



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 44601—2024

## 信息技术服务 服务生存周期过程

Information technology service—Service life cycle processes

2024-09-29 发布

2025-04-01 实施

国家市场监督管理总局  
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 过程框架 .....	2
5 服务战略过程 .....	3
5.1 战略规划 .....	3
5.2 战略部署 .....	4
6 服务分析与设计过程 .....	4
6.1 服务分析 .....	4
6.2 服务设计 .....	5
7 服务实现过程 .....	5
7.1 服务构建 .....	5
7.2 服务测试 .....	6
7.3 服务发布 .....	7
8 服务运营过程 .....	7
8.1 服务交付准备 .....	7
8.2 服务交付 .....	8
8.3 服务监控 .....	8
8.4 服务运营提升 .....	9
8.5 服务价值评估 .....	9
9 服务退役过程 .....	10
9.1 服务中止 .....	10
9.2 服务退役 .....	10
10 服务支持过程 .....	11
10.1 风险管理 .....	11
10.2 质量管理 .....	11
10.3 资产管理 .....	12
10.4 人力资源管理 .....	12
10.5 知识管理 .....	13
参考文献 .....	14

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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专利的责任。

本文件由全国信息技术标准化技术委员会（SAC/TC 28）提出并归口。

本文件起草单位：北京信城通数码科技有限公司、中国电子技术标准化研究院、北京赛迪认证中心有限公司、苏州大学应用技术学院、上海溪盎科技有限公司、北京金山办公软件股份有限公司、大连软件行业协会、金税信息技术服务股份有限公司、广州赛宝联睿信息科技有限公司、中国检验认证（集团）有限公司、成都飞机工业集团有限责任公司、湖南湘创科技有限公司、成都市工业互联网发展中心、浙江华是科技股份有限公司、信华信技术股份有限公司、北京汇智卓远科技有限公司、万达信息股份有限公司、合肥博胜信息技术服务有限公司、国网区块链科技（北京）有限公司、护航科技股份有限公司、北京仁科信息技术有限公司、江苏新希望科技有限公司、苏州硕亚环保科技有限公司、中平信息技术有限责任公司、山东正中信息技术股份有限公司、新疆维吾尔自治区软件行业协会、联想（北京）有限公司、中国移动通信集团黑龙江有限公司、北京谷器数据科技有限公司、合肥博胜信息技术服务有限公司、网鼎明天科技有限公司、上海华讯网络系统有限公司、首都信息发展股份有限公司、南方电网互联网服务有限公司、北京德信永道信息技术服务有限公司。

本文件主要起草人：刘玲、王野平、马烈、陈志峰、白璐、张树玲、尹宏、熊健淞、黄建新、孙玉友、王世兵、刘鹏飞、杨海涛、吴显德、刘宏、徐胜林、岳素林、周鹏程、唐百惠、肖筱华、杨好、周翮翔、王飞、栗卓越、石竹玉、史立伟、宿爱霞、于浩、杨开聪、左严、郑晓霞、张宏伟、鹿全礼、吴鹏、王萌、赵榛、任超、夏何均、徐光金、王培杰、赵磊、吴芸、高尚、杨泉。

# 信息技术服务 服务生存周期过程

## 1 范围

本文件确立了服务生存周期过程的框架，规定了信息技术服务生存周期过程及各过程的要求。  
本文件适用于组织服务生存周期过程的建立和评估。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 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**

供方为需方提供开发、应用信息技术的服务，以及供方以信息技术为手段提供支持需方业务活动的服务。

注：本文件中提到的“服务”均指信息技术服务。

[来源：GB/T 29264—2012，2.1，有修改]

### 3.2

#### 生存周期 **life cycle**

系统、产品、服务、项目或其他人为实体从开始到结束的演变。

[来源：GB/T 30999—2014，2.3]

### 3.3

#### 组织 **organization**

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

[来源：GB/T 19000—2016，3.2.1]

### 3.4

#### 过程 **process**

利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动。

[来源：GB/T 19000—2016，3.4.1]

### 3.5

#### 活动 **activity**

过程中内聚任务的集合。

[来源：GB/T 30999—2014，2.1]

### 3.6

#### 服务战略 **service strategy**

组织根据环境变化和产业发展趋势，依据自身资源和实力，规划出（或决策出）适合本组织发展的中长期目标，明确发展任务和发展方向。