

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]7号

关于发布《<信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求>符合性评估实施细则（试行）》的通知

各有关单位：

为推动 GB/T28827.1—2012《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》在信息技术服务需方单位的有效实施，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）》等规定制定了《<信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求>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 第1部分：通用要求》
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 第1部分：通用要求》 符合性评估实施细则（试行）

为做好 GB/T28827.1—2012《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》（以下称《运维通用要求》）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》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需方单位的《运维通用要求》符合性评估；

（二）《运维通用要求》符合性评估活动应符合本实施细则的要求。

二、组织管理

（一）ITSS 分会负责组织《运维通用要求》符合性评估活动，并确认评估结果；

（二）行业级评估机构在全国范围内受理《运维通用要求》符合性评估申请；地方级评估机构在本地区内受理《运维通用要求》符合性评估申请。地方级评估机构在实施需方

单位的符合性评估时，前三家需方单位的符合性评估应接受ITSS 分会指定的行业级评估机构的监督和指导，行业级评估机构和地方级评估机构共同出具评估报告。

三、申请条件

（一）申请《运维通用要求》符合性评估的单位（以下简称申请单位）应具备下列基本条件：

- 1、具有独立法人地位；
- 2、已依据《运维通用要求》建立信息系统运行维护服务能力体系，且已有效运行三个月以上；
- 3、具有从事信息系统运行维护服务能力管理、人员、资源、技术、过程、服务活动等有效证据。

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（ITSS）符合性评估申请表》（以下简称《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、运维服务业务介绍；
- 4、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文件（包含人员培训管理文件、岗位职责说明等）；

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、备品备件管理制度（不适用的申请单位不提交）和知识库管理制度；

12、运维服务技术研发规划及成果说明；

13、运维服务过程管理文件；

14、评估机构认为有必要提交的其他材料。

提交材料的具体要求详见《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》（以下称《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、《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估计划》

3、《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估检查表》

- 4、《不符合项报告》及验证关闭记录
- 5、《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估报告》
- 6、《信息技术服务标准（ITSS）符合性评估推荐意见函》
- 7、申报及评估材料电子文档一套（光盘或优盘）

（五）经 ITSS 分会审查确认后，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、下载下列符合性评估资料：

- 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。