

# ITSS信息技术服务标准符合性证书 ITSS运行维护符合性评估

|      |   |
|------|---|
| 产品名称 | ITSS信息技术服务标准符合性证书<br>ITSS运行维护符合性评估          |
| 公司名称 | 上海游果企业管理事务所                                 |
| 价格   | .00/个                                       |
| 规格参数 |   |
| 公司地址 | 上海市崇明区横沙乡富民支路58号D2-3477室（<br>上海横泰经济开发区）（住所） |
| 联系电话 | 13912682755 13912682755                     |

## 产品详情

### 一、业务背景

ITSS（Information Technology Service Standards，信息技术服务标准）是在工业和信息化部软件服务业司的指导下，由信息技术服务（以下简称“IT服务”）标准工作组组织研究制定的，是我国信息技术服务行业实践的总结和提升，也是我国从事IT服务研发、供应、推广和应用等各类组织自主创新成果的固化。ITSS是一套体系化的信息技术服务标准库，全面规范了信息技术服务产品及其组成要素，用于指导实施标准化的信息技术服务，以保障其可信赖。至2016年9月止，分别推出了《信息技术服务 运行维护通用要求》（以下简称《运维通用要求》）、《信息技术服务 运维维护服务能力成熟度模型》（以下简称《运维服务能力成熟度》）、《信息技术服务 咨询设计第1部分：通用要求》（以下简称《咨询设计通用要求》）等用于评估认证的标准。

### 二、业务介绍

#### 1. ITSS运行维护符合性评估

针对信息技术服务供方单位提供“信息技术服务标准（ITSS）运行维护能力成熟度评估”，分为四个等级，分别为四级（基本级）、三级（拓展级）、二级（改进级、协同级）、一级（提升级、量化级）。

针对信息服务需方（用户单位）提供“信息技术服务标准（ITSS）符合性评估”。

#### 2. ITSS咨询设计符合性评估

针对企业提供《信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求》符合性评估申请条件和申请表见附录。

#### 3. ITSS体系实施前期辅导

针对实施《运维通用要求》、《运维服务能力成熟度》、《咨询设计通用要求》的企业提供前期辅导咨询服务。

---差距评估：对照标准要求，提出差距，给出评估报告；

---贯标咨询：企业标准实施辅导，包含差距评估、标准培训、实施辅导、预评估等。

#### 4.人员培训

---企业内训：结合企业实际需求定制培训；

---ITSS内审员培训：培训合格的ITSS内审员；

---ITSS应用经理培训:培训合格的ITSS企业内部实施贯标人员。

#### 5.工具提供

---服务管理工具提供

---服务管理工具实施

### 三、实施该业务的价值

ITSS的核心价值是确保提供可信赖的IT服务，并通过“可信赖”促进供需双方在IT服务质量和成本之间取得平衡，具体表现在：提升IT服务质量、优化IT服务成本、降低IT服务风险、强化IT服务效能。《运维通用要求》、《运维服务能力成熟度》、《咨询设计通用要求》标准的推出完善了运行维护服务的认证和监管体系，帮助服务行业形成长效机制；为规范、统一运行维护服务市场提供参考依据；推动运行维护服务产业发展，给当前需要加强服务管理的企业指出了很好方向。它可以帮助服务提供方：

---规范服务产品；

---提升服务能力；

---建立完善的运行维护服务体系；

---使运行维护服务的供需双方达成统一认识；

---确定明确的服务范围；确保服务能力、服务品质的持续提供；

----保障服务提供的质量等。

### 四、业务流程

申请认证的组织应建立符合ITSS相关标准要求的文件化服务管理体系，在申请认证之前应完成内部审核和管理评审，并保证体系有效、充分运行三个月以上，证书有效期3年，获得认证后每年进行一次监督。