

# IT运维资质与ITSS运维标准的区别和关系

产品名称	IT运维资质与ITSS运维标准的区别和关系
公司名称	贯标集团
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	南京市仙林大道10号三宝科技园1号楼B座6层
联系电话	4009992068 13382035157

## 产品详情

经常会看到这种现象：很多公司都有运维资质，但在投标时却注明需要ITSS证书资质。那么问题来了，运维资质与ITSS运维标准有什么关系，二者又有什么区别，企业要怎么选择？

首先，在说到运维资质与ITSS运维标准两者之间关系之前，现在小编来给各位看官科普一下，IT运维资质和ITSS的定义是什么？

### IT运维资质

IT运维资质是计算机信息系统集成企业资质运行维护能力评定，是基于系统集成资质的关于企业运维能力维护的资质。

### ITSS运维标准

ITSS运维标准即信息技术服务标准，是在工业和信息化部、国家标准化委的领导和支持下，由ITSS工作组研制的一套IT服务领域的标准库和一套提供IT服务的方法论。

ITSS标准体系是我国IT服务行业zuijia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。

接下来，小编将从以下三个方面来具体看一下两者的区别和关系。

### 运维资质

运维资质的理论依据和编制方法主要传承了集成资质的成果，同时结合运维服务业务特点进行了定制化补充和优化。

具体如下：

首先，基于我国当前运维服务市场和客户需求，提炼出六大服务需求要素，包括企业规模，技术复杂度以及系统运行的安全、稳定、高效和连续。

结合运维服务业务特点，提炼出七大服务能力要素，包括综合条件，财务状况，信誉，业绩，管理能力，技术实力和人才实力共七个大项，20个细项。

其次，综合考虑六大服务需求要素和七大服务能力要素的对照关系，形成了以下的“能力与需求矩阵表”：

然后，基于上表并结合国内运维服务行业发展现状和企业实际情况，形成了运维资质等级标准与服务需求要素的关系对照，并依据此关系进行各等级评定指标的选取，详见“等级与需求矩阵表”：

最后，综合考虑以上因素，由专家团队讨论完成了运维资质一到四级的评定标准，详见《关于发布信息系统运维分项资质办法（试行）的通知》附件。

## 二

### ITSS运维标准

ITSS运维标准定义了IT运维服务能力由人员、过程、技术和资源组成，并对这些组成要素进行标准化。

另外，就IT运维服务而言，通常情况下是由具备匹配的知识、技能和经验的人员，合理运用资源，并通过规定流程向客户提供。

IT运维服务能力的提升通过引入能力管理体系，开展面向能力四要素的“策划-实施-检查-改进（PDCA）”来实现。

01

## 能力管理

IT运维服务能力管理主要是实现市场和需方需求与服务供方自身能力的动态匹配，通过建立、健全针对IT运维服务能力管理的机制，周期性的对运维服务能力进行总体策划，形成运维服务能力管理计划，并按PDCA的方式实施能力管理，从而提升服务供方整体运维服务能力以及应对市场和需方需求动态调整的能力。

02

## 人员管理

人员是指IT运维服务交付过程中各类满足要求的人才的总称。

ITSS规定了提供IT运维服务的各类人员应具备的知识、技能和经验要求，目的是指导服务供方根据岗位职责和管理要求“正确选人”。

同时ITSS也给出了人员管理应重点关注的工作：

- a) 建立人员需求规划；
- b) 制定人员招聘、培训、储备和考核机制，并落地实施；
- c) 定义运维服务人员岗位，根据工作内容不同，划分管理岗、技术岗、操作岗，并对每个岗位梳理工作职责，同时定义岗位的任职要求，包括知识、技能及经验要求等。

03

## 资源管理

资源是指提供IT运维服务所依存和产生的有形及无形资产，包括运维工具、服务台、知识库和备件库。

资源要素确保服务供方能“保障做事”，主要由人员、过程和技术要素中被固化的成果和能力转化而成，同时又对人员、过程和技术要素提供有力的支撑和保障。

## 技术管理

技术是指交付满足质量要求的IT运维服务应使用的技术或应具备的技术能力，以及提供IT运维服务所必须的分析方法、架构和步骤。

技术要素确保服务供方能“高效做事”，是提高IT运维服务质量方面重点考虑的要素，主要通过自有核心技术的研发和非自有核心技术的学习借鉴，持续提升提供IT运维服务过程中发现问题和解决问题的能力。

在提供IT运维服务过程中，可能面临各种问题、风险以及新技术和前沿技术应用所提出的新要求，服务供方应根据需方要求或技术发展趋势，具备发现和解决问题、风险控制、技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。

## 过程管理

过程是通过合理利用必要的资源，将输入转化为输出的一组相互关联和结构化的活动，是提高管理水平和确保服务质量的关键要素。

ITSS根据运行维护服务特点，规定了应建立的流程和各个流程应实现的关键绩效指标（KPI），确保服务供方能“正确做事”。

通过按照ITSS要求建立简洁、高效和协调的流程，能有效地将人员、技术和资源要素连接起来，指导服务人员按规定的方式方法正确地做事。过程作为IT运维服务的核心要素之一，主要由输入、输出、活动以及活动间的相互关系组成，有明确的目标，可重复和可度量。

## 02运维资质和ITSS运维标准区别

—

### 导向性不同

运维资质是结果导向，重点考量运维服务企业当前的结果达成情况，而不关注其通过什么途径达成的这个结果，形象的比喻是：“无论黑猫白猫，能抓住耗子的就是好猫”。

ITSS运维标准是过程导向，重点关注运维服务企业如何提升服务能力，并有效管理能力的落地

，支撑企业运维业务发展，形象的比喻是：“如何成为好猫”。

## 二

### 关注点不同

由于运维资质和ITSS运维标准的导向性不同，因此二者的关注点也必然会存在很大差异。

运维资质面向服务供方更关注综合性、全面性和结果可度量性，因此会综合考虑七大服务能力要素。

ITSS运维标准面向服务的供需双方更关注相关性、关键性和可重复性，因此会重点考虑能力管理、人员、过程、技术以及资源这四个能力要素，覆盖运维资质的管理能力，技术实力和人才实力。

## 三

### 适用对象不同

运维资质适用于运维服务供方，用来做运维服务供方的等级评定。

ITSS运维标准适用于运维服务的供需双方，既可以方便需方选择和评价供方以及完善自身管理，同时又可以用来供方提升自身能力。

## 四

### 内容不同

运维资质的内容多是符合等级要求的资格认定条件，对企业综合服务能力的结果评价方面具有相对优势，但是对企业如何提升运维服务能力方面相对标准略显不足，没有给出提升能力的有效方法和途径。

ITSS运维标准的内容多是如何实施能力管理和能力四要素的具体要求，对企业如何提升运维服务能力方面给出了有效的方法和途径，但是在对企业综合服务能力的结果评价方面相对资质不够全面。

## 03运维资质与ITSS运维的关系

由以上内容我们可以看出二者的显著差异，这也决定了二者必然存在着某种相关性，这种关系并不是“有你没我”的对立关系，而更多的是相互促进，相互影响的互补关系。

ITSS运维标准实施效果如何可以通过运维资质等级评定来量化评估，同时运维资质等级评定后，企业如何提升能力，达到更高的等级，也需要ITSS运维标准的有效支撑。

以上内容也充分体现在运维资质的要求中，其中要求“已建立完备的IT服务管理体系”，这个“IT服务管理体系”就是指国内的ITSS运维标准，或者国际的ISO20000标准。

为了便于大家理解，ITIL之家做了运维资质、ITSS运维标准和ISO20000标准的对比分析，仅供大家参考。