

信息技术服务标准 (ITSS)

实施介绍

主讲人：胡铭昊
工业和信息化部电子第五研究所
广州赛宝认证中心服务有限公司
联系电话：18614955929
QQ:35025079

本介绍内容:

1. 信息技术服务标准(ITSS)的意义及通用要求介绍

2. 信息技术服务标准(ITSS)实施的范围

3. 信息技术服务标准(ITSS)实施阶段及内容介绍

4. 信息技术服务标准(ITSS)实施成果总结

1. 信息技术服务标准(ITSS)的意义及通用要求介绍

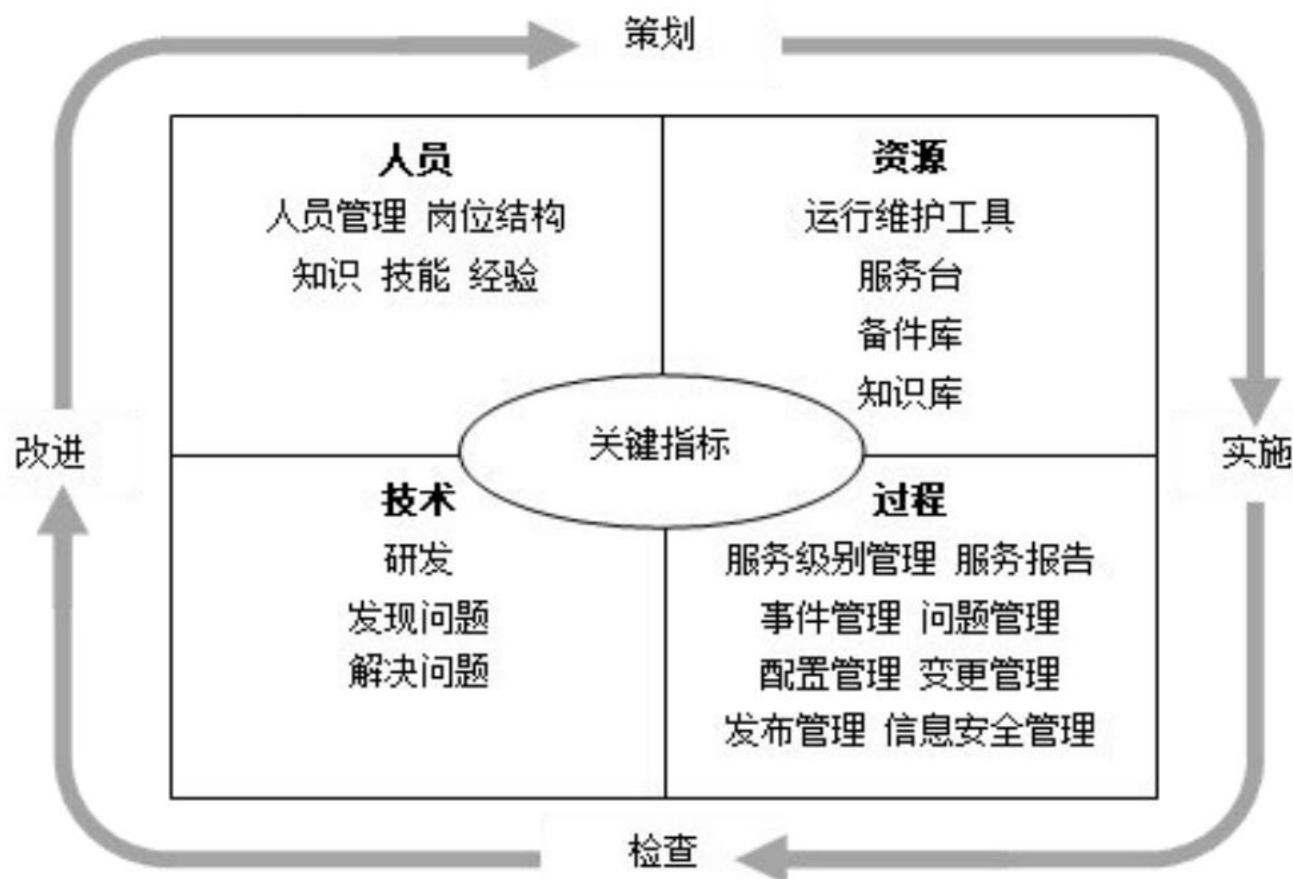
1). 信息技术服务标准(ITSS)的意义

- 《信息技术服务 运行维护 通用要求》(以下简称《通用要求》)标准的推出, 给当前需要加强服务管理的企业指出了很好方向。它可以帮助服务供方建立完善的运行维护服务体系, 规范服务产品, 提升服务能力; 使运行维护服务的供需双方达成统一认识; 确定明确的服务范围; 确保服务能力、服务品质的持续提供; 保障服务提供的质量等。
- 《通用要求》标准的推出完善了运行维护服务的认证和监管体系, 帮助服务行业形成长效机制; 为规范、统一运行维护服务市场提供参考依据; 推动运行维护服务产业发展。

2). 信息技术服务标准(ITSS)通用要求简介

- ITSS (Information Technology Service Standards, 信息技术服务标准) 是一套体系化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的信息技术服务, 以保障其可信赖。
- ITSS是在工业和信息化部软件服务业司的指导下, 由信息技术服务标准 (ITSS) 工作组组织研究制定的。

- 《通用要求》是供方依据需方提出的服务级别要求，采用相关的方法、手段、技术、制度、过程和文档等，针对运行维护服务对象提供的综合服务。为确保提供的运行维护服务符合与需方约定的质量要求，供方应具备提供服务的条件和能力。其提出通用的运行维护服务能力模型如下图所示：



- 《通用要求》从不同方面对服务管理的要求进行了说明，其包括运行维护能力模型、运行维护能力管理、人员、资源、技术、过程等，总共有9章，分别如下表所示：

章节	名称
第1章	范围
第2章	规范性引用文件
第3章	术语和定义
第4章	运行维护服务能力模型
第5章	运行维护服务能力管理
第6章	人员
第7章	资源
第8章	技术
第9章	过程
附录A	(资料性附录) 运行维护服务对象和内容
附录B	(资料性附录) 本部分的实施指南

2. 信息技术服务标准(ITSS)实施的范围

信息技术服务标准(ITSS)的实施范围

● 项目实施范围：

- 建立和实施信息服务管理体系的推进服务；
- 达到双方确定的项目指标要求及合同要求；
- 通过现场评估，获得ITSS评估通过证书；

● 组织实施范围

包括组织现场涉及人数、场所等

● 标准覆盖范围

信息服务管理体系咨询与认证项目实施所依据的标准是ITSS《信息技术服务 运行维护 通用要求》。

3. 信息技术服务标准(ITSS)实施阶段及内容介绍

信息技术服务标准(ITSS)实施阶段及内容介绍

- 整个信息服务管理体系的建立和实施过程大约需6个月时间。在实施过程中，公司应制定符合公司自身情况的、高效的实施推进方案，必要时应寻求外部的技术支持和培训指导。公司的管理层应为ITSS运维体系的建立和实施做出承诺，同时配备必要的人力、物力和财力资源，公司的全体员工也要在体系建立过程中给予项目人员充分的配合。
- 整个过程分为四个阶段，其概要实施流程如下表所示：

阶段	周期	主要内容	赛宝提供服务	所需服务人日
准备阶段	一个月	➢ ITSS 标准的获取和理解	➢ 资料提供	3~5 人日
		➢ 确定实施范围	➢ 项目咨询	
		➢ 开发业务模型	➢ 差距分析	
		➢ 差距分析	➢ ITSS 标准培训	
		➢ 项目准备		
		➢ 成立项目团队		
体系建立阶段	两个月	➢ 实施培训		5~12 人日
		➢ 制定详细实施计划	➢ 文件体系建立培训	
		➢ 建立运维体系组织架构并确定职责	➢ 体系建立指导	
		➢ 过程策划	➢ 过程策划培训	
		➢ 体系文件建立		
		➢ 资源落实		

运行和改进阶段		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 运维体系宣贯 	
	三个月	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 试运行及过程完善 ➤ 推广和部署 ➤ 内审员<u>选拔和培训</u> ➤ 组织内部审核和管理评审 ➤ 组织内部改进 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 内审培训 3~5 人日 ➤ <u>内审指导</u>
评估认证阶段	一个月	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 提交 ITSS 评估申请 ➤ 现场评估和认证 ➤ 获取评估结果 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ITSS 评估

● 准备阶段：

- ITSS标准的获取和理解
- 确定实施范围
- 开发业务模型
- 差距分析
- 项目准备
- 成立项目团队
- 信息服务管理体系实施培训

- 体系建立阶段
 - 制定详细实施计划
 - 建立运维体系组织架构并确定职责
 - 过程策划
 - 体系文件的建立
 - 资源落实
 - 信息服务管理体系宣贯

- 评估认证阶段
 - 提交评估申请
 - 现场评估和审核
 - 获取评估结果

- 试运行和改进阶段
 - 试运行及过程完善
 - 推广和部署
 - 内审员选拔和培训
 - 组织内部审核和管理评审
 - 组织内部改进

- 评估认证阶段
 - 提交评估申请
 - 现场评估和审核
 - 获取评估结果

4. 信息技术服务标准(ITSS)实施成果总结

● 项目各阶段成果总结

- ITSS服务管理体系建设的成果和质量取决于：
 1. 公司高层的目标明确和坚定，并提供必要的人力、物力、财力和信息资源；
 2. 项目组成员必须有相应的权责，组成应覆盖公司现有和将来的运维管理体系；
 3. 必要的激励体系

- 建议参与的项目组成员应包括：
 - ✓ 主管公司运维体系和技术研发的副总；
 - ✓ 运维体系的各级管理人员和主要培养对象；
 - ✓ 技术研发主管；
 - ✓ 售后服务主管；
 - ✓ 人力资源主管（包括人员储备、招聘、培训、绩效考核）；
 - ✓ 质量主管
 - ✓ 销售主管、客服主管



谢谢各位！