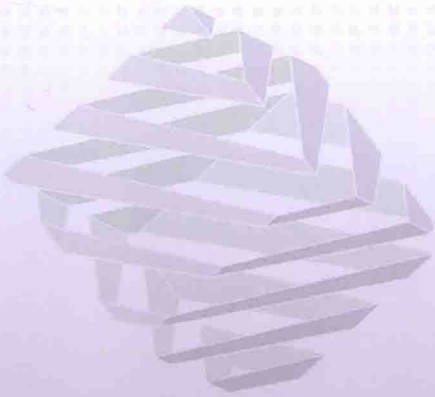
下册

Study on IT Service Standards——Theory and Practice

IT服务标准研究

——理论和实践

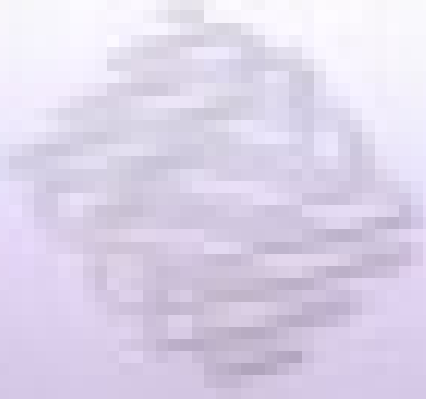
郎庆斌 周 杰 孙先锋 著



人民出版社

IT服务标准研究

——理论与实践



下册

Study on IT Service Standards——Theory and Practice

IT服务标准研究

——理论和实践

郎庆斌 周 杰 孙先锋 著

人民出版社

前　言

信息服务已经成为推动国民经济发展的重要产业，且为各行各业的基础产业。随着IT产业不断分化、融合，逐渐成熟，信息服务标准化已经成为产业发展的桎梏。

在信息服务标准化过程中，尚缺乏深入、严谨的基本概念、理论基础研究，缺失求实的调研和实践验证及标准研制过程的精细阐述。如“IT”概念的理解、服务生命周期的研究等。

大连软件行业协会自2004年创立大连标准化委员会，开始推进IT相关标准化研究和建设。截至2014年，相继组织、完成、发布、实施信息安全标准系列、IT服务标准系列、IT职业技能标准系列、数据管理标准及在研的智慧城市标准系列等多个标准体系，并参与工信部组织的ITSS国家标准研制，相继完成SJ/T 11445.2-2012《信息技术服务 外包 第2部分：数据（信息）保护规范》、SJ/T ×××××.×—20××《从业人员能力规范》等标准建设。

在标准化建设过程中，通过严谨、深入、扎实的IT及相关交叉学科理论的研究和实践验证，逐渐形成了独特的个人信息安全、IT服务、IT职业技能相关理论体系和实践验证体系，正在展开智慧城市相关研究工作，并构建了独树一帜的标准化建设体系。

暨标准化委员会成立十年之际，特此总结标准化建设十年研究成果，完成此一阶段工作任务，臧否标准化建设历程。本书借诠释各个系列标准的理论研究、实践基础，阐释了标准形成、标准规制、标准架构、标准结

构、标准体例、标准用语和语境等的标准特质和一般规律，并希望藉此为全国的标准化建设提供参照，推进信息服务标准化建设。

全书由郎庆斌撰稿，设计全书架构。张剑平、孙先锋、尹宏参与创作，完成部分章节和资料收集。

全书分为上下两册，本书编排格式依人民出版社出版规范设计。本书为《IT服务标准研究——理论和实践》下册，主要辑录了十年标准化实践中的成果，以与本书上册相对应。

在各个系列标准化建设过程中，在本书形成过程中，得到许多关注及参与标准化建设同仁的大力支持和帮助，谨在此表示衷心的感谢。

大连交通大学

郎庆斌

2013年11月1日

试读结束：需要全本请在线购买： www.ertongbook.com

关于IT……

为什么是IT服务标准研究，而不是“信息技术”服务标准研究？

IT（Information Technology），直译为信息技术，一般包括三个层次：

一、基础设备。支撑信息系统及其相关环境运行的基础设施，包括网络设备、处理和传输设备、数据存储设备、安全设备、计算机终端等及相关技术；

二、应用平台。承载信息化应用的软件系统，包括系统平台、支撑软件、安全系统等及相关技术；

三、应用系统。利用基础设备、应用平台解决各种实际问题的应用软件。包括科学计算、数据处理、知识获取、事物处理、辅助设计、业务管理等及相关开发技术。

随着信息技术相关领域的分化、融合、发展并趋向成熟，IT的语境（context）逐渐发生变化，由狭义逐渐延伸、扩展到广义，已成为内涵宽泛的专有词语，这也是中国国情使然。IT所指代的，不仅仅是信息技术，也包括资源、管理、服务、过程、质量种种，以及IT的相关环境。随着科学、技术、知识乃至实践的发展和社会的进步，IT的内涵亦由单一的学科领域向复合型、跨领域的交叉学科融合、发展。前瞻热炒的“智慧城市”、“物联网”……，是不能简单地以“信息技术”一言以蔽之的。

标准是服务的先行。必须厘清相关概念、术语，标准才具有指导意义和普适价值。在标准的实践中，“IT”的使用非常混乱，“IT”简单、理想地直译为“信息技术”，如“信息技术标准”、“信息技术服务”、“信息技术运维”，却又在行文中混用“IT”与“信息技术”，而不知所以然。

套用诺贝尔经济学奖得主萨缪尔森的“合成谬误”思想，即它是一种

谬误，对局部来说是对的东西，仅仅由于它对局部而言是对的，便说它对总体而言也必然是对的。“信息技术”、“标准”、“服务”、“运维”……，各自表达的含义是清晰、明确的，然而当形成组合词“信息技术标准”、“信息技术服务”、“信息技术运维”等词语之时，却并不准确，甚至辞不达义，不能精准地传递标准应表述的真实含义。

笔者积卅余年IT从业经验，见证了计算机技术向IT技术的嬗变。特别是在十余年标准化研究、研制过程中，从肤浅的“信息技术”概念入手，逐步发现在我国特有的国情和语境内，“IT”一词使用的精妙，而非简单地使用“信息技术”，一叶障目。

“IT”语境的拓展，使得“IT服务”更加宽泛，内涵更加丰富。然而，如前言述，在IT服务标准化过程中，尚缺乏深入、严谨的基本概念及理论基础研究，缺失求实的调研和实践验证。“IT”概念的理解、IT服务内涵的研究等，在IT服务标准研制中具有奠基性意义。

大连交通大学

郎庆斌

2013年11月20日

Contents 目 录

IT服务标准辑录

IT服务标准辑录

信息服务已经成为推动国民经济发展的重要产业，且为各行各业的基础产业。随着IT产业不断分化、融合，逐渐成熟，信息服务标准化已经成为产业发展的桎梏。

大连软件行业协会自2004年创立大连标准化委员会，开始推进IT相关标准化研究和建设。截止至2014年，相继组织、完成、发布、实施多个系列标准。

软件及信息服务业个人信息保护规范（DB21/T 1522-2007）

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T 1522-2007

软件及信息服务业个人信息保护规范

Personal Information Protection Regulations for Software & Information Service Industry

2007-06-13 发布　　2007-08-01 实施

辽宁省质量技术监督局　发布

阅读结束：需要全本请在线购买：www.ertongbook.com

前　言

本标准是依据我国信息管理及信息安全相关法规和标准，并参考世界经济合作发展组织OECD《关于保护隐私和个人数据跨国流通指导原则》和日本JIS Q 15001–2006《个人信息保护管理系统—要求》制定的。

本标准由大连市信息产业局提出。

辽宁省信息产业厅归口。

本标准起草单位：大连软件行业协会、大连市质量技术监督局。

本标准主要起草人：孙鹏、薛源福、汤玉杰、王开红。

本标准2007年6月首次发布。

Contents 目 录

软件及信息服务业个人信息保护规范

1 范围

本标准规定了个人信息保护相关术语和定义，原则、负责人及责任、方针、风险分析与基本规章、运行与实施、检查、持续改进等单位个人信息保护体系建立所应具备的基本框架及要求。

本标准适用于软件及信息服务行业的企业、事业、社会团体等单位，其它相关行业可参照执行。

2 术语和定义

2.1 个人信息

个人信息是指业已存在的与个人相关的，并且可用于识别特定个人的信息。如：姓名、出生日期、分派给个人的号码、标志以及其它符号、可以识别个人的图像或生物信息等（包括某些单独使用时无法识别，但与其他信息进行对比后，能够由此识别特定个人的信息）。

2.2 信息主体

根据特定信息进行识别或者能够识别的对象。文中指拥有该个人信息的本人。

2.3 个人信息取得

是指为明确目的而获取个人信息的行为。

2.4 个人信息处理

是指利用计算机和相关配套设备及软件对个人信息进行录入、存储、编辑、修改、检索、删除、输出、传输和销毁等行为。

2.5 信息主体同意

信息主体对与自身相关的个人信息的取得以及使用表示同意，原则上以信息主体的签名、盖章为准，下述情况视为已取得信息主体同意：

a）未成年人和无法对事情做出正确判断的成年人应由家长或监护人代表同意；

b）在取得个人信息时，单位与信息主体签订的合同中规定了个人信息的使用，而且信息主体同意履行合同。

3 原则

3.1 取得与使用

个人信息取得应采用合理合法手段，并应征得信息主体的同意。个人信息取得和使用应有明确目的，不得超范围使用。

3.2 安全保障

应采取必要的安全保护措施，防止个人信息的丢失、泄漏、篡改和破坏等事件发生。除信息主体同意外，个人信息不得提供给第三方。

3.3 信息主体权利

信息主体有权确认个人信息状态。并拥有对个人信息提出删除、修改和完善的权利。

3.4 信息内容更新

个人信息应确保在使用目的范围内的正确性和完整性，并做到及时更新。

4 负责人及责任

建立和维护个人信息保护管理体系，须明确各负责人的权限及责任，形成文件并公布。

4.1 最高管理者

单位最高管理者应重视个人信息保护工作，选择有能力的人员作为个人信息保护负责人，并在资金和资源上给予支持。

4.2 个人信息保护负责人

单位个人信息保护负责人负责单位个人信息保护工作的开展；组织制定与实施基本规章制度；组织各部门个人信息保护责任人共同制定部门管理细则；指导培训教育工作的开展；负责检查单位个人信息保护运行状况并写出报告。

4.3 监察负责人

单位应设置专门的个人信息保护监察负责人，监察负责人可以在本单位内部选拔任命，也可以由外面聘请。监察负责人应具有独立性，并站

在客观、公正的立场上开展工作。监察负责人负责制定监察规定和监察计划，按照计划对单位个人信息保护情况进行监察，负责写出监察报告并提出改进意见。

4.4 培训教育负责人

单位应任命个人信息保护培训教育负责人，负责制定培训教育规定和培训教育计划，并负责计划的实施。

4.5 客户负责人

单位应任命客户负责人，负责接受客户或消费者的意见和建议，提出处理意见并促进意见的落实和反馈，在出现问题时负责与客户或消费者沟通，讨论解决办法。

4.6 其它责任人

单位应指定各部门的个人信息保护责任人，负责制定和实施本部门个人信息保护工作管理细则。

5 方针、风险分析与基本规章

5.1 方针

由个人信息保护负责人制定本单位个人信息保护方针，方针应以简洁、明确的语言予以阐述。方针的制定应注意以下事项：

a）内容应是符合单位实际情况的个人信息保护原则和基本措施；

b）遵守国家相关法律、法规；

c）符合本规范的要求。

个人信息保护方针应让本单位所有人员知道、理解和执行，并向社会公布。

5.2 风险分析

单位应对所有已经涉及到和可能涉及到的个人信息进行确认，并制作个人信息风险分析流程图，通过流程图对个人信息的取得、使用、传输、委托、保管过程中可能会出现的问题予以确认和分析，制定风险对策和措施，为个人信息保护规章的建立提供参考。

5.3 基本规章

单位应根据本规范要求和单位实际情况，参考风险分析流程图的分析，建立以下个人信息保护相关基本规章，并持续改进：

试读结束：需要全本请在线购买： www.ertongbook.com