

ICS 33.030

M 21



中华人民共和国通信行业标准

YD/T 1926.1-2009

IT 运维服务管理技术要求 第 1 部分：体系架构

IT Operations and Maintenance Service Management Technical Specification
Part 1: Architecture

2009-06-15 发布

2009-09-01 实施

中华人民共和国工业和信息化部 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语、定义和缩略语	1
4 IT 运维服务管理参考模型	3
5 IT 运维服务分类	4
6 IT 运维服务质量指标	6
7 IT 运维服务的生命周期	6
8 IT 运维服务管理流程	7
9 IT 运维服务管理支撑系统	10
10 IT 运维服务管理信息模型	11
附录 A (资料性附录) 本标准与 ISO20000、ITIL V3.0 之间的关系	13

前 言

IT 运维服务管理技术要求分为 5 个部分：

- 第 1 部分：体系架构
- 第 2 部分：管理服务定义
- 第 3 部分：服务管理流程
- 第 4 部分：服务管理支撑系统
- 第 5 部分：配置管理数据库

本部分为 IT 运维服务管理技术要求的第 1 部分。

本部分在编制过程中，主要参考了国际标准化组织（ISO）和国际电工委员会（IEC）标准：ISO/IEC 20000-1；国际电信联盟电信标准化部门（ITU-T）建议：M.3342、E.860；英国商务部（OGC）标准：ITIL V3等相关标准，并结合我国的具体情况编制而成。

其中，对相关主要标准的引用或参考情况的说明如下：

—— ISO/IEC 20000-1：本部分在制定过程中，参考了该标准中关于服务管理阶段的划分、服务管理流程的分类和定义以及部分相关术语的定义。

—— ITU-T Rec. M.3342：本部分在制定过程中，参考了该建议中关于 SLA 表示模板的定义。

—— ITU-T Rec. E.860：本部分在制定过程中参考了该建议中关于 SLA 的定义。

—— OGC ITIL3.0：本部分在制定过程中，参考了该标准中关于服务管理流程的描述以及部分相关术语的定义。

本部分与上述标准的关系为非等效。

本部分的附录 A 为资料性附录。

本部分由中国通信标准化协会提出并归口。

本部分起草单位：中国电信集团公司、北京邮电大学、成都勤志数码科技有限公司、北京交通大学、亿阳信通股份有限公司

本部分主要起草人：朱 挺、王燕川、李 凌、阳志明、王 颖、成 璐、范小磊、廖 昕、杨芳南、付长晶

IT 运维服务管理技术要求

第 1 部分：体系架构

1 范围

本部分规定了 IT 运维服务的管理框架（包括管理参考模型、服务管理流程、管理支撑系统以及 IT 运维服务管理信息模型等部分），并规定了管理框架中各部分之间的关系。本部分定义了 IT 运维服务的概念（包括服务的分类、服务的指标和服务的生命周期）。

本部分适用于指导 IT 运维服务管理工具、产品和系统的开发，指导服务双方完成服务规划与设计、服务实施、服务监测与评估以及服务改进等 4 个生命周期阶段的 IT 运维服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本部分。然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。

ISO/IEC 20000-1 信息技术—服务管理—第 1 部分：规范

OGC ITIL V3 IT 基础设施库

ITU-T M.3342 SLA 表示模板定义指南

ITU-T E.860 SLA 框架

3 术语、定义和缩略语

3.1 术语和定义

下列术语和定义适用于本部分。

3.1.1

IT 运维服务 IT Operation and Maintenance Service

IT 运维服务是指服务提供商综合利用各种资源为客户提供的确保其 IT 系统及网络正常、安全、高效、经济运行的服务。本标准中的 IT 运维服务包括基础设施管理服务、应用管理服务、终端用户工作环境管理服务、业务连续性服务、安全管理服务以及其他通用服务。

3.1.2

IT 运维服务管理 IT Operation and Maintenance Service Management

服务提供商根据合约规定的服务质量要求，遵循规范的管理流程，依靠完备准确的管理信息和安全可靠的系统对 IT 运维服务实施的全生命周期管理。

3.1.3

IT 运维服务提供商 IT Operation and Maintenance Service Provider

向客户提供 IT 运维服务的组织，本标准中可简称为服务提供商或提供商。

3.1.4

客户 Customer

IT运维服务的购买者，与服务提供商定义和协商服务的内容和质量要求，并为服务支付费用。

3.1.5

IT运维服务的生命周期 IT Operation and Maintenance Service Lifecycle

IT运维服务从开始到结束的过程，包括服务规划与设计、服务实施、服务监测与评估、服务改进等几个阶段。

3.1.6

IT运维服务管理流程 IT Operation and Maintenance Service Management Process

IT运维服务管理流程是指为了完成IT运维服务管理目标，以确定的方式执行或发生的一系列有规律的行动或活动，IT运维服务管理流程是IT运维服务管理规范化的体现。

3.1.7

服务等级协议 Service Level Agreement

服务提供商和客户签订的书面协议，该协议中明确规定了服务和约定的服务等级。

3.1.8

IT运维服务管理支撑系统 IT Operation and Maintenance Service Management Supporting System

服务提供商和客户双方为支持IT运维服务管理目标所使用的信息化工具，是实施IT运维服务管理的平台。

3.1.9

配置管理数据库 Configuration Mmanagement Datebase

配置管理数据库是IT运维服务管理信息模型的具体体现，存储了IT运维服务及管理配置项的详细信息，是提供IT运维服务、完成IT运维服务管理流程的信息基础。

3.1.10

配置项 Configuration Item

配置项是指IT运维服务中处于或即将处于配置管理（系统）控制之下的管理对象。

注：配置项可以是系统（包括所有的硬件、软件和文档），也可以是模块或组件。典型的配置项包括服务基本信息、硬件、软件、建筑物、人和正式文档（如流程文档和SLA）等。

3.1.11

事件 Event

对配置项或IT服务管理有意义的状态变化以及来自客户的请求。

3.1.12

服务请求 Service Request

来自客户的请求事件。

3.1.13

事故 Incident

导致或可能导致IT运维服务不在计划范围内的中断或质量下降的事件。

3.1.14

服务台 Service Desk

服务提供商和客户间的统一接口。典型的服务台管理事故和服务请求，也处理服务提供商与客户之间的通信。

3.2 缩略语

下列缩略语适用于本部分。

CMDB	Configuration Management Database	配置管理数据库
CRM	Client Relationship Management	客户关系系统
ERP	Enterprise Resource Plan	企业资源计划
IT	Information Technology	信息技术
OA	Office Automation	办公自动化
QoS	Quality of Service	服务质量
SLA	Service Level Agreement	服务级别协议

4 IT 运维服务管理参考模型

IT运维服务管理的参考模型如图1所示，该模型将IT运维服务管理分为3个层次，即客户、服务提供商以及IT运维服务管理对象。

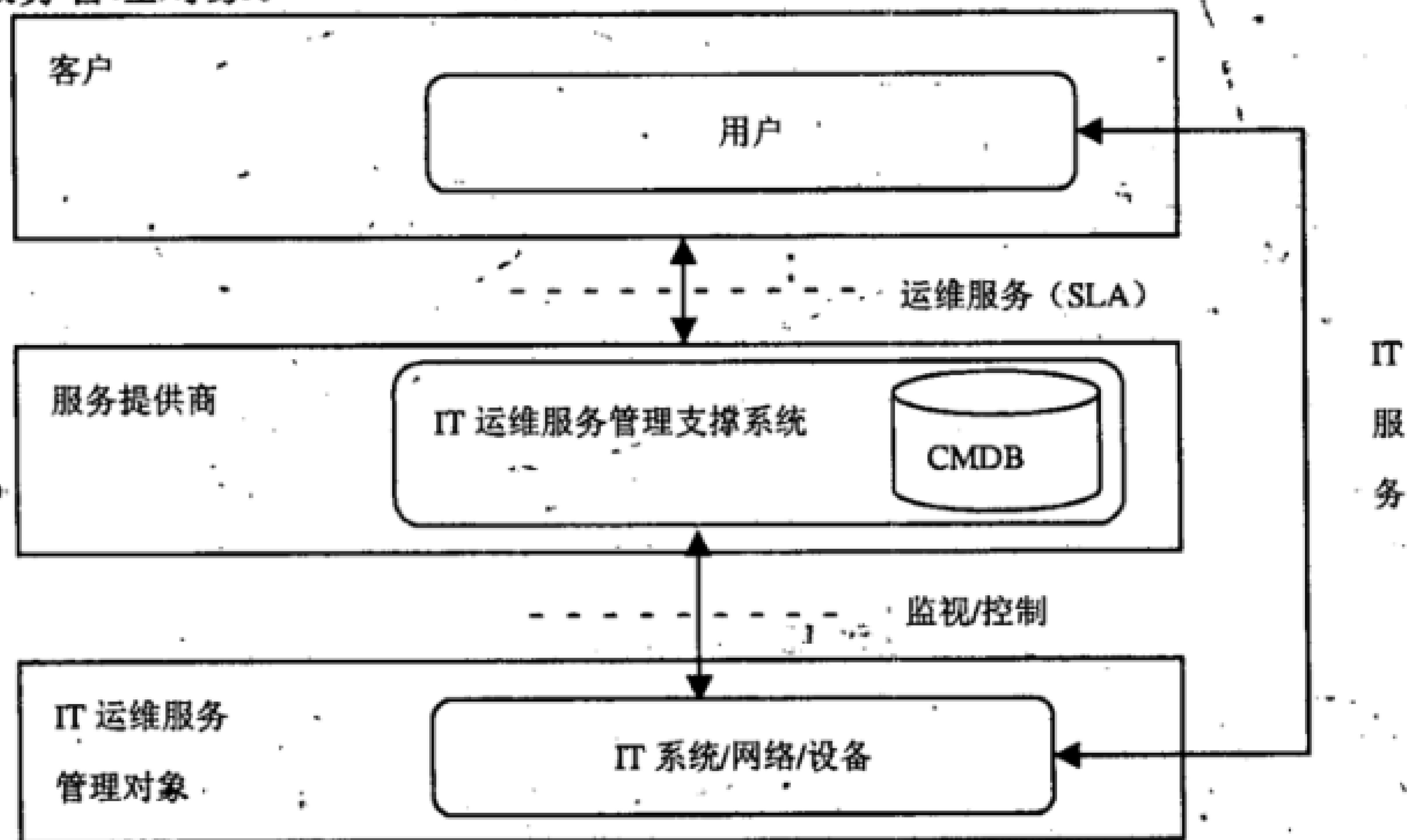


图1 IT 运维服务管理的参考模型

其中，客户是IT运维服务的购买者，与服务提供商定义和协商服务的内容和质量要求，并为服务支付费用，用户是IT服务及IT运维服务的使用者；服务提供商向客户提供IT运维服务，为了提升IT运维服务的质量水平，服务提供商通常会建设IT运维服务管理支撑系统，广义的IT运维服务管理支撑系统包括了存储IT基础设施和服务配置数据的配置管理数据库（CMDB）；IT运维服务管理对象包括客户的IT系统、网络及设备。IT资源。

IT系统、网络及设备向客户提供了IT服务；服务提供商向客户提供IT运维服务，客户与服务提供商通过服务等级协议（SLA）约定IT运维服务的质量目标，以确保客户的IT系统及网络正常、安全、高效及经济运行；服务提供商利用IT运维服务管理支撑系统对客户的IT系统、网络及设备进行监视/控制，并借助规范化的流程保证IT运维服务的质量。

5 IT 运维服务分类

5.1 IT 运维服务分类体系

IT运维服务可以根据服务所面向的对象、服务功能或者服务目标这3个维度划分为不同的服务集，服务集中包含若干服务，每一个服务又可根据面向的对象或服务功能进一步划分为更具体的服务项。

客户定制服务时，可以根据自身需求选取不同类服务中的服务项进行组合，形成客户需要的服务包。图2描述了IT运维服务的分类体系，其中，服务集s中包含服务S1和服务S2，服务S1中包含4个服务项（s11~s14），服务S2包含2个服务项（s21~s22），客户在定制服务时选取了服务项s11、s12、s21组成服务包sp1。

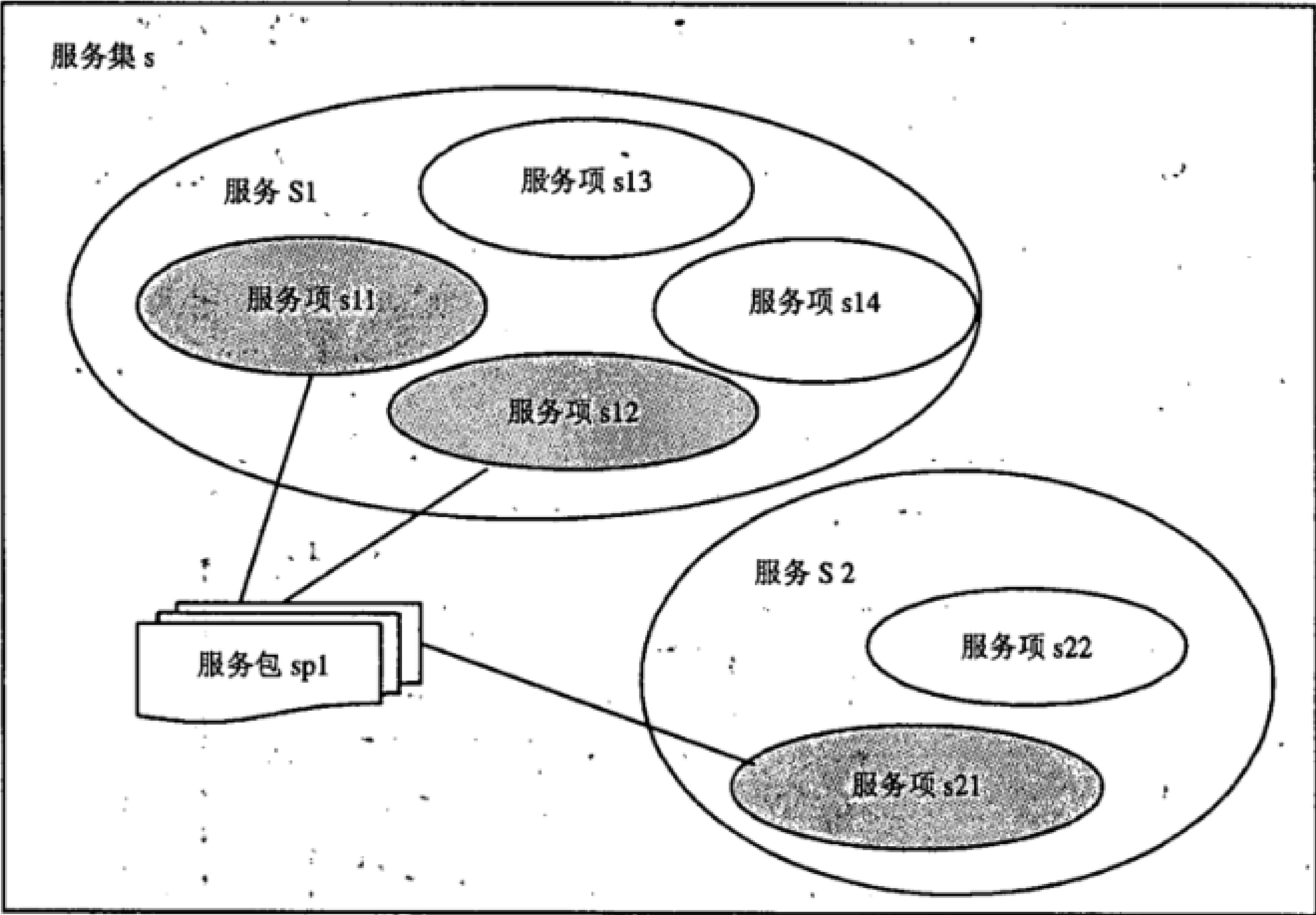


图2 IT 运维服务分类体系示意

5.2 IT 运维服务分类目录

IT运维服务可划分为以下服务集：IT基础设施管理服务集、IT应用管理服务集、IT终端用户工作环境服务集、IT安全管理服务集、IT业务连续性服务集和通用服务集。

5.2.1 IT 基础设施管理服务集

IT基础设施管理服务（Infrastructure Management Services）是指提供商对客户的基础设施提供监视、日常维护、维修保障（包括备件更换）等管理和维护服务。下列服务共同构成IT基础设施管理服务集：

- 1) 网络管理服务；
- 2) 服务器管理服务；
- 3) 存储管理服务；
- 4) 备份管理服务；
- 5) 数据库管理服务；
- 6) 中间件管理服务；
- 7) 机房动力环境管理服务。

5.2.2 IT 应用管理服务集

IT应用管理服务 (Application Management Services) 是指提供商为客户的应用提供设计、应用集成、应用维护及应用改进等管理服务, 从而向客户的业务活动提供高效和便利的支撑环境, 帮助客户实现其业务目标。下列服务共同构成应用管理服务集:

- 1) 网站管理服务 (如门户网站、电子商务);
- 2) 企业应用管理服务 (如CRM、ERP及OA)。

5.2.3 IT 终端用户工作环境服务集

终端用户工作环境服务 (End Users Working Environment Services) 针对多厂商的台式机、笔记本电脑、无线设备和桌面应用而设计, 下列服务共同构成终端用户工作环境服务集:

- 1) 终端硬件支持服务;
- 2) 软件支持服务;
- 3) 打印服务;
- 4) 通信服务 (如邮件、传真及网络会议等)。

5.2.4 IT 安全管理服务

安全管理服务 (Security Management Services) 是提供商对客户的基础设施、应用及终端用户环境提供的安全监测、安全防护和安全事件分析服务, 下列服务共同构成安全管理服务集:

- 1) 安全评估服务;
- 2) 安全保护服务;
- 3) 安全监控服务;
- 4) 应急响应服务;
- 5) 安全通告服务。

5.2.5 IT 业务连续性服务集

业务连续性服务 (Business Continuous Services) 是指保证客户关键业务的连续性, 避免故障、灾难等因素对业务提供的影响。下列服务共同构成业务连续性服务集:

- 1) 介质存储服务;
- 2) 数据备份服务;
- 3) 机房环境管理服务;
- 4) 主机备份服务;
- 5) 网络备份服务;
- 6) 灾难恢复服务。

5.2.6 通用服务集

在提供商提供上述5类服务时都可能涉及的具有通用意义的服务, 下列服务共同构成通用服务集:

- 1) 咨询与培训服务;
- 2) 技术支持服务;
- 3) 硬件维修保障服务;
- 4) 报表管理服务。

5.3 IT 运维服务描述

服务描述帮助服务提供商和客户针对服务的内容达成一致的理解。服务描述应采用规范的模板。服务描述涉及以下几个方面：

服务概述：包括服务提供商和客户的全称、服务的全称及服务提供时间等基本信息。

商务要素：描述服务提供商向客户提供业务的相关的商务信息和商务过程，通常包括合约信息、服务台信息，以及服务提供者没有满足所承诺的业务等级时，对客户进行赔偿的内容和方式，并指出不可抗拒因素，也包括服务计费、合约变更或终止等。

服务要素：包括服务名称、服务内容、服务质量指标、服务级别定义、服务中涉及的角色和职责及服务报告等，服务要素是服务提供商与客户针对服务所达成的合约中的重要组成部分。

本标准的第2部分将对各类IT运维服务的要素进行详细的定义并规定服务描述的模板。

6 IT 运维服务质量指标

一项服务的质量是指服务在多大程度上满足了客户的需求和期望，服务是否实现了客户的期望，主要取决于如何以有效的方式与客户就所提供的服务项目达成一致意见。通常，服务提供商与客户协商制定出一套指标，用以检验IT运维服务是否达到客户期望的质量目标。

IT运维服务质量指标可分为技术相关指标和技术无关指标两类。

1) 技术相关指标是指可以通过技术手段从客户网络或设备上监测到的，能够客观反映IT基础设施及应用的运行状态的指标。

2) 技术无关指标是指技术相关指标之外的，能够反映IT运维服务质量或提供能力的指标。

在客户与服务提供商签订的SLA中，既包含技术相关的指标，也包含技术无关指标，这些指标约定了IT运维服务应具备的能力，反映了客户期望IT运维服务需达成的目标。通过对SLA中各项指标的统计与分析，客户能够得出IT运维服务符合其期望的程度，用于评判服务提供商实施IT运维服务的质量。

本部分不定义具体的指标，对指标的详细定义及指标的应用详见本标准的第2部分和第3部分。

7 IT 运维服务的生命周期

IT运维服务具有完整的生命周期，包括4个阶段：服务规划与设计阶段、服务实施阶段、服务监测与评估阶段及服务改进阶段，如图3所示。

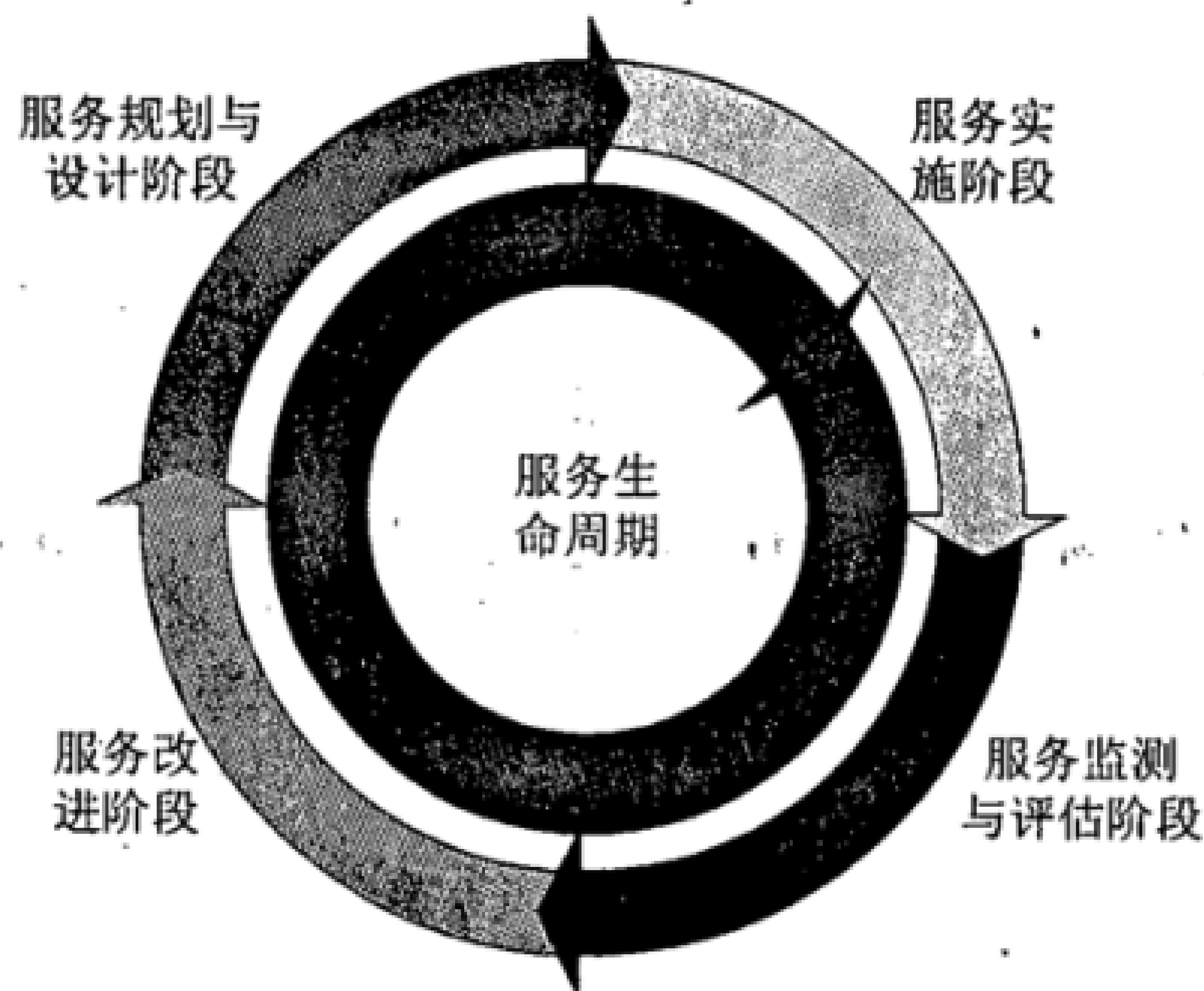


图3 服务的生命周期

7.1 服务规划与设计阶段

服务的生命周期从服务规划与设计阶段开始，服务提供商对将要实施与交付的运维服务进行规划与设计。服务提供商深入了解客户的需求，从可用性、规模/能力、连续性、安全性、成本和风险等方面对服务进行具体设计，定义出能满足客户需求的解决方案。服务的规划与设计阶段至少完成以下工作：

- 1) 确定服务提供商所提供服务的范围、目标及需满足的要求；
- 2) 明确管理角色和职责的框架，包括高层负责人、过程所有者及供方管理；
- 3) 确定将要执行的流程，定义服务管理流程和活动协调方式之间的接口，并规划解决方案；
- 4) 确定达成既定目标所需的资源、预算以及在实现既定目标的过程中拟采用的识别、评估和管理问题和风险的方法；
- 5) 确定管理、审核和改进服务质量的办法。

7.2 服务实施阶段

在服务实施阶段，服务提供商按照规划和设计去实施服务管理的目标和计划，包括服务交付、服务的管理和维护，服务实施阶段至少完成以下工作：

- 1) 根据规划与设计阶段所制定的目标建立支撑系统；
- 2) 在确保成本和质量的约束条件下，交付新服务或变更服务，并对服务进行管理和维护；
- 3) 管理风险、预算、团队及设施，定期进行项目实施进度的报告和服务运行状态的报告。

7.3 服务监测与评估阶段

在服务提供商将其所提供的服务正式交付给客户使用的同时，服务已经进入了监测与评估阶段。服务监测与评估的目的是为了检测服务质量，评估结果可以用来帮助服务提供商对服务进行持续改进，以提升客户满意度。在服务监测与评估阶段，服务提供商采用适宜的方法来监视服务管理流程，并在适当的时候测量服务指标，以提供服务评估的基础依据。对服务提供商提供的IT运维服务的评估可以由客户或其委托的第三方进行，服务评估应确定服务管理要求是否。

- 1) 符合服务管理规划、设计以及本标准的内容；
- 2) 服务得到有效实施与保持。

7.4 服务改进阶段

服务从一开始就进入了持续的改进阶段，通过持续测量服务提供商的性能并对流程、服务和IT基础设施进行持续改进，提高效率、效力和成本效益。服务改进阶段至少完成以下工作：

- 1) 建立书面的服务改进策略；
- 2) 评估、记录、排定优先顺序并授权所有建议的服务改进；
- 3) 进行一系列的改进活动，包括：收集并分析数据，进行咨询，设定质量、成本和使用资源方面的改进目标，评价、报告并传递服务改进情况，在需要时更新服务管理的策略、计划和程序。

8 IT 运维服务管理流程

本部分只规定IT运维服务管理流程框架、分类和定义方法，对每个流程的详细定义将在本标准的第3部分中进行规定。

8.1 IT 运维服务管理流程框架

IT服务管理流程是客户或服务提供商为使服务达到其质量目标而以确定的方式实施的一系列规范化管理活动。IT运维服务具有生命周期特性，在IT运维服务生命周期的不同阶段，其需要开展的举措不同；

另一方面，服务管理活动可根据其针对的IT运维服务管理对象划分到不同的管理层次，因此，服务管理流程不仅与管理层次相关，并且往往涉及服务的多个生命周期阶段。IT运维服务管理流程框架如图4所示。

在该框架中，IT运维服务的管理被划分为3个层次：服务管理层、资源管理层以及供应商/合作伙伴管理层，图中的带箭头曲线代表服务管理流程，其中1个流程跨越了服务的所有管理层次和生命周期阶段。

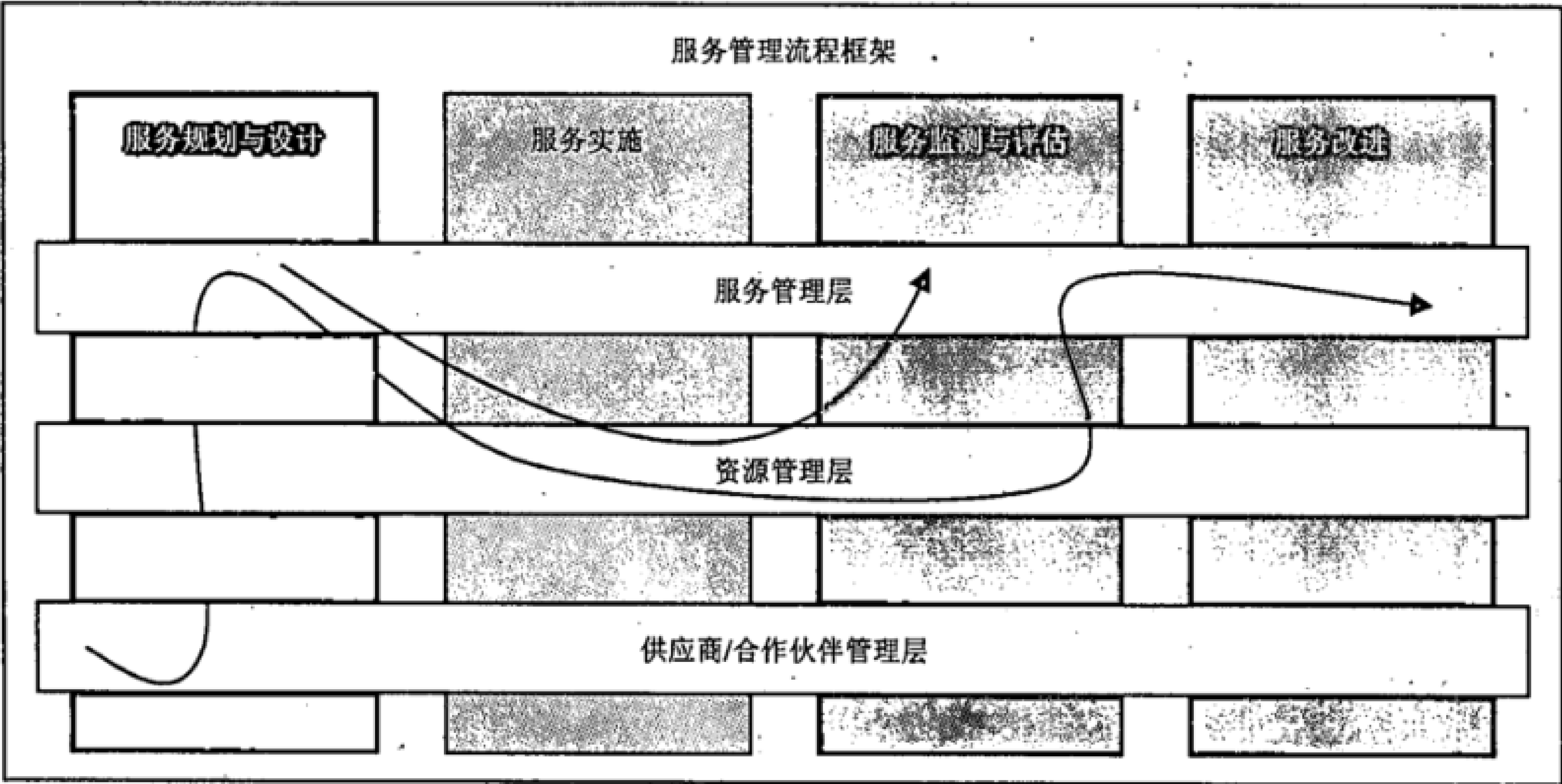


图4 IT 运维服务管理流程框架

8.2 IT 运维服务管理流程分类

IT运维服务管理应至少包括下列基本流程。

1) 服务级别管理 (Service Level Management)

服务级别管理的目标是定义、协商、记录并管理服务级别。该流程负责协商并记录所提供的服务、相应的服务级别目标以及工作量特性，协商并记录服务级别协议 (SLAs)、支撑服务约定、供方合同以及相应的程序。服务级别管理还监视并报告服务级别，支持客户查看和定期的评审，以确保服务级别协议的更新和持续有效。

2) 服务连续性管理 (Service Continuity Management)

服务连续性管理的目标是确保向客户承诺的协商一致的服务连续性在任何风险下都能得到满足。该流程负责管理可能严重影响IT运维服务的风险，制定服务连续性计划并定期评审。保证服务提供商总是可以通过将风险减小到一个可接受的水平并通过对IT运维服务的恢复计划提供最低的协议服务级别。服务连续性管理应支持商务连续性管理。

服务连续性的需求应基于服务计划、SLA和风险评估，需求应包括访问权和响应次数以及系统部件的端对端可用性。当业务环境发生重大变化时，应重新测试服务连续性计划。

3) 信息安全管理 (Information Security Management)

信息安全管理的目标是在所有服务管理活动中有效地管理信息安全。

实施信息安全策略的要求，管理服务或系统访问有关的风险，记录并报告安全事故，以保证组织资产、信息、数据和IT服务的机密性、完整性和可用性。

4) 变更管理 (Change Management)

变更管理覆盖了服务生命周期中所有服务基础资产和配置项的变更，变更管理应记录并对所有要求的变更进行分类，如紧迫、紧急、重大和轻微等。应评估变更请求的风险、影响和业务收益。其主要目标是以对服务最小的干扰实现有益的变更。

5) 服务资产和配置管理 (Service Asset and Configuration Management)

负责资产管理和配置管理的流程。其中，资产管理负责在金融资产的整个生命周期跟踪和报告其价值和所有权；配置管理负责管理用于交付IT运维服务的配置项及配置项间关系，这些信息被记录在CMDB中，在配置项的整个生命周期中都被管理。

6) 发布和部署管理 (Release and Deployment Management)

负责发布管理和部署的流程。其中，发布管理负责计划、安排和控制到测试和运行环境中的发布，其主要目标是保证运行环境的完整性被保护以及正确的组件被发布；部署负责将新的或变更的硬件、软件、文档及流程等迁移到运行环境中。

7) 知识管理 (Knowledge Management)

负责在组织内搜集、分析、存储和共享知识和信息，其主要目的是通过减少重新发现知识从而提高效率。

8) 事故管理 (Incident Management)

负责管理所有事件和事故的生命周期，其主要目标是尽快恢复约定的业务服务或响应服务要求。

9) 问题管理 (Problem Management)

负责管理所有问题的生命周期，其主要目标是防止事故的发生，对于无法防止的事故将其影响最小化。

8.3 服务管理流程的定义方法

为了清晰准确地描述流程，需要了解流程的构成要素，图5是一个基本的流程实例。流程是活动的结构化集合，其目的是实现一个特定的目标。流程具有1个或多个定义好的输入，并将这些输入转化为定义好的输出。流程可包括角色、职责、工具以及可靠交付输出所需要的管理控制等。

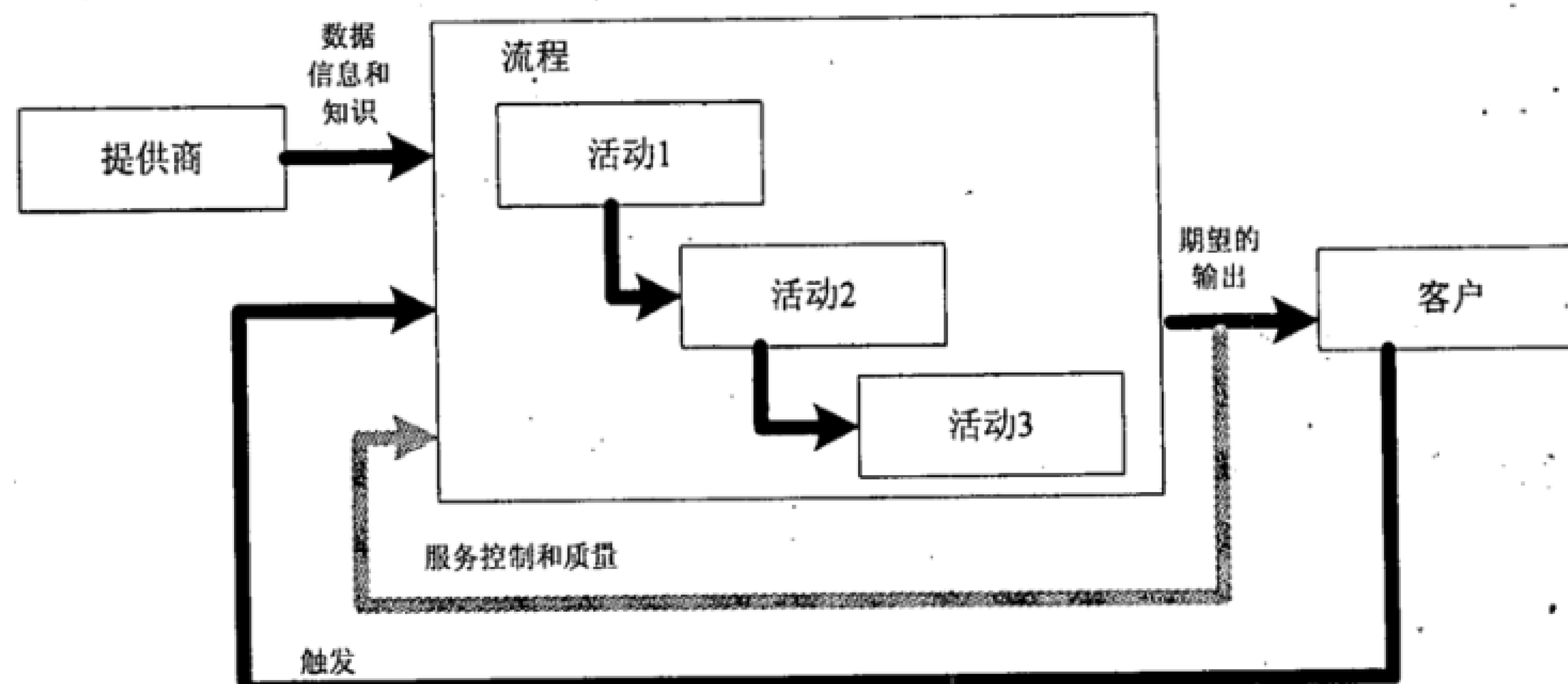


图5 一个基本的流程实例

综上所述，对服务管理流程的描述应主要涉及以下几个方面。

- 1) 流程的名称、描述和管理（版本、变更控制及作者等）。
- 2) 范围和任务声明。
- 3) 流程概述：

- 描述;
- 输入;
- 过程;
- 活动;
- 输出;
- 触发;
- 工具和其他交付物;
- 通信。

4) 角色和职责:

- 运营职责;
- 流程所有者;
- 流程成员;
- 流程用户;
- 其他角色。

5) 相关的文档和引用。

6) 与其他流程的接口和依赖关系。

7) 流程测量和参数。

8) 流程生成的交付物和报告, 包括其频率、内容和分发方式等。

9) 词汇表、缩略语和引用。

本标准的第3部分将对IT运维服务管理流程进行详细定义。

9 IT 运维服务管理支撑系统

本标准的第4部分将对IT运维服务管理支撑系统的体系架构、功能要求、接口要求以及技术要求等方面进行详细规定。

9.1 支撑系统的功能

IT运维服务管理支撑系统(以下简称“支撑系统”)作为实施IT运维服务管理必不可少的工具, 应具备的功能包括且不限于:

- 1) 提供对IT运维服务的监控管理;
- 2) 支持业务流程的有效运营;
- 3) 收集高质量、可信和准确及时的信息用于管理决策;
- 4) 分析和呈现管理信息、进行趋势分析从而支持决策;
- 5) 管理IT基础设施、网络及应用系统;
- 6) 实现服务管理流程。

9.2 支撑系统的物理结构

支撑系统作为服务支撑平台或作为服务提供的工具, 有以下几种部署形式。

- 1) 部署在终端用户现场, 作为终端用户的运维工具。
- 2) 部署在终端用户现场, 但作为服务提供商的运维管理服务的执行及巡检工具。

3) 可以分为客户端及中心端管理模式, 客户端部署在用户现场, 采集运维管理所需要的数据; 中心端部署在服务商的运维管理服务中心, 客户端的数据可以传输到中心端, 服务提供商根据实时的运维数据帮助终端用户进行运维。

9.3 支撑系统的接口

支撑系统有两类对外接口, 一类是支撑系统与客户的IT资源(IT系统、网络及设备)之间的接口, 用于对IT资源实施监控管理; 另一类是IT运维服务管理支撑系统与对等系统之间的横向互联接口, 用于交互服务管理相关的信息。

9.4 支撑系统的应用场景

支撑系统可以由服务提供商和客户双方共同使用, 也可以是服务的某一方独自使用, 这取决于IT运维服务的提供方式。客户应向支撑系统开放底层IT基础设施的接入, 同时, 服务提供商应保证接入点的安全性。

10 IT 运维服务管理信息模型

IT运维服务管理信息模型至少包含两个方面的内容, 即IT运维服务配置管理数据库和支撑系统接口信息模型。本标准的第5部分将对IT运维服务配置管理数据库进行详细定义。

10.1 IT 运维服务配置管理数据库

IT运维服务配置管理数据库通过配置项和配置项间的关系存储了企业里提供和管理IT运维服务的细节信息, 是提供IT运维服务、完成IT运维服务管理流程的信息基础。配置管理数据库的配置项应覆盖IT运维服务的各个方面, 配置项可以根据IT运维服务以及支撑服务的资源进行分域、分类。

配置管理数据库为IT运维服务管理提供精确和充分的信息基础, 对有效的IT运维服务管理具有重要的核心价值。其作用主要体现在以下两个方面:

- 1) 可以将企业所有的或者超过一定价值的IT资产置于全面的监督和控制之下, 及时掌握和了解这些IT资产的状态、出现过的问题、可能会出现哪些问题和存在的价值以及它们满足业务需要的情况;
- 2) 可以提供准确的配置信息和相关文档以支持服务管理流程(如配置管理、事件管理、问题管理、变更管理及发布管理等)。

在建立配置管理数据库时, 应遵循IT运维服务管理信息建模方法, 根据实际需求确定配置管理数据库的范围, 决定配置管理数据库的深度、配置项命名方案、配置项之间的关系以及配置项的详细程度。配置数据库的建立要与运维流程相结合, 并充分考虑管理支撑系统的应用需求。

10.2 IT 运维服务管理接口信息模型

IT运维服务管理接口指IT运维服务管理支撑系统与其他系统之间的接口, 该接口有两类。

- 1) 纵向管理接口, 该接口用于对IT资源实施监控管理。接口上传递的信息通常包括IT系统、网络及设备的基本资源配置信息、状态信息、实时故障信息、性能信息以及指配/控制信息等。
- 2) 横向互联接口, IT运维服务管理支撑系统通过该接口与对等系统进行信息交互。接口上传递的信息包括客户信息、SLA信息、计费信息等。

10.3 IT 运维服务管理信息模型的建模方法

根据UTRAD方法学, IT运维服务管理信息的建模工作可分为需求、分析和设计3个阶段。其中需求阶段定义IT运维服务管理信息的商务层需求, 通过文字描述定义被管对象的范围并对其进行分类; 分析

阶段将使用面向对象的建模方法，通过表格和UML图示定义被管对象类、类属性以及对象类之间的关系；设计阶段将通过形式化语言对管理对象类进行实例化，生成具体的配置项。

附录 A
(资料性附录)

本标准与 ISO20000、ITIL V3.0 之间的关系

本标准遵循ISO20000和ITIL的管理思路和设计原则，针对IT运维服务的特点对ISO20000和ITIL所定义的IT服务进行了具体化的规定。在规范的各个部分，本标准与ISO20000、ITIL V3.0之间的关系见表A.1。

表A.1 本标准与ISO20000、ITIL V3.0之间的关系

本标准规定的内容	ISO20000/ITIL V3.0 的对应内容	本标准与 ISO20000/ITIL V3.0 的关系
服务的定义	定义了 IT 服务	基于 IT 服务的定义，明确 IT 运维服务是一类 IT 服务，规范了 IT 运维服务的分类、范围、内容和指标，并将对各个主要的 IT 运维服务基于服务描述模板做出明确的定义
服务管理流程	基于国外 IT 服务管理实践提出一系列可参照的服务管理流程	基于 ISO20000 与 ITIL V3.0 流程定义的方法和一些基本流程，结合我国 IT 运维服务的现状和实践定义了一套服务管理流程
服务管理支撑系统	未做专门的规定	明确规范支持 IT 运维服务的管理支撑系统的功能和技术要求
配置管理数据库	描述了配置管理数据库的概念、定义原则	在概念和原则的指导下，结合我国 IT 运维服务的实践定义 IT 运维服务所涉及的配置管理数据库的各配置项及其关系

中华人民共和国
通信行业标准
IT 运维服务管理技术要求
第 1 部分：体系架构
YD/T 1926.1-2009

*

人民邮电出版社出版发行
北京市崇文区夕照寺街 14 号 A 座
邮政编码：100061

*

版权所有 不得翻印

*

本书如有印装质量问题，请与本社联系 电话：(010)67114922

www.bzxz.net

免费标准下载网