

案例基本信息

案例名称	甲方视角的应用系统基于 ITSS 运行维护之需求变更发布管理良好实践
单位名称	成都市人力资源社会保障信息中心
应用的 ITSS 标准	GB/T 28827.1-2012 信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求 GB/T 28827.6-2019 信息技术服务运行维护 第 6 部分：应用系统服务要求
专业领域	☒ 运行维护
案例简介	成都市人力资源社会保障信息中心（甲方）在 2016 年和应用系统运行维护服务提供方四川久远银海软件股份有限公司（乙方）共同牵头启动编制了国家标准《信息技术服务运行维护第 6 部分：应用系统服务要求》（GB/T 28827.6-2019）。 随着成都市智能治理、智控风险、智联业务、智慧群众的深入推进，成都市人社信息中心的应用系统在这新时期人社业务能力的大提升中，如何扮演好应用系统安全稳定提供服务的角色，紧紧抓住了应用系统运行的安全、稳定的本质，把需求变更从引入、控制、赋能、反馈的 4 个环节纳入在应用系统基于 ITSS 运行维护之变更发布的专项管理系统之内。 2018 年，成都市人社信息中心又将《信息技术服务运行维护第 6 部分：应用系统服务要求》中的 7.2.5 变更发布控制条款反哺用于持续提升成都市人社信息中心的应用系统变更发布管理中，形成了新一代的变更发布管理系统。 围绕需求变更实施过程一个核心，实现基于多角色同流程的一个协同平台、线上和线下相结合、入口和过程两手抓的保障，通过总结回顾，实现持续提升。 该套管理系统的成功运行，给成都市人社信息中心带来的价值： 1) 在安全稳定的前提下，严谨科学的变更过程，把对业务的影响降低到了最低。 2) 随着变更成功率的提升，降低了变更成本。 3) 变更过程得到了有效控制，提升了变更交付质量。 4) 在一个流程规则明确，过程透明的协同平台支撑下，提升了工作效率。 5) 业务部门参与到变更管理过程中，提高了业务部门的满意度。
应用行业	政务领域
关键词	成都市人社信息中心 新一代变更发布管理系统 实施过程 应用效果

一、案例背景

1.1 实施背景

成都市人力资源社会保障信息中心（以下简称：成都人社信息中心）负责全市人社信息系统的建设、管理和维护工作；为成都人社信息化建设的统一规划，建设和管理提供组织保障。

目前，成都人社信息中心运行维护的应用系统 30 多套，包括社会保险、劳动监察、劳动仲裁、就业创业、惠民惠农“一卡通”等信息系统。例举其中几个系统，惠民惠农财政补贴一卡通平台，包含 20 个子系统，服务 15 个主管部门，群众 500 万人。四川省高校一卡通平台，又包含 12 个子系统，服务四川省 120 多所高校，大学生群体 50 万人左右。就业创业服务管理系统，包含 18 个应用子系统，126 个就业服务事项、864 个功能模块，对外公共服务渠道涉及事项 46 个，为全省就业服务群体有 6767 万人，服务企业 568 万家。成都市智慧蓉城城运分中心人社分中心汇聚 28 个部门 590 多亿条数据，形成 1 舱 15 图，对约 2000 万人进行精准画像，精准服务。

这些信息系统及其应用子系统，从用户层、接入层、渠道层、服务层、支撑层、数据层、设施层，如图 1，所涉及的经办业务、使用人员和单位、服务方式、连接接口，应用技术、输出信息、共享数据，类型多、体量大、内在关系复杂。

同时，随着时代的发展、技术的进步，不见面办理、移动办公的新模式出现，互联网+、5G+的不断应用，社会智能服务的快速发展，以及国家关于公共服务信息系统的安全要求和国产化要求，“十四五”规划中强调的各种智慧场景，推动了各业务经办对应用系统越来越高的要求，在已有系统正常运行的基础上，成都市人力

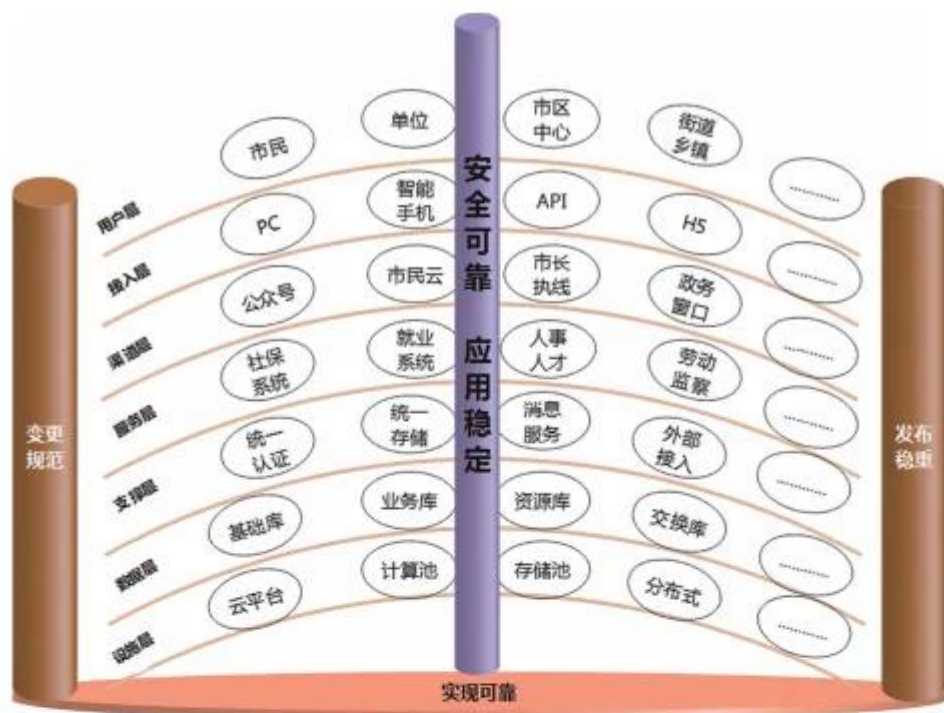


图 1 信息中心应用系统服务运行全景图

资源和社会保障公共服务各种新需求不断涌现，对现有应用系统的变更实施带来了非常大的挑战，面对这样一种运维对象内在运行复杂，所在外部环境变化又快的场景，当信息系统发生变更时，信息系统运行相关的各方只要一个环节没有做到位，就会导致变更的不成功，从而给社会带来非常大的影响。因此，上述这样的大系统，为安全稳定地持续满足业务快速变化的要求，以需求变更为牵引，建立科学协同的信息系统变更发布专项管理非常有必要，社会意义也很重大。

1.2 实施目标

在成都人社信息中心应用系统基于 ITSS 的运维变更过程中，参照国标《信息技术服务运行维护 第 6 部分：应用系统服务要

求》（GB/T 28827.6-2019）7.2.5 变更发布的要求，建立科学协同的信息系统变更发布专项管理系统，以保证成都人社信息中心应用系统的安全和稳定，持续满足业务需求快速变化的要求。

二、应用过程

2.3 实施方案

2.1.1 应用分析

本案例中所称需求变更，是指成都人社信息中心应用系统上线后，为改善信息系统性能、提升功能或适应环境变化，针对业务和系统需求变化所作的系统程序修改。

随着成都城市治理科学化、精细化、智能化水平的不断深入，基于新时期人社事业职能使命与发展方向，成都人社公共业务2019年开始步入了泛连、开放、融合、联动、智能、在线、可视、安全的新局面，推进了新时期成都市人社事业高质量发展。随着成都人社智能治理体系、智控风险体系、智联业务体系、智惠群众体系的深入推进，全市人社系统的经办服务能力、智能监管能力、风险防控能力、决策分析能力、全域联动能力等将继续得到全面提升，成都人社信息中心的应用系统在这新时期人社业务能力的大提升中，如何扮演好应用系统安全稳定提供服务的角色，就紧紧抓住应用系统运行的安全、稳定的本质，把需求变更从引入、控制、赋能、反馈的4个环节纳入在应用系统基于ITSS运行维护之变更发布的专项管理系统网内，如图2，从人社业务线、信息管理系统线、代码服务线，实现多部门、多角色、多接口的科学协同管理。

2.1.2 架构设计

成都市人力资源社会保障信息中心（甲方）在2016年和应用系统运维服务提供商四川久远银海软件股份有限公司（乙方）共同

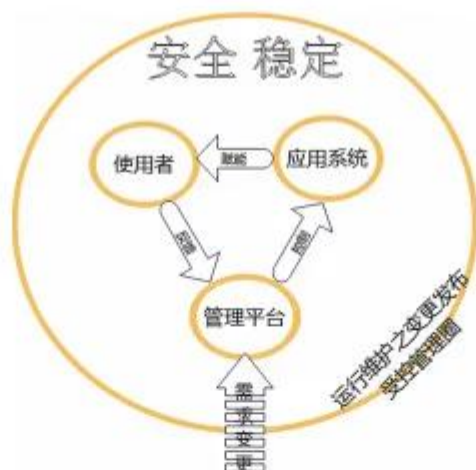


图 2

牵头启动编制国家标准《信息技术服务运行维护 第6部分：应用系统服务要求》（GB/T 28827.6-2019），在标准编制过程中成都人社信息中心和标准团队认真提炼行业内应用系统在运行维护中的成功变更发布经验，收进为标准要求，并基于应用系统变更发布的重要性，独立形成标准中的7.2.5变更发布的要求

同时，成都人社信息中心又将标准《信息技术服务运行维护 第6部分：应用系统服务要求》7.2.5变更发布要求条款用在持续提升信息中心的应用系统变更发布管理中，在2018年形成了新一代的变更发布管理系统，如图3，运行至今。

围绕需求变更实施过程一个核心，实现基于多角色同流程的一个协同平台、线上和线下相结合的三条线、入口和过程两手抓的两个保障，通过总结回顾，实现持续提升。

需求：业务部门提出变更需求，包括需求变更、需求新增、缺陷修复等。变更的原因包括新的政策法规、新的业务需要、解决某个难题、响应用户的需求等。

设计：根据确定需要执行的需求变更进行设计，并遵循设计规范。



图 3

编码：按照代码开发规范执行开发。

测试：质量组内部测试、业务部门验收测试。

发布：按计划发布系统，并在发布后再确认。

2.4 实施过程

2.2.1 需求变更发布管理协同平台

2017 年，伴随《信息技术服务运行维护 第 6 部分：应用系统服务要求》7.2.5 变更发布控制条款的编制过程，成都人社信息中心就着手组织开发《需求变更发布管理协同平台》，并于 2018 年建成，平台功能覆盖：申请、审批、设计、执行、测试、发布、查询、知识库、服务报告等九大功能，此平台运行至今，经过几次迭代升级，管理功能更加完善，为业务部门、信息中心、服务提供商有效支撑起了需求变更发布的协同管理关系。

2.2.2 需求变更入口管理（线上+线下）

（1）业务部门组织对需求变更进行评审。必要时对需求变更