项目计划号：

|  |
| --- |
| 林业信息化系统运维和服务规范 |
| **编制说明**  **（征求意见稿）** |

**湖南省林业局**

**2022年9月23日**

林业信息化系统运维和服务规范

编制说明

1. 工作简况

## 1.1 任务来源

本标准是湖南省林业大数据体系建设项目（一期）的建设内容之一，项目计划编号为XXX。本标准由湖南省林业局提出；由湖南省林业局归口；由湖南省林业局林业大数据体系建设项目专班、湖南省农林工业勘察设计研究总院、航天宏图信息技术股份有限公司负责起草。

## 1.2 主要工作过程、标准主要起草人及其所做工作

编制任务下达后，编制单位湖南省林业局林业大数据体系建设项目专班、湖南省农林工业勘察设计研究总院、航天宏图信息技术股份有限公司成立了编制组。编制组成员包括湖南省林业局林业大数据体系建设项目专班、湖南省农林工业勘察设计研究总院、的业务专家、航天宏图信息技术股份有限公司的技术专家及标准化管理人员，标准编制组人员组成和分工见表1。

表1 编制组人员分工

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 所在单位 | 项目任务分工 | 备注 |
| 1 | 徐海文 | 湖南省林业局 | 编制组组长，负责标准编写组织及技术协调。 |  |
| 2 | 汪丽 | 湖南省农林工业勘察设计研究总院 | 国内外相关标准调研，引用文件、术语与定义部分编写。 |  |
| 3 | 谢玉成 | 湖南省林业局事务中心 | 辅助术语与定义部分和机房运维管理规范编写。 |  |
| 4 | 王宇翔 | 航天宏图信息技术股份有限公司 | 运维服务支撑规范编写。 |  |
| 5 | 范磊 | 航天宏图信息技术股份有限公司 | 运维服务流程规范编写。 |  |
| 6 | 李丹彤 | 航天宏图信息技术股份有限公司 | 运维服务流程规范编写。 |  |
| 7 | 文兆能 | 航天宏图信息技术股份有限公司 | 机房运维管理规范编写。 |  |
| 8 | 贾大鹏 | 航天宏图信息技术股份有限公司 | 附录编写 |  |

2022年5月～2022年7月，编制组开展了大量的调研工作，包括国内外有关现有标准，以及湖南省林业信息化工作和标准化的实际实施情况，开始起草标准草案。

2022年8月～2022年9月，编制组编制完成了标准征求意见稿。

2022年10月，编制组将标准征求意见稿发送省内各有关单位征求意见，征求意见的单位包括XXXX、XXXX、XXX、XXXXX、XXXX、XXXX、XXXXX、XXXXX、XXXX和XXXX共X个单位，收到《征求意见稿》后，回函的单位数X 个，其中有建议或意见的单位数X个，共收到X条意见，采纳X条，不采纳X条，部分采纳X条。

2022年11月，编制组根据征求意见的反馈情况，对标准征求意见稿进行了修改完善，形成了标准预审稿。

2022年11月，由湖南省市场监督管理局组织召开了该标准预审稿的审查会，参加审查会的专家分别来自XXXX、XXXX、XXX、XXXXX、XXXX、XXXX、XXXXX、XXXXX、XXXX和XXXX等X个单位。会议对标准预审稿进行了审查，共收到X条意见，采纳X条，不采纳X条，部分采纳X条。

2022年11月，编制组根据审查会意见，对标准预审稿进一步修改完善，形成了标准送审稿。

2022年12月1日，由湖南省市场监督管理局组织召开了该标准送审稿的审查会，参加审查会的专家分别来自XXXX、XXXX、XXX、XXXXX、XXXX、XXXX、XXXXX、XXXXX、XXXX和XXXX等X个单位。会议对标准预审稿进行了审查，共收到X条意见，采纳X条，不采纳X条，部分采纳X条。

2022年12月，编制组根据审查会意见，对标准送审稿进一步修改完善，形成了标准报批稿。

1. 标准编制原则和确定标准主要内容的论据

## 2.1 标准编制原则

本标准编制原则如下：

1. 全面性原则

本标准在调研分析林业发展现状、林业信息化工作实际、林业信息化标准化需求的基础上，结合湖南省林业大数据项目（一期）建设要求，总结形成了湖南省林业信息化系统运维和服务的通用规范方法。标准规定的内容可覆盖湖南省林业信息化系统运维和服务工作的一般要求。

1. 适应性原则

本标准适用于湖南省林业信息化系统运维和服务的规范性操作及各类组织。

1. 可操作原则

本标准规定了湖南省林业信息化系统运维和服务流程，本文件规定了湖南省林业信息化系统运维和服务流程，包括服务内容、服务一般要求、服务方式、应急管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、服务级别管理、能力和可用性管理、持续性管理、知识管理，以及运维服务支撑和运维保障的标准化内容，内容完整，可操作性强。

1. 先进性原则

本标准填补了省内标准相关领域的空白，具有良好通用性和先进性。

## 2.2 标准主要技术内容

标准主要技术内容说明如下：

2.2.1 本标准的标准化对象和范围

指导林业信息化系统运维和服务标准化工作的规范性开展。针对此工作特点，本标准规定了湖南省林业信息化系统运维和服务流程，以及运维服务支撑和运维保障的标准化内容。

2.2.2 相关标准的调研和分析情况

编制本标准期间，编制组调研了相关国家标准的最新版本。本标准参考了GB/T24405.1—2009《信息技术服务管理 第1部分：规范》中关于服务管理的内容、GB/T 28827.3—2012 《信息技术服务》中关于运行维护方面的内容和GB17859《计算机信息系统安全保护等级划分》中关于安全保护等级划分的原则。

2.2.3 关于“运维服务支撑规范”

标准4.1-4.3，运维服务支撑以面向使用机构提供运维服务为主旨，对运维服务的服务内容和服务方式进行规定，结合湖南省林业信息化的实际情况，对林业信息化平台的资源监控、资源优化、资源配置和安全保障等日常运行服务进行要求，确保为用户提供安全可靠的主动运行保障服务。

2.2.4 关于“运维服务流程规范”

标准5.1-5.8，参考ITIL最佳实践，基于湖南省林业局自身信息化运维服务特点，并遵循ISO/IEC 20000-1:2005、ISO/IEC27001：2005以及国内相关的信息安全技术标准，实现IT服务管理的标准化管理。通过流程的有效应用改善服务，监控和提高服务质量，采用严格的运维服务管理体系保护用户的各项权益。

2.2.5 关于“机房运维管理规范”

标准6.1-6.5，机房运维管理规范规定了数据中心环境安全、机房安全、服务人员安全及保密、网络安全和数据中心值班等方面的管理制度，以确保软件、硬件和数据的运行安全。

2.2.6 关于“附录”

附录为应急预案流程的相关表格。

1. 主要试验（或验证）的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果

本标准规定了湖南省林业信息化系统运维和服务流程，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、服务级别管理、持续性管理、知识管理、供应商管理，以及运维服务支撑和运维保障，适用于湖南省林业信息化标准化工作开展，填补了湖南省地方性标准相关领域的空白，有利于促进湖南省林业信息化标准化的发展和湖南省林业信息化水平的提高，可为全省各级林业部门开展信息化标准建设提供参考标准。

1. 采用国际标准和国外先进标准的情况

无。

1. 与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准全面规范了湖南省林业信息化系统运维和服务流程标，适用于湖南省林业信息化标准化建设。

本标准遵守现行法律、法规要求，无冲突内容。本标准与上级政府法令、有关的国家标准和行业标准保持一致。

1. 重大分歧意见的处理经过和依据

无。

1. 国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

推荐执行。

1. 贯彻国家标准的要求和措施建议

本标准可指导湖南省林业信息化标准化工作。建议标准发布后尽快组织各相关单位的标准培训、宣贯工作。

1. 废止现行有关标准的建议

无。

1. 其他应予说明的事项

无。

1. 参考文献
2. GB/T24405.1—2009 信息技术服务管理 第1部分：规范
3. GB/T 28827.3—2012 信息技术服务 运行维护
4. GB17859 计算机信息系统安全保护等级划分准