

中国电子工业标准化技术协会 信息技术服务分会文件

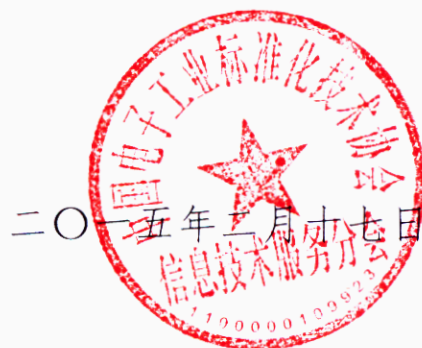
中电标服分[2015]6号

关于发布《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度 符合性评估实施细则（试行）》的通知

各有关单位：

为进一步做好信息技术服务标准（ITSS）的应用推广，提高信息技术服务能力，保证信息技术服务质量。中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会依据《信息技术服务标准(ITSS)符合性评估管理办法（试行）》制定了《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度符合性评估实施细则（试行）》，现予以发布，即日起施行。

附：信息技术服务 运行维护服务能力成熟度符合性评估实施细则（试行）



报送：工业和信息化部软件服务业司，各省、自治区、直辖市、计划单列市
工业和信息化部主管部门，新疆生产建设兵团工业和信息化委员会

抄送：各行业级和地方级评估机构

中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会

2015年2月17日印

信息技术服务 运行维护服务能力成熟度 符合性评估实施细则（试行）

为做好 ITSS.1-2015《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》（以下称《运维服务能力成熟度》）的符合性评估工作，提高信息系统运行维护服务能力，保证信息系统运行维护服务质量，中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会（以下称 ITSS 分会）依据《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估管理办法（试行）》等规定制定本实施细则。

一、适用范围

（一）本实施细则原则上仅适用于信息技术服务供方单位的《运维服务能力成熟度》符合性评估；

（二）《运维服务能力成熟度》分为四个等级，即基本级（以下称四级）、拓展级（以下称三级）、改进（协同）级（以下称二级）、提升（量化）级（以下称一级），四个等级的符合性评估都应符合本实施细则的要求。

二、组织管理

（一）ITSS 分会负责组织《运维服务能力成熟度》符合性评估活动，并确认符合性评估结果；

（二）行业级评估机构在全国范围受理《运维服务能力成熟度》一、二、三、四级的符合性评估申请。地方级评估

机构在本地区受理《运维服务能力成熟度》三、四级的符合性评估申请；

（三）一、二、三级申请单位应选择一名独立评估人员作为评估组成员参与评估活动。

三、 申请条件

（一）申请一级的单位应具备下列基本条件：

- 1、具有独立法人地位；
- 2、已按照《运维服务能力成熟度》一级特征和关键指标建立了运维服务能力体系，且已有效运行六个月以上；
- 3、能够提供运维服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据；
- 4、持有《信息技术服务标准 ITSS 符合性证书》（运维服务能力成熟度二级）满一年以上。

（二）申请二级的单位应具备下列基本条件：

- 1、具有独立法人地位；
- 2、已按照《运维服务能力成熟度》二级特征和关键指标建立了运维服务能力体系，且已有效运行三个月以上；
- 3、能够提供运维服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据；
- 4、持有《信息技术服务标准 ITSS 符合性证书》（运维服务能力成熟度三级）满一年以上。

（三）申请三级的单位应具备下列基本条件：

- 1、具有独立法人地位；
- 2、已按照《运维服务能力成熟度》三级特征和关键指标建立了运维服务能力体系，且已有效运行三个月以上；
- 3、能够提供运维服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据；
- 4、申请单位从事信息系统运维服务业务满二年以上。

（四）四级申请单位应具备下列基本条件：

- 1、具有独立法人地位；
- 2、已按照《运维服务能力成熟度》四级特征和关键指标建立了运维服务能力体系，且已有效运行三个月以上；
- 3、能够提供运维服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据；
- 4、申请单位从事信息系统运维服务业务满一年以上。

四、申请和评估程序

（一）申请单位向评估机构提交《信息技术服务标准(ITSS)符合性评估申请表》（以下称《申请表》）及附件材料，材料包括：

- 1、《申请表》；
- 2、营业执照副本复印件；
- 3、组织级运维服务目录；
- 4、运维服务组织架构和职责说明；
- 5、运维服务能力管理计划、指标体系及相关报告（报

告中至少包括近三个月（一级需六个月）以上的指标达成情况及分析信息）；

6、运维服务质量管理程序、计划及报告；

7、运维服务能力管理内审和管理评审的制度（含流程或程序）、计划和报告等；

8、运维服务人员管理相关文件及记录（包含人员培训管理文件、岗位职责说明等）；

9、运维服务工具列表及应用情况说明；

10、服务台、备件库、知识库等管理文件及记录；

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；

13、评估机构认为有必要提交的其他证明材料。

提交材料的具体要求，详见《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估申请表》填表说明。

（二）评估机构组织实施文件评审和现场评估；

（三）评估机构提出评估结论，出具《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估报告》；

（四）评估机构向 ITSS 分会提交申报和评估材料，材料包括：

1、《申请表》及附件材料；

2、地方行业主管部门推荐意见表；

3、《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估计划》；

- 4、《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估检查表》；
- 5、《不符合项报告》及验证关闭记录；
- 6、《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估报告》；
- 7、《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估推荐意见函》；
- 8、申请及评估材料电子文档一套（光盘）。

（五）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。

（六）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；

（七）ITSS 分会在门户网站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》。

五、相关事项

(一) 申请单位可在 ITSS 分会门户网站查询、下载下列相关材料：

- 1、《申请表》；
- 2、符合性评估机构名单；
- 3、符合性评估人员名单；
- 4、符合性评估公示名单；
- 5、符合性评估通过名单。

(二) 本实施细则自发布之日起施行。

(三) 本实施细则由 ITSS 分会负责解释。