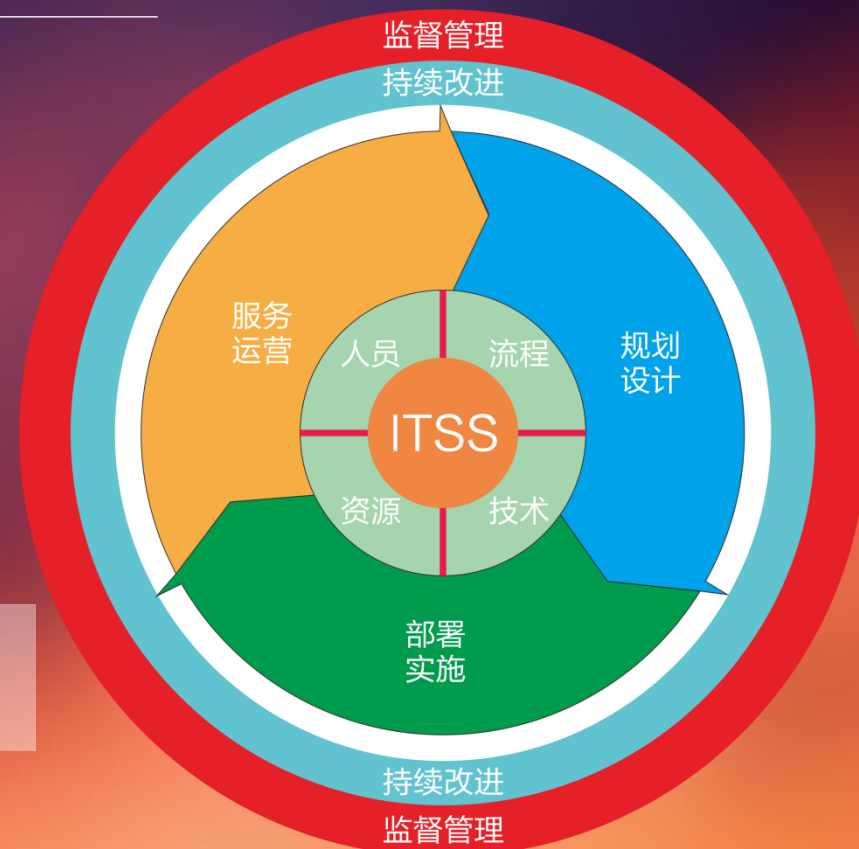




跟我学ITSS十讲视频&PPT合集链接：<http://www.itilxf.com/thread-53407-1-1.html>

# 跟我学ITSS

## 09、成熟度评估流程和要点 傅盛



ITIL先锋论坛专家委员会发布  
2015年10月



# 关于我们

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！



扫一扫更多惊喜！

ITIL先锋论坛于2010年12月正式创建，现已发展成为将近30000名注册网友的中国本土最具规模的IT服务管理社区。ITIL先锋论坛致力于以ITIL为代表的IT服务管理科学方法论在国内的推广与落地，内容强调专业性及实用性，汇集和发表了大量IT服务管理及实践方面的资料和原创文章，在国内IT服务管理业界具有较大的影响力。ITIL先锋论坛为来自不同行业的网友和学员提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的**ITSM领域全价值链服务**，助力客户实现卓越的IT运营。

ITIL先锋论坛的宗旨与使命：

- ITIL学习引路人
- ITIL落地践行者
- ITSM交流门户



- 本讲堂视频链接：<http://www.itilxf.com/thread-53059-1-1.html?from=threadlink>
- 如果你需要进行**ITSS培训**，请见：
- 全国十六个大城市 ITSS项目经理认证考试团购开团啦！仅需4200元！
- 详细请看：<http://www.itilxf.com/thread-49072-1-1.html>
- 如果你需要进行**ITSS专家指导**，请联系版主小二 QQ 48153151或致电 4008060230，版主小二会推介口碑好的合作伙伴给大家！
- 更多精彩，请继续下拉！！



# 我们特色服务

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！

ITIL先锋论坛YY讲堂（89519382）作为ITIL最佳实践在中国落地的重要宣传渠道，自ITIL先锋论坛成立以来，始终坚持以ITIL的知识学习和传播为己任，云集国内众多IT服务管理专家来传道授课，每周四晚上20:30准时举办，现已开设近百期，在业界具有较大的影响力。

## 网络讲堂

## IT管理认证培训团购

自从推出团购服务以来，以性价比最高，物美价廉为特点，已经当之无愧成为IT服务管理培训团购第一品牌！

目前举办的团购有ITIL Foundation、ITIL Expert、ITIL落地实战演练培训、ISO20000审核员、Prince2项目管理等。

作为全面支持ITIL流程的一款ITSM工具，具有强大的ITSM功能，开源免费、简单易用，ITIL先锋论坛作为iTop中国官方社区，将与您共同推进itop在中国企业的落地，赶快加入iTop中国社区QQ群（233051696），与精英一起交流吧。

## 开源IT运维工具iTop



# ITSS十讲课程表



扫一扫更多惊喜!

- 01 : ITSS的现状 & 未来发展——熊健淞 ( 6月25日 )
- 02 : ITSS的框架及蓝图——熊健淞 ( 7月9日 )
- 03 : ITSS运维通用要求——张翼 ( 7月23日 )
- 04 : 能力模型详解+基本概念读解、人员管理、资源管理——张翼 ( 8月6日 )
- 05 : 过程管理、技术管理、管理体系、关键指标——熊健淞 ( 8月20日 )
- 06 : 能力成熟度与通用要求的区别——杨泉 ( 9月10日 )
- 07 : ITSS运维交付规范——李晓刚 ( 9月24日 )
- 08 : ITSS运维应急响应规范——长河 ( 10月15日 )
- 09 : 以一个公司实施ITSS并通过ITSS评估的完整过程及思路——杨泉 ( 10月29日 )
- 10 : 成熟度评估方法和要点——傅盛 ( 11月12日 )





# 跟我学ITSS的福利活动

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！



扫一扫更多惊喜！

## 一：幸运抽奖&抢红包活动

方法：加入ITSS专属QQ群：21542747

奖励：抢红包额度前两名分别获赠ITSS培训券100元/张/人；

名额：2人

## 二：线上读书会

方法：收听YY讲堂，本次讲座后下次讲座前，写100字左右原创听后感发表在论坛<http://itss.itilxf.com/>帖子标题前加【线上读书会】；发表后到ITIL先锋论坛“玩转论坛的摇摇乐去抽奖”，将帖子地址和摇奖结果截图一并转给版Karen80049496记录

奖励：摇到多少金币送多少现金+ITSS培训券100元/张/人

名额：所有参与者

## 三：微信摇奖

方法：只需关注微信itilxf\_，就有机会成为幸运儿

奖励：ITSS培训名额1个（价值3500元；可转让，具体请抽奖方法等请去论坛了解详情）



# 分享者

傅盛

就职于某咨询公司。目前业务主线之一是进行ITSS项目交付。

## ITSS经验：

- 辅导通用性要求2家
- 辅导成熟度三级7家
- 辅导通用性转二级年审1家
- 辅导成熟度二级2家
- ITSS相关课题研究2项



## 资质证书：

- ITSS项目经理
- ITIL EXPERT
- ISMS
- PMP



一 上期内容回顾

二 能力成熟度评估流程

三 三级能力成熟度评估要点

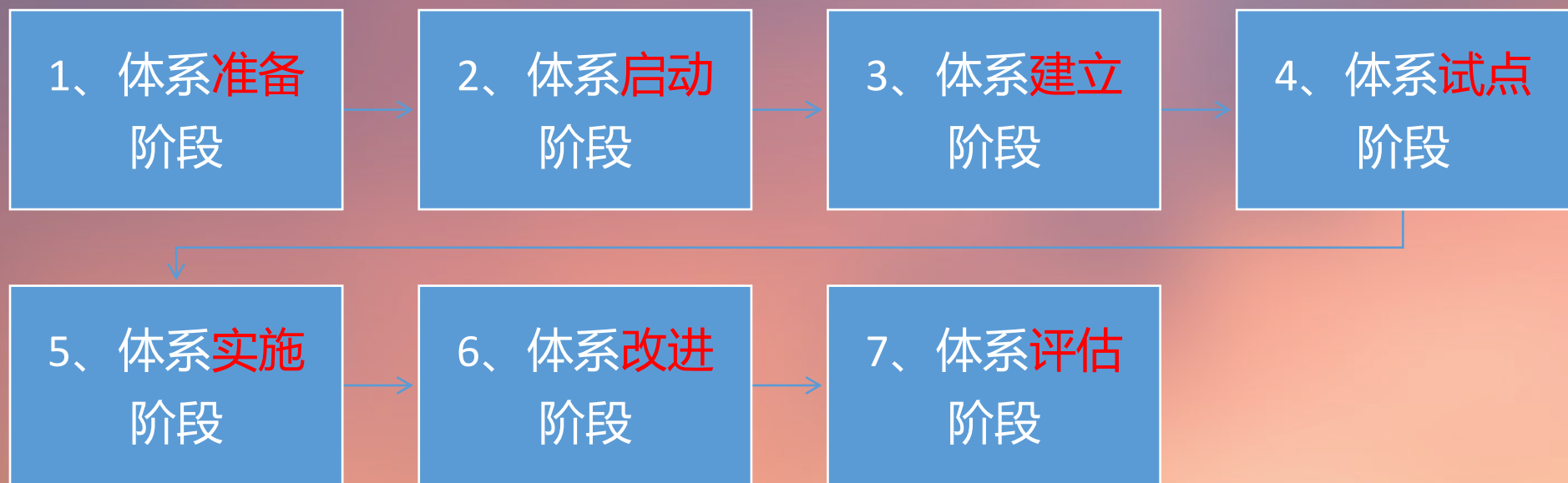
四 小结

# 目录





# 1.1 实施ITSS体系的过程





## 1.2 实施ITSS体系的要点

- 1、公司**高层**要极其重视
- 2、选择合适的实施**负责人**
- 3、组建全面的**实施团队**
- 4、批准合理的**实施预算**
- 5、挑选适合的**实施项目**



## 1.3 实施ITSS体系的经验

1、要与有实施经验的**咨询师**合作

2、尽量借鉴**已实施**的过程体系文档

3、全面组织ITSS知识及体系的**培训**

4、加强**现场评估**前的指导和改进

5、重视**专家答辩**前的复习和准备



一 上期内容回顾

二 能力成熟度评估过程

三 三级能力成熟度评估要点

四 小结

# 目录



## 2.1 评价活动

### 依据

《信息技术服务 运行维护 第一部分：通用要求》GB/T 28827.1-2012

《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》ITSS.1-2015

### 主体

评估机构

### 结果

证实被评估企业运行维护服务能力是否符合《通用要求》、《成熟度模型》





## 2.2 成熟度级别的主要特征

	第一级 量化提升级	• 精不精
	第二级 协同改进级	• 好不好
	第三级 拓展级	性价比 首选
	第四级 基本级	• 有没有



## 2.3 评估机构

### 行业级评估机构

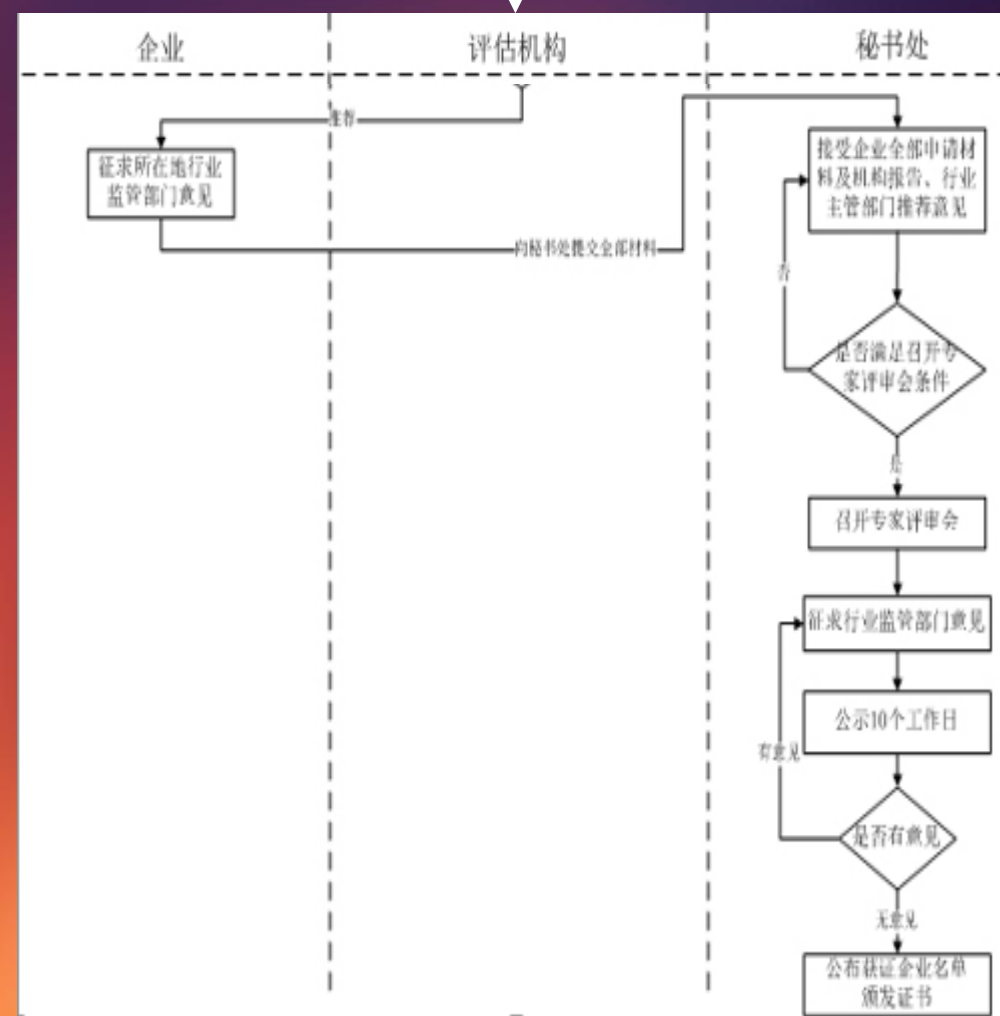
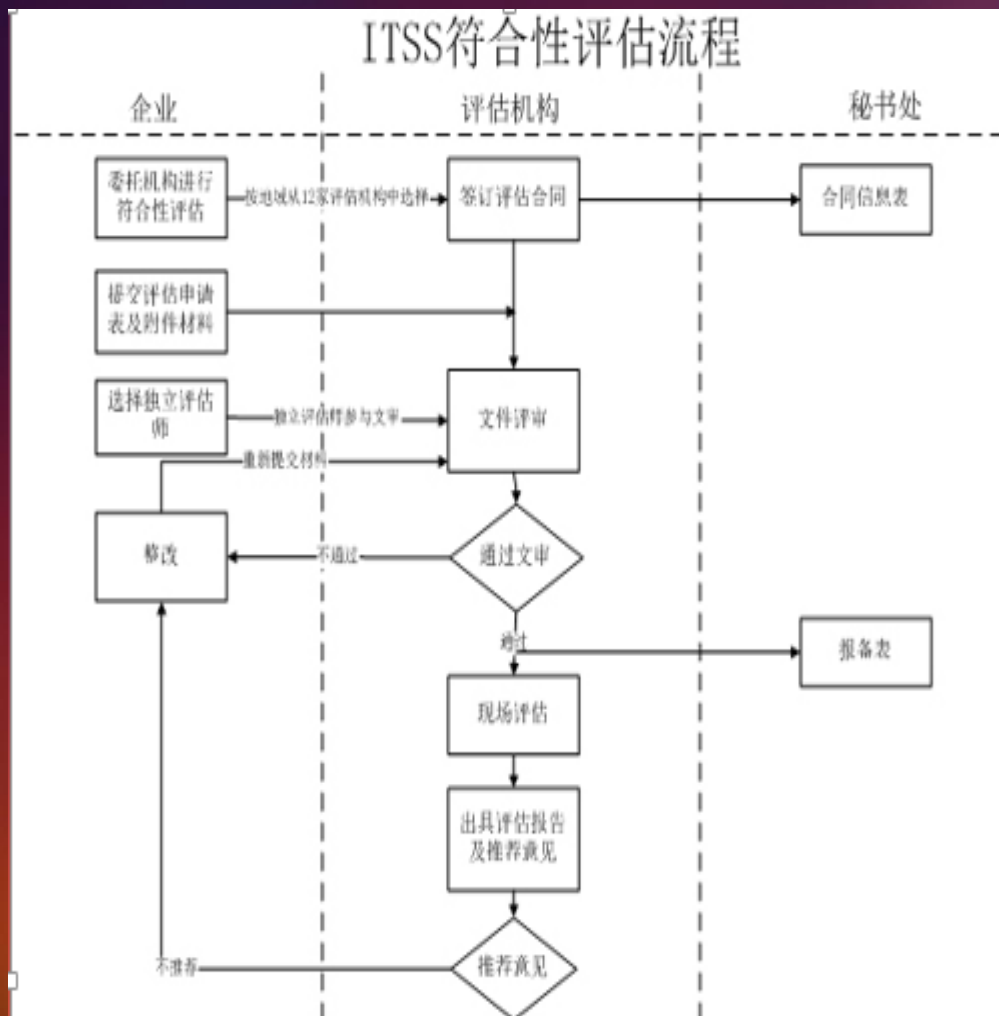
- 中国电子技术标准化研究院
- 中国软件评测中心
- 赛宝认证中心

### 地方级评估机构

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| ● 北京信息化协会            | ● 江西省工业和信息产品监督检验院 |
| ● 上海市企业信息化促进中心       | ● 湖南省电子产品检测分析所    |
| ● 江苏省电子信息产品质量监督检验研究院 | ● 海南省软件行业协会       |
| ● 重庆市赛晟信息技术服务有限公司    | ● 河南省电子产品质量监督检验所  |
| ● 浙江省信息化推进服务中心       | ● 大连赛博信息技术检测有限公司  |
| ● 广东软件行业协会           | ● 深圳市信息工程协会       |
| ● 湖北省软件行业协会          | ● 天津市计算机系统集成行业协会  |
| ● 沈阳赛宝科技服务有限公司       | ● 安徽省电子产品监督检验所    |
| ● 成都信息化技术应用发展中心      | ● 宁波市软件评测与服务中心    |
| ● 吉林省电子信息产品监督检验研究院   | ● 新疆软件行业协会        |
| ● 黑龙江省电子信息产品监督检验院    |                   |
| ● 山东省电子信息产品检验院       |                   |
| ● 河北省软件评测中心          |                   |



## 2.4 成熟度评估流程





一 上期内容回顾

二 能力成熟度评估流程

三 三级能力成熟度评估要点

四 小结

# 目录



## 3.1 文件审核阶段

### 审核要点

真

齐

### 三级文档框架示例

- 01-营业执照副本复印件
- 02-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
- 03-运维服务业务发展历程
- 04-组织级运维服务目录
- 05-组织架构和职责说明
- 06-运维服务能力管理计划、指标体系及相关报告
- 07-运维服务能力管理内审和管理评审相关制度、计划和报告
- 08-运维服务质量管理制度、计划及报告
- 09-运维服务人员管理相关制度文件
- 10-运维服务工具应用情况说明
- 11-服务台管理制度
- 12-备品备件管理制度
- 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





## 3.2-1 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 5.2 策划	a) 根据自身业务定位和能力,策划运行维护服务对象的服务内容与要求,并形成服务目录;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 制定服务目录的管理流程,包括服务目录管理的相关角色和职责,明确服务目录管理流程与其他流程的关系,如 SLA 等; b) 服务目录应包括服务列表,列表层次结构需符合 GB/T 29264-2012 的要求; c) 服务目录应包括服务产品的详细描述内容,如服务名称、服务简介、服务目标,以及服务对象、服务内容、服务频度、服务时间、交付方式、交付成果等; d) 建立起服务目录与运维服务业务的关联关系。	服务目录规范性、符合性、完整性和适宜性。
	b) 依据组织的业务发展需要来建立组织结构和管理制度,支持服务目录的实施或实现;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 运维服务团队相对独立,并建立运维管理制度; b) 服务目录有实施保障措施。	服务团队的独立性。
	c) 对人员、资源、技术和过程进行规划,建立相适应的指标体系和服务保障体系;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 组织应对组织级运维服务能力管理进行策划,围绕人员、资源、技术和过程四要素进行考虑,形成组织级运维服务能力管理计划; b) 组织应建立与能力策划相适应的能力指标体系; c) 建立能力管理计划和能力指标体系的考核方法及考核准则。	a) 能力管理计划的适宜性和完整性; b) 能力指标体系的适宜性和完整性。
	d) 策划如何管理、审核并改进服务质量,建立内部审核评估机制。	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 建立内部审核评估机制; b) 策划内部审核评估,明确审核评估团队及审核周期; c) 内部审核评估计划应覆盖运维业务相关部门及项目层。	a) 内部审核机制的规范性; b) 内部审核评估计划的覆盖范围。



## 3.2-2 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 5.3 实施	a) 制定满足整体策划的实施计划，并按计划实施；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 实施计划/方案应覆盖四要素，包括具体的任务、责任人、日程安排以及预期的目标或结果； b) 管理实施记录以验证实施过程与实施计划的一致性。	实施计划的合理性；
	b) 建立与需方的沟通协调机制；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 识别与需方沟通的干系人； b) 建立与需方有效的沟通渠道，如定期访谈、邮件等； c) 建立组织级与需方的沟通制度。	沟通协调机制的完整性、适宜性。
	c) 按照服务能力要求实施管理活动并记录，确保服务能力管理和服务过程实施可追溯，服务结果可计量或可评估；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 按照服务能力管理实施计划进行实施，做好过程监督考核，重点关注运维服务能力管理计划落实的相关记录。	实施记录的完整性。
	d) 提交满足质量要求的交付物。	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 能力管理过程中的交付物满足能力质量要求； b) 服务过程中的交付物满足服务质量要求。	交付物的完整性和符合性。



## 3.2-3 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 5.4 检查	a) 定期评审服务过程及相关管理体系，以确保服务能力的适宜性和有效性；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 组织定期评审，并保存评审记录，如评审检查表、服务过程及管理体系评审记录、内审记录等； b) 依据评审结果形成评审报告； c) 评审应覆盖全部运维服务业务。	a) 评审检查表对标准条款的覆盖范围； b) 评审报告的完整性； c) 评审发现的有效问题数。
	b) 调查需方满意度，并对服务能力策划实施的结果进行统计分析；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 调查需方满意度，检查运维服务能力管理计划的实施效果； b) 制定客户满意度管理制度； c) 跟踪监督运维服务能力管理计划及实施计划执行情况，并保存跟踪监督记录及效果反馈； d) 满意度调查结果形成相关报告，内容应包括满意度指标、计算方法、分析结果等。	满意度调查制度的完整性、适宜性和有效性。
	c) 检查各项指标达成情况。	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 检查能力指标体系中相关指标的落实情况，并保存记录。	能力指标的达成情况。





## 3.2-4 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 5.5 改进	a) 建立服务能力管理改进机制；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 建立运维服务能力管理改进机制； b) 运维服务能力管理改进机制至少包括改进流程、改进策略，以及对发现的问题和不符合项处理的相关制度； c) 运维服务能力管理计划的跟踪监督应与内审和管理评审相结合。	改进机制的适宜性。
	b) 对不符合策划要求的行为进行总结分析；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 对不符合策划要求的行为进行总结分析； b) 对运维服务能力管理实施计划的执行有偏差的部分进行总结分析； c) 对不符合项进行总结分析； d) 有预防与纠正措施的记录。	对不符合项总结分析的有效性
	c) 对未达成的指标进行调查分析；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 对未达成的指标进行调查分析，并形成报告或记录。	对未达成指标分析的有效性。
	d) 根据分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划。	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 根据分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划； b) 服务能力改进计划至少有能力改进项、改进目标、改进进度、责任人等； c) 保存运维服务能力管理改进过程相关记录，如改进实施方案、改进进展报告等。	a) 纳入改进计划的改进机会； b) 服务能力改进计划。。



## 3.2-5 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 6.2 人员管理	a) 人员储备	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 制定人员储备管理文件及相关计划、 b) 制定工作交接规范，并保存人员变更记录； c) 人员储备机制及人员储备计划需满足当前运维业务要求； d) 具备足够的人员，并满足当前运维业务需求。	a) 人员储备机制的适宜性； b) 人员培训体系满足运维业务的有效性； c) 人员绩效考核机制的适宜性。
	供方应建立运行维护服务相关的人员储备计划和机制，确保有足够的人员以满足与需方约定的当前和未来的运行维护服务需求。		
	b) 人员培训	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 制定培训管理制度、保存培训记录，如培训需求、培训计划、培训课程体系及教材/课件、培训实施记录、培训效果评价； b) 培训体系或机制与运维业务相匹配； c) 识别各岗位、各级别培训要求，制定培训计划，培训内容包括管理、技术、操作及综合知识等； d) 建立培训绩效评价机制。	
	供方应建立运行维护服务相关的培训体系或机制，在制定培训时应识别培训要求，并提供及时和有效的培训。		
	c) 绩效考核	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 制定绩效管理办法，建立考核体系，考核体系应与运维业务相匹配； b) 根据不同岗位制定具体的、差异化的考核指标。	
	供方应建立运行维护服务相关的绩效考核体系或机制，并能够有效组织实施。		





## 3.2-6 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 6.3 岗位结构	a) 管理岗人员和职责为:	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 具备完整的岗位职责说明; b) 岗位设置和要求与业务和服务目录相匹配; c) 岗位职责得到有效的执行。	a) 岗位职责说明的完整性; b) 岗位职责执行的有效性
	1) 在运行维护服务中负责管理运行维护服务;		
	2) 与需方建立顺畅的沟通渠道,准确地将需方的需求传递到运维团队;		
	3) 规划、检查运行维护服务的各个过程,对运行维护服务的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。		
	b) 技术支持岗人员和职责为:		
	1) 在运行维护服务中负责技术支持,包括网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等;		
	2) 对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应,保障信息安全并对处理结果负责。		
	c) 操作岗人员和职责为:		
GB/T 28827.1-2012 6.4 知识	1) 在运行维护服务中负责日常操作的实施;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 建立运维相关的知识体系或培训课程体系,包括运维基础、针对运维对象的专业知识与行业知识; b) 知识体系应对不同类别和级别的岗位提出相应的知识要求。	a) 掌握相关知识的证明文件或专业认证证书; ; b) 符合要求的人员数量及比例。
	2) 根据规范和手册,执行运行维护服务各过程,并对其执行结果负责。		
	a) 基础知识		
	与信息技术相关的基本知识。		
	b) 专业知识		
	从事运行维护服务所必备的知识,应具有较为系统的内容体系和知识范围,如网络技术人员应具备网络专业整体的内容体系和知识。		
	c) 综合知识		
	与运行维护服务相关的组织和行业知识。		



## 3.2-7 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 6.5 技能	a) 确定运行维护服务人员在运行维护服务中所必备的能力;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 制定运维人员技能级别规范,保存从业资格证书; b) 人员技能与服务目录匹配; c) 建立人员技能评价体系,人员技能与岗位要求匹配,保存技能评价记录;。	a) 运行维护服务人员技能评价体系的适宜性; b) 具备相关行业、专业资格人员的数量。
	b) 要求运行维护服务人员具备从事相关运行维护服务的资格; c) 特殊环境运行维护服务人员应具备相关资格。		
GB/T 28827.1-2012 6.6 经验	a) 运行维护服务人员应具备所从事运行维护服务活动的经验;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 建立人员履历、培训及其管理的相关制度; b) 人员经验与业务需求匹配,如项目人员分配,岗位职责等。	运维人员主持或参与运行维护服务项目的项目数量、项目金额、项目规模以及在项目中的角色作用等。
	b) 供方应具备一定的从事运行维护服务活动的经验。		



## 3. 2-8 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 7.2 运维工具	a) 监控工具，对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，评估可能导致运行维护服务对象故障的因素；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 使用运维工具对运维对象进行数据采集和监控，并重点关注以下方面： a) 自有运维工具有著作权登记证书或外购工具合同； b) 运维工具至少应具有对服务结果和过程进行分析的功能； c) 运维工具有操作手册，并对使用效果进行自评估，保存自评估报告； d) 工具应具备权限设置功能。	a) 与工具功能匹配的使用手册； b) 工具使用日志记录等； c) 工具的使用效果自评估报告； d) 工具应具备权限设置功能。
	b) 过程管理工具，按照商定的 SLA 管理运行维护服务的交付过程，过程管理工具宜包括日常运行维护管理、记录、测量、监督和评估等功能；		
	c) 专用工具，根据服务要求配备的安全工具和用于特殊要求的工具。		





## 3.2-9 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 7.3 服务台	a) 设置专门的沟通渠道作为与需方的联络点，沟通渠道可以是热线电话、传真、网站、电子邮箱等；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 建立、使用和管理服务台，并重点关注以下方面： a) 制定服务台的职能说明、服务台管理制度、服务流程、操作手册，并保存用户评价记录； b) 建立服务请求的流程，包括服务请求的操作规程、跟踪和反馈方法； c) 建立用户评价记录产生的流程、主要内容、评价结果与考核的关系； d) 监督管理服务台的日常工作。	a) 日常工作记录的完整性； b) 用户评价记录的完整性。
	b) 设定专人负责服务请求的处理； c) 针对沟通渠道整合服务过程，建立管理制度，包括服务请求的接收、记录、跟踪和反馈等机制，以及日常工作的监督和考核。		
GB/T 28827.1-2012 7.4 备件库	a) 备件响应方式和级别定义，能够满足 SLA 所约定的备件支持；	根据服务目录及服务级别协议，对于其中明确要求提供备品备件的，应建立备件库，并要求： a) 制定备件库管理规范，包括：备件响应方式和级别定义、备品备件的数量和类型、类别与编码、存放环境，以上内容均能够满足 SLA 所要求的备件支持； b) 制定备件采购计划或方案，包括采购人员职责、采购流程、库存策略、紧急采购预案等。制定供应商管理制度，至少每年对供应商进行一次评估； c) 制定出入库制度，包括送货、验收、入库、出库等的流程，并实施，具有备件库存管理的记录或报告； d) 制定备件的检测、报废制度，能定期对备件状态进行检测，以确保其功能满足运维需求。对涉及国家强制规定检定设备须送专业机构检测并获得检测报告。	a) 备件库信息完整性、准确性和真实性； b) 备件管理规范的适用性； c) 备件库出入库管理制度的适用性； d) 备件可用率。
	b) 备件供应商管理：能够规范备件的采购过程，对供应商进行选择 and 评价； c) 备件出入库管理：能够对入库备件进行标识，规范备件的使用和核销，备件物品的帐务管理； d) 备件可用性管理：能够定期对备件状态进行检测，以确保其功能满足运行维护需求。		



## 3.2-10 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 7.5 知识库	a) 组织应针对常见问题的描述、分析和解决方法建立知识库；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 建立、管理和使用知识库，并重点关注以下方面： a) 知识库内容至少应包括针对已知错误和问题的描述、分析和解决方法； b) 知识库可共享给整个组织，并提供有效方式访问方式； c) 具有知识管理策略，包括知识来源、类别、共享范围、更新升级、传播方式等。 d) 制定知识库使用手册，并保留知识维护记录（添加、更新等）； e) 制定知识管理和使用制度，对知识库进行生命周期管理，知识管理的角色应落实到具体人员。	a) 知识库的覆盖范围； b) 知识库的可用性和有效性； c) 入库管理和审批记录的有效性。
	b) 确保整个组织内的知识是可用的、可共享的；		
	c) 组织应选择一种合适的知识管理策略；		
	d) 知识库应具备知识的添加、更新和查询功能；		
	e) 组织应针对知识管理要求制定相关管理制度，并进行知识生命周期管理。		





## 3.2-11 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 8.2 技术研发	a) 根据业务和 market 分析，制定研发规划，包括新技术和前沿技术的应用、技术储备等；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 制定详细的运维服务技术研发规划并得到实施，重点关注以下方面： a) 运维技术研发应与业务发展匹配； b) 根据业务及市场分析，制定研发规划文件，规划文件应包括当前技术的发展动态分析、拟关注的重点方向、拟研发的技术与业务的关联程度等内容； c) 研发规划得到实施，具备与规划相适应的研发组织结构和人员数量、研发经费投入、研发环境以及研发成果等。	a) 研发投入经费； b) 研发成果数量； c) 技术研发规划文件内容的完整性。
	b) 配备与规划相适应的研发环境；		
	c) 配备与规划相适应的研发队伍。		



## 3.2-12 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 8.3 与发现问题相关的技术	a) 具有信息采集和监控的手段;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: 拥有与发现问题相关的技术,并重点关注以下方面: a) 拥有核心的运维服务工具,为运维数据的信息采集、监控提供支撑,并配备信息采集和监控技术的说明文件; b) 对问题的诊断和分析有较完备的流程体系,例如能够借助知识库解决问题等; c) 有效利用诊断方案和分析手册。	a) 信息采集手段的可用性和使用便捷性; b) 诊断方案或手册的有效性。
	b) 具有诊断和分析问题的方法。		
GB/T 28827.1-2012 8.4 与解决问题相关的技术	a) 解决问题的技术指标或标准;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: 拥有与解决问题相关的技术,并重点关注以下方面: a) 建立系统/设备处于正常状态的指标体系; b) 有测试环境、测试标准和方法; c) 有典型故障和问题的解决方案和操作手册,并得到有效利用。	a) 解决问题的技术指标或标准的有效性; b) 测试环境与需方运行维护环境的匹配度; c) 测试标准和方法的有效性。
	b) 解决问题的方案或手册;		
	c) 测试环境、测试标准和方法。		



## 3.2-13 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 9.2 服务级别管理	a) 建立服务目录;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: 确保供方定义、签订和管理 SLA,满足需方对服务质量的要求,并重点关注以下方面: a) 建立 SLA 考核自评估机制,具有服务级别协议的执行绩效跟踪记录,如 SLA 完成情况、达成率、用户反馈等,在评估后制定改进内容及改进措施; b) 服务级别协议中应包含量化指标,如响应时间、解决问题的时间等。	a) 签订 SLA 文件的规范性; b) SLA 考核评估机制的有效性和完整性; c) SLA 执行的有效性。
	b) 与需方签订 SLA;		
	c) 根据需方的考核评估要求,建立 SLA 考核自评估机制,包括 SLA 完成情况、达成率;		
	d) 在 SLA 评估后制定改进内容及改进措施。		
GB/T 28827.1-2012 9.3 服务报告	a) 与服务报告过程一致的活动,包括建立、审批、分发、归档等;	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 制定服务报告的管理规范,并对服务报告内容、产生频次、审核要求、传播和保存等做出说明; b) 服务报告内容应完备,至少包括运维服务相关的基本要素,如与 SLA 相对的服务绩效、满意度分析、工作量、重大事件后的性能分析、趋势分析、未达标的内容和事件,并针对不同运维服务内容提供服务报告模板; c) 及时跟进和解决服务报告中提出的问题; d) 服务报告计划需满足 SLA 的约定或供方的制度。服务报告计划可多种形式; e) 服务报告应进行有效的分类。	a) 服务报告管理过程的规范性; b) 服务报告的完整性、及时性和准确性。
	b) 服务报告计划,包括提交方式、时间、需方接收对象等;		
GB/T 28827.1-2012 9.4 事件管理	c) 服务报告模板,包括格式、提纲等。	除达到四级要求外,还应满足以下要求: a) 具备事件管理工具,制定事件记录模板,保存事件记录、事件回访记录和事件管理报告; b) 建立事件或故障分类分级机制,并保持与组织业务相适应。 c) 建立事件升级机制; d) 建立事件评估机制,包括事件解决率、事件平均解决时间等。	a) 事件管理过程的完整性、有效性; b) 事件解决评估机制的有效性; c) 事件升级机制的有效性。
	a) 与事件管理过程一致的活动,包括事件受理、分类和初步支持、调查和诊断、解决、进展监控与跟踪、关闭等;		
	b) 事件分类、分级机制;		
	c) 事件升级机制;		
	d) 满意度调查机制;		
	e) 事件解决评估机制,包括事件解决率、事件平均解决时间等。		





## 3.2-14 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 9.5 问题管理	a) 与问题管理过程一致的活动，包括问题建立、分类、调查和诊断、解决、关闭等；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： a) 建立与问题管理过程一致的活动，包括问题建立、分类、调查和诊断、关闭等； b) 建立有效的问题解决评估机制，包括问题解决率、问题平均解决时间等； c) 有支撑问题管理活动和结果的问题记录文档、问题管理报告等，并与知识库关联。	a) 问题管理过程的完整性； b) 问题解决评估机制有效性。
	b) 问题分类管理机制，包括问题的影响范围、重要程度、紧急程度并确定优先级；		
	c) 问题导入知识库机制；		
	d) 问题解决评估机制，包括问题解决率、问题平均解决时间等。		
GB/T 28827.1-2012 9.6 配置管理	a) 与配置管理过程一致的活动，包括识别、记录、更新和审核等；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 供方应根据配置管理的过程要求： a) 建立与业务相适应的配置管理数据库； b) 建立配置管理规范、配置管理数据库管理规范、配置管理记录。	a) 配置管理活动的完整性； b) 配置数据的准确、完整、有效、可用和可追溯；
	b) 配置数据库管理机制；		
	c) 配置项审核机制。		
GB/T 28827.1-2012 9.7 变更管理	a) 建立与变更管理过程一致的活动，包括请求、评估、审批、实施、确认和回顾等；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 供方通过管理、控制变更的过程，确保变更有序实施。供方应根据变更管理的过程要求，实现以下方面： a) 定义变更类型，建立变更范围管理机制，明确变更审批负责人或变更审批委员会； b) 制定变更管理规范，保存变更管理记录，包括变更申请单、审批记录、变更管理报告等；	a) 变更管理过程的完整性； b) 变更记录的完整性。
	b) 建立变更类型和范围的管理机制；		
	c) 对变更完成情况进行统计分析，包括未经批准变更数量及占比、不同类型的变更数量及占比、不成功的变更数量及占比、取消的变更数量及占比、变更关联的配置数。		
GB/T 28827.1-2012 9.8 发布管理	a) 建立与发布管理过程一致的活动，包括规划、设计、建设、配置和测试等；	除达到四级要求外，还应满足以下要求： 制定发布管理规范，保存发布过程记录，包括：发布计划、测试方案、回退方案、发布记录、发布评估报告等。	a) 发布管理过程的完整性； b) 发布过程记录的完整性。
	b) 建立发布类型和范围的管理机制；		
	c) 制定完整的方案，包括发布计划、回退方案、发布记录等；		
	d) 对发布完成情况进行统计分析，包括发布成功率、发布及时率、是否更新配置管理数据库等。		



## 3.2-15 现场审核阶段

GB/T 28827		运维服务能力成熟度	
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标
GB/T 28827.1-2012 9.9 信息安全管理	a) 符合相关法律法规的规定，满足需方对运行维护服务过程的信息安全需求和供方本身信息安全需求；	除达到四级要求外，还应满足以下要求：供方应建立运行维护服务过程中的信息安全管理过程，并重点关注以下方面： a) 建立信息安全管理过程，包括安全方针、策略等，并对信息安全风险进行识别、评估、处置和改进，形成相关记录，如信息安全控制措施及风险评估记录、实施记录等； b) 建立与组织业务相适应的信息安全事件处理流程。	a) 信息安全培训的有效性； b) 信息安全事件处理记录的有效性。
	b) 建立与信息安全管理过程一致的活动，包括识别、评估、处置和改进等。		



一 上期内容回顾

二 能力成熟度评估流程

三 三级能力成熟度评估要点

四 小结

# 目录





## 4.1 审核要点小结





## 4.2 企业准备的要点





## 4.3 两个题外话

- 原通用性如何升二级？

复审



- 标杆是否终极形态？

标杆





# Thank you

精彩不断 敬请期待！  
To Be Continued.....

傅盛