	23
附录 A (规范性附录) 信息技术服务管理工具数据交互所需的数据字典	26
附录 B (规范性附录) 信息技术服务管理工具数据交互消息处理机制	35
附录 C (规范性附录) 对象管理数据	40
附录 D (规范性附录) 过程管理数据	46
参考文献	50

前 言

GB/T 36074《信息技术服务 服务管理》分为 3 个部分：

——第 1 部分：通用要求；

——第 2 部分：实施指南；

——第 3 部分：技术要求。

本部分为 GB/T 36074 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：四川易诚智讯科技有限公司、北京蓝海讯通科技股份有限公司、上海骞行信息科技有限公司、东华软件股份公司、金税信息技术服务股份有限公司、勤智数码科技股份有限公司、中国长江三峡集团有限公司、厦门群睿管理咨询有限公司、中国电子技术标准化研究院、四川久远银海软件股份有限公司、北京银信长远科技股份有限公司、北京护航科技股份有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、国网信通亿力科技有限责任公司、云南电网有限责任公司信息中心、广东电网有限责任公司佛山供电局、北京维联众诚科技有限公司、南京华苏科技有限公司、安徽医科大学第一附属医院。

本部分主要起草人：张军、徐戎、朱凤涛、黄晓、潘建初、吴超、周平、孙佩、刘曜、但强、张树玲、赵世宁、潘斯平、倪少峰、刘小茵、熊健淞、杨光朝、王颖舒、向华伟、崔长鸣、梁坚、廖昕、陈大龙、徐红兵。

信息技术服务 服务管理

第3部分:技术要求

1 范围

GB/T 36074 的本部分规定了信息技术服务管理的技术框架、监控管理、过程管理和决策支撑等技术要求。

本部分适用于信息技术服务组织的开发、测试和工具选择。

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 24405.1—2009 信息技术 服务管理 第1部分:规范

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 33850 信息技术服务 质量评价指标体系

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信息技术服务 information technology service

供方为需方提供如何开发、应用信息技术的服务,以及供方利用信息技术提供支持需方业务流程的服务。

[GB/T 29264—2012,定义 2.1]

3.2

信息技术服务管理 information technology service management

为满足业务需求对信息技术服务进行的管理。

[GB/T 29264—2012,定义 2.6]

3.3

服务级别协议 service level agreement

服务供方与需方之间签署的描述服务和约定服务级别的协议。

[GB/T 24405.1—2009,定义 2.13]

3.4

管理主体 management subject

承担管理职责,决定管理方向和推动管理进程的组织或人员。

3.5

管理对象 management object

管理客体,管理主体实施信息技术服务管理行为的对象。