

# ITSS信息技术服务标准之运行维护能力成熟度模型符合性评估介绍

产品名称	ITSS信息技术服务标准之运行维护能力成熟度模型符合性评估介绍
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

### ITSS信息技术服务标准

#### 运行维护能力成熟度模型符合性评估介绍

#### 1、什么是ITSS

ITSS ( Information Technology Service Standards , 信息技术服务标准 , 简称ITSS ) 是在工业和信息化部、中国电子工业标准化技术协会的领导和支持下 , 由ITSS信息技术服务标准工作组研究制定的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IT服务产品及其组成要素 , 用于指导实施标准化和可xinlai的IT服务。ITSS规定了IT服务的组成要素和生命周期 , 是信息技术服务行业zuijia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。

#### 2、ITSS原理简介

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。

2.1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 :

( 1 ) 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 ;

( 2 ) 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 ;

(3) 技术：指交付满足质量要求的信息技术服务应使用的技术或应具备的技术能力；

(4) 资源：指提供信息技术服务依存和产生的有形及无形资产。

2.2、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PIOIS。其中：

(1) 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；

(2) 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；

(3) 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；

(4) 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和部署实施，以提高信息技术服务质量；

(5) 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。

### 3、ITSS的框架内容

ITSS的内容即为依据ITSS原理制定的一系列标准，是一套完整的信息技术服务标准体系，包含了信息技术的规划设计、部署实施、服务运营、持续改进和监督管理等全生命周期阶段应遵循的标准，涉及咨询设计、集成实施、运行维护、服务管控、服务运营和服务外包等业务领域。

### 4、ITSS的成熟度模型

ITSS运维服务能力成熟度模型的建立参考了信息技术服务领域有关成熟度的各类模型，它是反映运维服务能力水平的框架。该模型按运维服务组织能力建设和管理定义了逐步进化的四个等级，自低向高分别为基本级、拓展级、改进（协同）级和提升（量化）级，分别对应四级、三级、二级和一级图。

企业初次申报ITSS，只能从四级或者三级开始。

### 5、ITSS相关服务标准

5.1、GB/T 29264-2012信息技术服务 分类与代码；

5.2、GB/T 28827.1-2012信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求；

5.3、GB/T 28827.2-2012信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范；

5.4、GB/T 28827.3-2012信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范。

5.5、GB/T 33850-2017信息技术服务 质量评价指标体系

5.6、ITSS.1-2015 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型

## 6、ITSS申请的基本条件

申请条件

四级

三级

二级

一级

法律地位

需要申请企业具有独立法人地位

体系要求

按照《运维服务能力成熟度模型》四级特征征和关键指标建立运维体系

按照《运维服务能力成熟度模型》三级特征征和关键指标建立运维体系

按照《运维服务能力成熟度模型》二级特征征和关键指标建立运维体系

按照《运维服务能力成熟度模型》一级特征征和关键指标建立运维体系

对应级别的体系有效运行时间要求

3个月

3个月

3个月

6个月

证据要求

提供运维服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据

从事运维服务业务经验要求

申请单位从事信息系统运维服务业务满一年以上

申请单位从事信息系统运维服务业务满二年以上

获得运维服务能力成熟度三级证书满一年以上

获得运维服务能力成熟度二级证书满三年以上

## 7、ITSS的评审形式

ITSS分会组织评审和确认。其中：

- 1、一级：组织专家以材料审查、现场答辩等方式进行综合评审和确认；
- 2、二级：组织专家以材料审查、现场答辩等方式进行综合评审和确认；
- 3、三级：组织专家以材料审查方式进行评审和确认；
- 4、四级：对材料进行形式审查和确认。

未通过评审和确认的二级、三级申请单位，可接受降级或申请三个月整改，整改期满后由评估机构重新申报；仍未通过评审和确认的二级、三级申请单位，可接受降级或申请六个月整改，整改期满后由评估机构重新申报；连续三次未通过评审和确认的二级、三级申请单位，只能降级或重新申请评估。申请单位整改并重新申报的前提必须确保评估报告在有效期内；

## 8、ITSS申请资料清单（以三、四级为例）

### ITSS四级

### ITSS三级

- 1、营业执照副本复印件；
- 2、计算机信息系统集成资质及其他管理体系复印件（可选）
- 3、运维服务业务发展历程；
- 4、组织级运维服务目录；
- 5、组织架构和职责说明；
- 6、运维服务能力管理计划，实施结果或总结报告
- 7、运维服务质量管理制度、计划及报告；
- 8、运维服务人员管理相关制度
- 9、服务台管理制度；
- 10、知识库管理制度；
- 11、运维服务技术研发规划及成果说明；
- 12、运维服务过程管理文件。

- 1、营业执照副本复印件；
  - 2、计算机信息系统集成资质证书及其他管理体系证书复印件（可选）
  - 3、运维服务业务发展历程；
  - 4、组织级运维服务目录；
  - 5、组织架构和职责说明；
  - 6、运维服务能力管理计划、指标体系及相关报告（报告中至少包括三个月以上的指标达成情况及趋势信息）；
  - 7、运维服务能力管理内审和管理评审相关制度、计划和报告；
  - 8、运维服务质量管理制度、计划及报告；
  - 9、运维服务人员管理相关制度（包含人员储备制度及计划，培训管理制度及计划、绩效考核制度，岗位职责说明）；
  - 10、运维服务工具应用情况说明（专用工具对组织不适用时可不提交）；
  - 11、服务台管理制度；
  - 12、备品备件管理制度（不适用的组织不提交）；
  - 13、知识库管理制度；
  - 14、运维服务技术研发规划及成果说明；
  - 15、运维服务过程管理文件；
- 9、证书颁发

ITSS分会在guanfangwangzhan公示评估和确认结果，经公示无异议后，向申请单位颁发《信息技术服务标准（ITSS）符合性证书》。

证书有效期为3年，有效期内需进行2次监督审核。