

贯标集团-北京ITSS运行维护服务能力成熟度模型

产品名称	贯标集团- 北京ITSS运行维护服务能力成熟度模型
公司名称	贯标集团--天津公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	天津市滨海高新区华苑产业区梅苑路5号金座广场-3318
联系电话	15502200816 15502200816

产品详情

到底什么是信息技术服务——运行维护服务能力成熟度模型呢？申请这个资质有哪些好处呢？

随着我国各行业、各领域信息化工作的深入开展，信息化发展由重建设向重应用转移，运行维护（以下简称运维）服务正逐步发展成为信息技术服务业的一个重要子行业，并保持持续快速增长态势。按照工业和信息化部总体部署，我国信息技术服务业未来一段时期内的发展目标是由大变强，发展重心从追求规模速度转向注重产业发展质量。在此背景下，运维服务能力成熟度模型应运而生，为运维服务行业发展的规范和引导提供了有益的指导。

通过开展运维服务能力成熟度评估，有助于：

- (1) 建立运维服务组织的能力水平评判标准；
- (2) 提供有效选择和评价运维服务供方的方法；
- (3) 提供运维服务能力建设的最佳实践；
- (4) 支撑提升运维服务行业发展质量的评价方法。

接下来，再来讲一讲我们常说的ITSS是什么？

ITSS (Information Technology Service Standards , 信息技术服务标准 , 简称ITSS) 是一套成体系和综合配套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和可信赖的信息技术服务。

ITSS由信息技术服务标准工作组组织研究制定，是信息技术服务行业最佳实践的总结和提升，

也是从事信息技术服务研发、供应、推广和应用等各类组织自主创新成果的固化。

ITSS原理：ITSS借鉴了质量管理原理和过程改进方法的精髓，规定了信息技术服务的组成要素和生命周期，并对其进行标准化。

组成要素：信息技术服务由人员（People）、流程（Process）、技术（Technology）和资源（Resource）组成，简称PPTR：

人员：指提供信息技术服务所需的人员及其知识、经验和技能要求；

过程：指提供信息技术服务时，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；

技术：指交付满足质量要求的信息服务应使用的技术或应具备的技术能力；

资源：指提供信息技术服务依存和产生的有形及无形资产。

生命周期：信息技术服务生命周期由规划设计（Planning & Design）、部署实施（Implementing

)、服务运营 (Operation)、持续改进 (Improvement) 和监督管理 (Supervision) 5个阶段组成，简称PI

OIS。其中：

规划设计：从客户业务战略出发，以需求为中心，参照ITSS对信息技术服务进行全面系统的战略规划和设计，为信息技术服务部署实施做好准备，确保满足客户需求的信息技术服务；

部署实施：在规划设计基础上，依据ITSS建立管理体系、部署专用工具及服务解决方案；

服务运营：采用过程方法，全面管理基础设施、流程、人员和业务连续性，实现业务运营与信息技术服务运营融合；

持续改进：根据服务运营的实际情况，定期评审信息技术服务满足业务运营的情况，以及信息技术服务本身存在的缺陷，提出改进策略和方案，并对信息技术服务进行重新规划设计和部署实施，以提高信息技术服务质量；

监督管理：本阶段主要依据ITSS对信息技术服务质量进行评价，并对服务供方的服务过程、交付结果实施监督和绩效评估。

那到底谁需要做ITSS认证呢？

需要信息技术服务、提供信息技术服务或从事信息技术服务相关的理论研究和技术研发的单位

或个人均可可以做ITSS认证，比如以下这几类：

(1) 行业管理：

用于培育内需市场，规范和引导信息技术服务业的发展。

(2) IT服务需方：

用于实施标准化的信息技术服务，或选择合格的信息技术服务提供商，包括：

a) 中央及地方各级政府bu门信息中心；

b) 金融、电信、电力、石化等全国或区域行业企业的信息化bu门；

c) 全国各省市各类大中型企业的信息化bu门；

d)其它有信息技术服务需求的组织。

(3) IT服务供方：

用于提供标准化的信息技术服务，提升服务质量并确保服务可信。这样的供方主要包括：

a)以信息技术咨询设计开发为主营业务的企业；

b)以信息系统集成、数据处理和运营为主营业务的企业；