

# 国家标准《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》（征求意见稿）编制说明

## 一、工作简况

本标准的编制任务来源于2015年12月24日国家标准委公告的《2015年第三批国家标准制修订计划》，在计划确定时，本标准由成都勤智数码科技股份有限公司为主负责起草，本标准计划编号为“20153678-T-469”。

### 1、调研阶段

- 电子信息行业《信息技术服务 服务管理 技术要求》SJ/T 11435-2015标准调研

本标准工作组与SJ/T 11435-2015行业标准编制工作组进行了标准方向讨论，行标召集人介绍了该标准的内容和编制过程，并对截止当时的该标准应用情况进行了沟通。

- 调研“软件定义一切”在信息技术服务领域内的应用

本标准召集人介绍了本标准初步设计框架和重点工作内容规划，其中标准初步框架以“软件定义一切”为重要关键概念，提出了“软件定义服务”的初步框架，与会工作组对此框架进行了梳理，明确了“软件定义服务”的基础概念。

在本次会议上，工作组针对监控管理中的应用性能监测（管理）形成了初步的落地框架，并对接口模型和数据处理部分进行了组内的意见征求，初步确定了本标准草案需要的接口交互和数据交互模式的技术方向。

### 2、立项阶段

2015年12月7日，国家标准化管理委员会发布《关于下达2015年第三批国家标准制修订计划的通知》（国标委综合[2015]73号），正式批复信息技术服务标准（ITSS）相关的14项标准计划，其中包括《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》。本标准由全国信息技术标准化技术委员会信息技术服务分技术委员会（以下称ITSS分委会）负责归口，受ITSS分委会委托，成都勤智数码科技股份有限公司组织制定，组织会员单位，进一步做好国家标准研制计划的后续管理、编制和发布实施工作。按照计划，本标准将用于替代行标SJ/T 11435-2015《信息技术服务 服务管理 技术要求》，自本标准实施之日

起，行标 SJ/T 11435-2015 将被废止。

### 3、标准研制阶段

#### 1) 深圳 第一次标准工作会议

2016 年 4 月，本标准工作组第一次会议在深圳召开，会议明确成立本工作组，启动本标准编制工作。本工作组采用联合召集人制，召集人包括成都勤智数码张军、北京蓝海讯通徐弢。本次会议并依据前期调研成果，对标准编制工作进行了分工安排。

#### 2) 成都 第二次标准工作会议

2016 年 7 月，12 家单位参与了成都的本标准编写第一次封闭，包括勤智数码、成都信息化技术应用发展中心、中国电子技术标准化研究院、蓝海讯通、神州数码、银信长远、联通系统集成、亿力科技、广州赛宝认证中心服务有限公司、西安未来国际信息股份有限公司等单位参与了本次工作会议。本次会议梳理总结了深圳会议上所安排任务的完成情况。各位编写专家对提交的内容进行了细致的讨论和修改，明确了标准研制的关键时间节点，以及后续的工作任务安排。本次会议并形成了本标准第 1 版的基本框架，建议使用“软件定义服务”概念作为本标准的核心基础之一，形成了“软件定义服务”v0.5 版的框架，具备把“软件定义服务”概念对外宣讲的初步基础。

#### 3) 佛山 第三次标准封闭编写会议

2017 年 11 月，11 家单位参与了本次标准编写封闭，由于召集人工作变动，标准编制单位新增四川易诚智讯科技有限公司、云兴维智（北京）科技有限公司，本次工作会议还有中国南方电网广东电网佛山供电局、北京蓝海讯通科技股份有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、北京银信长远科技股份有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、东华软件股份公司、四川久远银海软件股份有限公司、神州数码系统集成服务有限公司等单位参加。

本次会议期间，与会专家在回顾《技术要求》国家标准前期工作成果的基础上，对标准框架和内容进行了充分讨论，最终确定标准的主体框架和内容不再强求与“软件定义服务”挂钩，而是在该技术领域的主流方向发力，同时技术框架具备足够先进性基础上，重构了标准基础框架。据此，本次会议重构形

成了标准的主体框架，同时明确了提交修改后标准草案的时间，以及后续工作任务安排。

#### 4) 厦门 第四次标准工作会议

2018年1月31日~2月2日，7家单位参与了本次封闭编写，包括四川易诚智讯、云兴维智（北京）科技有限公司、北京蓝海讯通科技股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、东华软件、国网信通产业集团亿力科技公司，新增了中国长江三峡集团有限公司、北京德信永道信息技术有限公司、厦门群睿管理咨询有限公司。本次封闭形成了国家标准《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》草案 v0.5 版本，明确了不同管理行为域之间采用松耦合方式进行构架，通过消息机制对管理行为域之间的数据交互提供支撑，扩展了监控管理的覆盖范围，引入了应用性能管理等当前比较更新的管理技术，在 SJ/T 11435 基础上优化了各管理行为域之间的交互数据集合，并基于新一代信息技术方向提出各管理行为域之间数据交互接口的新框架。同时在工作组内收集处理意见 18 条。

#### 4) 视频会议 第四次标准工作会议

2018年5月，7家单位参与了由四川易诚智讯召集的第四次工作会议，包括四川易诚智讯、蓝海讯通、东华软件、电子四院、云兴维智、中国长江三峡集团、厦门群睿管理咨询有限公司。本次对迁移次封闭会议后形成的本标准文本做了组内意见征求，共收集处理组内意见 21 条，优化了本标准文本，形成了本标准的征求意见稿草案。

## 二、标准编制原则和确定主要内容的论据及解决的主要问题

### 1. 标准编著原则

#### a) 以衡量信息技术服务服务管理的规范性为原则

通过本标准的提出，约束服务管理过程中的各项管理行为、各项指标和各个接口，从而能够从技术上提出服务管理过程中基本应该遵循的规范，并以指标和工具落地的形式加以约束。

#### b) 侧重信息技术服务服务管理工具的基本能力准入

通过本标准，对市场中的服务管理工具应当监控的管理对象指标、应当获取的管理过程指标给出基本要求，对服务管理从技术上应该覆盖

的范围也给出基本要求，对以及需要进行交互的各功能模块应当采用的数据交互机制提出了基本要求，从而约束各个管理域相关信息技术服务服务管理工具应该具备的能力。

- c) 能够指导供方信息技术服务管理技术能力的提升和改进  
服务供方也可以参照本标准，对自身服务管理关键环节的技术落地采取措施，改进自己的服务能力。
- d) 能够指导需方在选择供方时对其服务管理规范性在技术上进行评价  
服务需方能够按照本标准对服务供方提供的服务从管理对象监控、服务响应流程、决策支持管理数据的提供、与它方工具互联互通等方面，提出具体的要求，具备对服务供方的技术评价能力。

## 2、确定主要内容的依据

本标准在SJ/T 11435-2015行业标准基础上，根据信息技术服务发展的趋势，引入新一代信息技术和软件构架技术，面对服务管理在技术上的更高要求和更新发展，优化了信息技术服务管理所需的监控管理技术要求、过程管理技术要求和决策支撑技术要求，特别根据服务管理技术领域的发展变化，扩展监控管理领域支持应用性能监测，采用新技术架构重建了服务管理工具间的接口规范。

## 3、编制过程中解决的主要问题

在标准编制过程中，重点进行了意见收集工作，并对专家意见进行了多番讨论，形成持续改进。

### 1) 完整的服务管理技术要求可参考资料较少

编制过程中，我们发现，业内所提的服务管理多为国外关注的过程管理，并不能体现完整的服务管理，并且这些内容多为概要性的描述，并没有真正就技术要求和细节进行描述。事实上，信息技术服务中完整可参考的服务管理技术要求方面的资料，我们仅见于SJ/T11435-2015行业标准。整个编制过程依赖于成员单位对行业发展、市场需要和已具备能力的把握。对服务管理行为耦合模式的争论、对管理对象的争论、对管理主体的争论，都一直存在于工作组内。包括在整个过程中，经历了试图原创性提出“软件定义服务”架构，并应用于本标准，最后又决定暂时不对该架构进行深

化的过程。林林总总，经过两年多的编写过程，多次的草案修订与规范，目前作为征求意见稿的条件相对成熟，具备了送审条件。

## 2) 国家标准《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》的定位和涵盖范围的变化

随着近年来信息技术领域明显的技术突破，各类新技术在信息技术服务服务管理领域的应用也逐渐成为发展趋势。为了应对这种趋势，标准工作组经过与标准化院的充分沟通，在本标准工作组成立时，就把“软件定义服务”的创新作为本标准的一个重要方向，并在此方向上形成了“软件定义服务”的基础框架。但是由于该框架的落地尚需要大量的工作，以及工具提供商、甲方和市场的检验。从标准制修订项目管理和进度来看，此时将这个框架以及其落地成果纳入标准内容，时机尚不成熟。

针对这种情况，标准组成员经过充分论证，并征求多方意见，最终决定在标准中大量增加新一代信息技术和软件技术架构的应用，以确保本标准在技术先进性上得到充分保证，但是“软件定义服务”概念不出现在标准文本中，待今后“软件定义服务”成熟度获得重大进展情况下，通过国标修订方式进入标准。

## 3) 国家标准《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》如何满足行业监管的需要

国家标准《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》可以作为行业监管技术要点的依据，但是怎样对行业监管进行要求，是技术要求标准在应用上的一个难点。针对这个问题，工作组严格按照标准编制规范，对管理指标和各项要求采用“应”、“宜”、“可”的不同级别，将各层次的管理指标分为对应的“强制要求”、“建议要求”和“可选要求”。这样，在进行监管规范时，能够区别对待，提升整个标准的可应用性。

## 4) 过程管理部分与ISO/IEC 20000之间的关系

在过程管理部分，如何应用与区别ISO/IEC 20000的要求，一直是本标准在编写过程中必须面对的。在初稿时，过程管理部分的相关内容基本沿用ISO/IEC 20000中对过程管理的各项要求。随着编制工作的深入，经过组内决议，过程管理不宜完全采用ISO/IEC 20000的规范。本标准强调了

ISO/IEC 20000的要求中能够采用技术手段实现和支持的条款，并主要从过程在技术上的要求、与其它过程的关系、跨管理域的必要交互数据和过程管理指标这四个方面进行约束。

5) 界定信息技术服务、信息技术服务服务管理、信息技术服务服务管理技术和信息技术服务服务管理技术要求的关系与差异

通过界定上述关系与差异，清晰化信息技术服务中的服务管理技术要求就是从对信息技术服务服务管理的技术实现、技术支撑能力提出要求，确保标准化的信息技术服务服务管理能够通过技术手段予以保障和约束。

例如容量管理，信息技术服务服务管理本身只要求进行容量管理，容量管理需要制定容量计划，容量计划应具备一些相关容量指标。但是要保证这样的管理要求落地，则通过技术手段记录、跟踪和监督管理对象的各项容量指标，并纳入容量管理的过程，能够更有效地保障容量管理的落地。此时，对于技术手段的要求，构成了本标准的覆盖范围。

6) 界定信息技术服务服务管理各域的耦合模式和内容

信息技术服务服务管理的管理主体通过实施规范的管理行为，对管理对象进行各项操作，保障整个信息技术架构的稳定、持续运营。

本标准根据调研本技术领域技术实现手段的当前主流和未来发展趋势，明确了管理行为域之间应当采用松耦合方式，构建网状互联互通架构，从而适应新一代信息技术和信息技术服务服务管理的技术能力要求。

7) 界定每个管理域相关技术应具备的能力或条件

在明确了管理行为的管理域之后，对各个管理域分别提出相关技术要求，包括管理中可以用技术手段实现或支撑的行为，及其相关衡量指标，从而指导各管理域的规范性。

8) 界定不同域间技术相互协同的要求和条件

实现对各个域间信息流有序的规范性指导，包括信息流中的数据内容、数据格式、数据传递的方式方法，确保每一个管理域提供给其它管理域的数据均能对它域管理行为提供支持或是进行管控。

9) 提供适宜的技术要求测试点

技术要求本身是能够通过技术测试手段进行检测的，技术要求应当从行业监管角度出发，提出规范化服务管理应该具备的技术测试点，指导相关行业评测工作。

### 三、主要试验[或验证]情况分析

信息技术服务管理技术是在信息技术服务管理实践中发展而成的各种操作方法与技能，包括了服务于工程师层面，服务管理经理层面和服务管理高层的支撑技术。我们将之归纳总结为监控管理、过程管理和决策支撑三个管理域的技术。

近年来，信息技术服务管理领域出现了非常明显的业务云化和自动化发展趋势。基于云架构的信息技术管理服务提供商及使用自动化运维管理工具的企业越来越多，这对信息技术服务管理的技术要求标准提出了架构更先进、技术覆盖更全面的需求。综合评估后，《技术要求》国家标准编制工作组认为，将给信息技术服务管理领域带来较大影响的技术发展主要体现在四个方面：

- 1) 云化业务带来的架构扁平化影响；
- 2) 监控管理领域出现的新型技术应用趋势，包括应用性能监控技术、自动化运维的执行操作技术、多手段的多元数据采集与处理技术等；
- 3) 多元数据分析技术对信息技术服务管理决策支撑能力的影响；
- 4) 新型数据共享与交互机制对管理域间数据交互方式的影响。

上述四个方面的变化，分别影响了信息技术服务管理技术要求的总体框架、监控管理域的覆盖与深度、决策支撑管理域的覆盖与深度，以及各管理域间数据交互的方式方法。

#### 1、信息技术服务管理技术要求国家标准的制修订方向

面对技术发展带来的对标准的影响，《技术要求》国家标准编制工作组积极应对，取得了以下主要成果：

- 1) 优化标准总体框架；
- 2) 监控管理域更广覆盖；
- 3) 深化决策支撑业务覆盖范围与能力要求；
- 4) 选择具有高弹性和高可靠性的数据共享机制替代原有固定API架构的设计。

• 总体框架的优化变迁

SJ/T 11435-2015中的总体框架采用了完全层次化的架构设计方法，这种架构在面向原有企业级信息技术管理模式时是非常恰当的。但是随着近两年信息技术服务管理业务云化的模式越来越普遍，本标准编制必须充分考虑这一新型业务模式对总体框架的影响。基于此，当前的国家标准草案中对于各个管理域间的关系采用了解耦操作，将原有的层次化模型扁平化，形成网状结构，三大管理域间的信息流和控制流能够两两互通。相关架构变迁如图1所示。

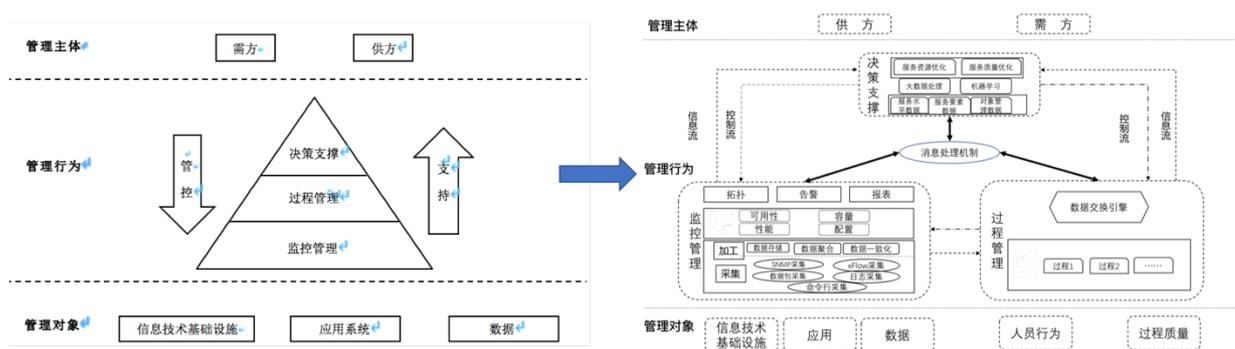


图1 总体框架的变迁

新的标准总体框架考虑采用如下优化措施：

- (1) 在继承SJ/T 11435-2015对3类管理要素划分的同时扩展管理对象的覆盖面——在过程管理之下增加人员行为和过程质量两个管理对象，将服务相关人员的行为和服务过程执行的质量情况纳入到可以利用技术手段进行管理的对象范围中来；在监控管理之下增加了应用管理对象，将传统针对信息技术基础设施的管理扩展到应用和数据上来。
- (2) 将3“层”管理域转变成为3“个”管理域——管理域仍然覆盖监控管理、过程管理和决策支撑三个管理方向，但是增加了监控管理与决策支撑之间直接的数据交互通道，从而改变了原有的层次化结构，让整体架构能够更加适应业务扁平化管理和高弹性架构的要求。
- (3) 采用消息机制作为所有管理域间数据交互的统一平台——消息机制已经被证明具备松耦合、高弹性、高可靠性等架构优势，在信息技术服务管理的技术要求框架中，将其作为国家标准数据交互的统一模式，对于采用开放、共享数据平台支撑实现服务管理软件系统具有重要意义。

- 监控管理的优化

监控管理是信息技术服务管理领域中技术变化特别快的一个管理域。有鉴于此，本标准编制工作组考虑对监控管理域的内部功能进行细化，以达成两方面的目标：

- (1) 监控管理域的内部管理分层应覆盖监控管理活动的共性，从而具备在相当程度上适应监控管理未来变化的能力；
- (2) 监控管理域的内部管理分层能够反映当前较新的监控管理能力。

据此，标准工作组明确提出监控管理的三个细分层次：

- (1) 对象数据的采集和加工

- 5类数据采集方式：SNMP、xFlow、数据抓包、日志收集、命令行数据采集，这5类数据采集方式基本覆盖了监控管理获取对象管理数据的主流技术手段；
- 3类数据加工方式：数据存储、聚合与一致化处理，这3类数据加工技术是工作组认为应当在本标准中进行要求的基础技术能力。

- (2) 对象管理象限

- 4类对象管理业务：可用性、性能、容量和配置，在SJ/T 11435-2015中对监控管理要求的业务主要指向可用性管理，本标准在管理业务种类上扩充了性能、容量和配置管理，使监控管理域的业务能够反映近年来国内外监控管理的发展变化，并且适应未来的演变。

- (3) 对象管理业务的基础应用呈现

- 3类呈现方式：拓扑、告警和报表，这3类呈现方式是标准编制工作组认为应当在该国家标准中进行要求的基础呈现方式。

本标准编制工作组经过取舍，认为上述监控管理要素组合是本标准监控管理域当前应该覆盖的最小集合，并且采用本架构，能够适应监控管理领域今后的技术更新。

- 决策支撑的优化

在SJ/T11435-2015中，决策支撑仅覆盖了服务水平和要素数据的选取，并没有涉及决策支撑的数据处理技术和相关业务。本次《技术要求》国家标准编制工作组成员一致认为应当明确决策支撑的数据处理技术，以及决策支

撑相关的业务场景。同时，由于3大管理域间的逻辑关系发生改变，决策支撑的原始数据还应当覆盖对象管理数据，以适应信息技术服务扁平化管理以及服务管理自动化的需求。决策支撑的整体架构包括：

- (1) **3类决策支撑原始数据**：服务水平数据、服务要素数据和对象管理数据。
  - (2) **2类数据处理技术**：大数据处理和机器学习。大数据处理提供了一整套数据处理架构，以适应决策支撑业务对于数据处理能力的要求；机器学习则为决策支撑的智能化演变提供了坚实的技术基础。
  - (3) **2类决策支撑业务**：服务资源优化和服务质量优化。资源优化面向服务成本管理，实现对已有服务资源和所需服务资源进行预测分析和统筹决策；质量优化面向服务体验管理，实现对服务客户需求的画像分析与预测，籍此形成服务质量等级和支撑资源的优化决策。
- 数据共享与交互机制的优化

在SJ/T 11435-2015中，数据共享与交互采用传统API的架构进行描述，需要明确某一个接口方法的通信双方和数据传输方向。随着信息技术服务管理领域对数据交互机制越来越强调松耦合、高弹性和高可靠性，这种传统模式的局限性将越来越明显。《技术要求》国家标准编制工作组因此决定引入更为现代的消息机制支撑信息技术服务管理域之间的数据共享与交互。

目前，《技术要求》国家标准编制工作组考虑采用的消息机制，具有如下特征：

- (1) **分布式处理**，该消息系统应当支持一种存储机制，可以令特定分类或分组的消息被存储于多个节点，并支持对这些分布式存储消息的并行处理；
- (2) **支持消费者和生产者角色模式**，该消息系统应当支持应用作为消息发布者或消息消费者通过该系统实现数据的共享与交互，同时该系统提供的消息调度机制能够实现消息队列、生产者、消费者之间的全连接式交互；

- (3) **支持实时流数据和批量数据的处理**，该系统能够实现入向流数据与出向流数据之间的高效转换处理，同时能够对存储于数据库、文件系统等环境中的批量数据进行调用处理。

采用这种消息机制，应用软件仅需遵循这个消息机制提供的有限数据共享接口方法，即可实现与其他所有支持同样机制的软件之间的数据共享。在国家标准中对此作出要求，对于实现国家层面的数据共享开放有着非常重要的意义。

#### 四、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

#### 五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果

近年来，信息技术领域各类技术出现突飞猛进之势，为信息技术服务业的发展提供了良好的技术支撑环境。我国的信息技术服务业发展环境得到不断优化，逐渐驶入了一条发展的快车道。随着信息技术服务的产业化发展越来越快，服务需方与供方对信息技术服务管理均提出了更高要求。这些要求集中体现在需要更好更规范的服务管理技术，通过技术手段提升服务管理的规范性、适用性和高效性。

##### （一）国内外服务管理技术提供方市场情况

目前的服务管理技术的提供方面临如下情况：

1. 全球范围内服务管理技术市场，企业级市场内部仍然以 BMC\IBM\HP\CA 为主要供应商，但是随着技术演进，各类基于开源的解决方案开始占有了越来越多的市场份额；
2. 现有服务管理业务领域正在由面向信息技术系统的运维，转向更全面的开发、运维、业务支撑全面涵盖，技术领域针对“监视、管理和控制治理”全面发展；
3. 国内存在多家处于成长期的服务管理技术提供商，其产品多数都仅占“监视、管理和控制”的其中一个领域，且提供商规模偏小，主要原因是：
  - 1) 起步晚 — 国外服务管理技术发展已有超过 25 年的历史，国内自有知识产权的服务管理技术 2005 前后才开始真正起步；

- 2) 技术壁垒 — 监控功能涉及很多 IT 基础设施本身的信息接口与参数，在 IT 基础设施的自主可控能力仍然偏弱的今天，要想实现很好地基础设施管理，必须获得 IT 基础设施厂商的授权以赢得较大支持，这一对于国内厂商来说，困难重重；
  - 3) 市场壁垒 — 全球范围内的信息技术服务服务管理软件技术标准由英国商务部（OGC）控制，其兼容性认证费用一个流程就超过一万美元，且每个信息技术服务服务管理软件版本均需重新认证，而一个软件中通常含有 10 个以上流程，如此高昂的市场准入，国内厂商目前无力承担。
4. 国家信息化工作已经进入到以大规模管理运营为主的阶段。
  5. 随着国家、社会和市场对信息技术服务的重视，国内的相关企业正在加大研发力度，依托于现有国家标准，参考国际标准，开始形成局部具有领先优势的服务管理技术，并已经应用到多个行业与系统中。

## （二）产业应用的切入点

本标准立足于产业现状，从服务管理的监控管理、过程管理和决策支撑角度出发，通过说明各个管理域需要完成的管理行为和获取的管理指标，为通过技术手段规范各个管理域提供了参考依据；同时，通过说明各个管理域之间需要相互协同的数据交互模式，为建立一体化的标准服务管理体系提供了技术依据。

对需方，可以参考本标准，判断供方的服务交付在技术上是否能够满足服务管理需求，使供需双方能够对通过技术手段支持的管理指标达成一致，从而量化服务产品的交付管理；对供方，可以参考本标准优化服务管理的技术保障手段，确保服务管理有恰当的管理指标集进行衡量，为服务管理的优化提供支持；对于第三方，可以将本标准的要求作为审计要求和审计手段的技术规范，帮助行业形成规范化的服务管理体系。

本标准还可以为政府部门制定产业监管措施提供支持，比如制定服务管理技术提供商的资质认定条件、服务管理工具的测评准则等。

本标准也可以帮助行业建立规范化的技术门槛与准则，将市场引导到以技术为先导的方向，帮助提升整体信息技术服务市场的服务技术水平。

### （三）产业领先性

本标准明确提出服务管理域的概念，将服务管理的重点放在了各服务管理域内部的行为准则，以及各管理域之间的管理行为相互协同上。这在国内外具有领先性，有助于国内产业在这个局部形成比较优势，提升我国在该领域的话语权。

## 六、采用国际标准和国外先进标准情况

本标准制定过程中，充分采用了国际现行IEC/ISO20000等标准中适合于技术要求约束的部分，并结合实际应用进行了创新性的应用。

## 七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

1. 本标准在草案编制时，对《服务管理 第1部分：通用要求》和《服务管理 第2部分：实施指南》的标准内容进行了有效支持，本标准提出的监控管理、过程管理、决策支撑三大管理域在提出各管理域内要求时，充分参考了《服务管理 第1部分：通用要求》和《服务管理 第2部分：实施指南》中的内容，并对于三个标准间的协同和兼容性进行了充分考虑。
2. 本标准草案不是泛泛地描述技术，而是从三个前提条件来描述：
  - （1）服务管理技术而非具体的服务操作技术（如桌面维修技术、数据库管理技术等）；
  - （2）原则上可以通过工具来落地实现的；
  - （3）被业界普遍认为共性的和重要的；
3. ITSS现行影响力最大的运维通用要求标准覆盖了运维服务所需要的人员、过程、技术和资源。其有关技术的内容仅提出了一些管理原则上的要求，并不涉及真正的技术要求内容，本标准在适用领域上覆盖整个服务管理领域，并不仅仅是运行维护领域，同时，本标准明确提出了技术要求落地的方法，对于运维通用要求标准的实施来说，也是一个很好的参照；
4. 本标准是当前ITSS体系中唯一的技术要求标准，对于服务管理领域的各项管理工作技术落地都具有很强的指导作用。

5. 本标准脱胎于电子信息行业标准SJ/T 11435-2015《信息技术服务 服务管理 技术要求》，对该标准的诸多内容进行了优化修订、扩充与加深，本标准颁行后，SJ/T 11435-2015将被废止。

## 八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中针对“软件定义服务”原创性理论与框架在标准中的应用发生过分歧。工作组各成员单位和专家本着对标准负责的精神，对该框架进行了深入讨论，一致认可工作组成员希望通过具备领先技术的标准引领行业方向的努力，同时也深刻认识到相关理论和架构创新落地实施需要更大的市场、更多的从业人员共同推进，就标准编制工作周期来说，将该理论和框架纳入本标准的时机尚未成熟。最终标准组工作成员一致同意在吸收“软件定义服务”架构中局部优良概念的基础上，采用更适合当前条件的方式形成标准草案。

由于在本标准的编制工作中，严格、准确地划定了标准的适用范围，并采用了行之有效的管理及沟通手段，所以在工作中出现分歧的情况下，依然能够通过规范化的程序和管理沟通方式保证标准的质量、先进性与适用性。

本标准编制过程中，采用集中研讨、分别编写的方式，各参编单位在研讨及编写过程中，进行充分的意见交换，沟通方式为研讨会、电话会议、邮件交流及征求意见表收集等。标准编制工作中，对标准的核心思想、内容范围、行文规范的确定秉承有标准看标准、无标准看标杆的原则，充分参考相关国际标准及现行的法律、法规、规章，借鉴国内、国外相关的成功案例，并做必要的试验进行验证，有效的统一了各参编单位思想和认识，保障了编制工作的顺利进行。

## 九、标准性质的建议

本标准批准后作为推荐性标准使用。

## 十、贯彻标准的要求和措施建议

市场化推广为主，积极培育本标准的市场应用群体，包括以政府部门、大中型国企为代表的服务需方群体，应用本标准要求的管理服务提供商，服务管理工具提供商等；

技术领先有用为核心，市场上的服务工具使用方急需能够指导他们打通其各类服务工具数据的规范，而本标准的一大特色和创新就是在信息技术服务领域以标准要求的方式，对不同管理域工具间的互联互通提出了推荐性要求，并且经过验证，这些要求具有良好的工具落地与实现能力。这种特色和创新能够为本标准的广泛应用提供坚实的技术基础。

#### **十一、替代或废止现行相关标准的建议**

本标准将用于替代电子信息行业标准SJ/T 11435-2015《信息技术服务 服务管理 技术要求》。

#### **十二、其它应予说明的事项**

无。

《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》标准编制组

2018年6月