

DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T XXXXX—XXXX

视频图像信息系统运维机构能力通用要求

General requirements for capability of operation and maintenance organization of
video image information system

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

安徽省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省公安厅提出并归口。

本标准起草单位：安徽省海德瑞丰信息科技有限公司

本标准起草人：郭峰

视频图像信息系统运维机构能力通用要求

1 范围

本标准规定了视频图像信息系统运维机构的术语和定义、机构、人员、设施设备、技术能力、服务能力 and 质量管理。

本标准适用于视频图像信息系统的运维机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GA 1081 安全防范系统维护保养规范

GA/T 1394 信息安全技术 运维安全管理产品安全技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

资源 resource

用于视频图像信息系统运维应交付的维护工具、服务台、知识库、备件库等有形及无形资产。

3.2

服务台 service desk

面向用户的、完成大部分支持工作的支持组。

4 机构

4.1 中华人民共和国境内法人，具有固定营业和办公场所。

4.2 具有视频图像信息系统运行维护能力。

4.3 具有视频图像信息系统运维工作体制和工作机制。

4.4 应具有与运行维护服务相关的人员储备，应设置管理、技术支持和操作等主要岗位。

5 人员

5.1 管理岗

5.1.1 应具有运维服务综合管理能力。

- 5.1.2 应具有良好的沟通交流能力。
- 5.1.3 应能熟练开展运维服务的策划、实施、检查、改进等工作。
- 5.1.4 应具有从事视频图像信息系统运维两年以上的实践经验。

5.2 技术支持岗

- 5.2.1 在运维服务中具有对网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等技术支持的能力。
- 5.2.2 具有对视频图像信息系统故障判断和快速响应能力。
- 5.2.3 技术支持人员配备应符合表 1 要求。

表1 运维机构技术支持人员配备要求

工程造价M（人民币）	高级职称人数	初级、中级技术人数
$M \geq 1000$ 万元	≥ 2 人	≥ 10 人
1000 万元 $< M \leq 500$ 万元	≥ 1 人	≥ 5 人
500 万元 $< M \leq 100$ 万元	≥ 1 人	≥ 3 人
$M < 100$ 万元	-	≥ 2 人

5.3 操作岗

- 5.3.1 具有运维系统日常操作的能力。
- 5.3.2 从事登高和强电作业的人员应具有相应的操作资格证书。

6 设施设备

6.1 设施

- 6.1.1 应具有满足维修服务的办公场所。
- 6.1.2 应具有满足设备检修作业区。
- 6.1.3 应具有备品备件库。

6.2 运维工具

- 6.2.1 应具有可对运维服务对象进行数据采集和监控，评估可能导致运维服务对象故障因素的监控工具。
- 6.2.2 应具有可支持报警管理、视频诊断、报修管理、报表统计、数据考核、状态管理、电子地图、网络管理、资源管理、权限管理、日志管理等过程管理工具。
- 6.2.3 应具有满足运维要求的工程车辆、作业登高梯、万用表、视频监控测试仪、测线仪等专用工具。

6.3 服务台

- 6.3.1 应设置专门的热线电话、传真、网站、电子邮箱等沟通渠道作为联络点。
- 6.3.2 应设定专人负责服务请求处理。
- 6.3.3 应建立服务请求的接收、记录、跟踪、反馈和用户评价以及日常工作的监督和考核等机制。

6.4 备件库

- 6.4.1 应根据备件响应方式和级别要求配备备件资源，并管理运行有效。

- 6.4.2 应对备件供应商进行选择 and 评价，规范备件采购程序。
- 6.4.3 应对入库备件进行有效标识，规范备件的使用和核销以及备件物品出入库财务管理。
- 6.4.4 应定期对备件状态进行检测。

6.5 知识库

- 6.5.1 应在运维过程中收集、共享、重复使用服务活动的相关知识和信息。
- 6.5.2 应针对常见问题的描述、分析和解决方法建立知识库。
- 6.5.3 应确保知识库可用、可共享。
- 6.5.4 知识库应具备知识的添加、更新和查询功能。
- 6.5.5 应建立知识库管理策略，并进行知识生命周期管理。

7 机构技术能力

7.1 发现问题能力

- 7.1.1 应具有信息采集和监控的手段。
- 7.1.2 应具有诊断和分析问题的方法。
- 7.1.3 应具有最终定位问题和潜在风险的技术或手段。

7.2 解决问题能力

- 7.2.1 应建立解决问题的技术指标或规范。
- 7.2.2 应建立解决问题的方案或手册。
- 7.2.3 应搭建测试环境，建立测试标准和方法。

8 服务能力

8.1 服务受理

应设置运维服务电话，保持7×24小时畅通，及时响应紧急情况下处理业主单位的技术咨询、服务请求和故障申报，按照故障受理确认单做好受理，并反馈运维服务信息。

8.2 响应时间

8.2.1 一级故障响应

- 系统瘫痪或危及社会公共安全和人民生命财产安全；
- 接到通知，1 小时内到达现场，2 小时内排除故障。

8.2.2 二级故障响应

- 系统发生故障影响系统正常使用；
- 接到通知，2 小时内到达现场，6 小时内排除故障。

8.2.3 三级故障响应

- 系统发生故障但不影响系统正常使用；
- 接到通知，4 小时内到达现场，48 小时内排除故障。

注：租用线路故障、停电等非维保单位控制的因素造成的故障响应不受上述条件约束。

9 质量管理

- 9.1 应建立组织机构、管理制度和服务保障体系。
 - 9.2 应建立运维服务目录、安全保密制度、运维服务质量管理制度、运维服务过程管理制度、运维服务人员管理制度、运维服务工具管理制度、服务台管理规定、知识库管理规定、备件库管理规定等。
 - 9.3 应制定故障处理手册、运维工具操作手册、知识库使用手册、运维工具保养手册、视频图像信息采集工具保养手册等。
 - 9.4 应建立内部、外部质量审核评估机制，每年至少进行两次内部审核和一次外部审核，并进行持续改进。
 - 9.5 应建立运维服务应急预案，每年至少进行一次演练。
 - 9.6 安全保密管理制度应符合 GA 1081、GA/T 1394 等要求，对运维人员能进行审核，能全程记录相关操作过程，保障硬件系统更换时处于刚出厂未使用状态，防止信息泄密等。
 - 9.7 应建立记录与档案管理体系，相关记录应定期整理归档，相关记录至少应保存一年。
-