

ITSS 信息技术服务标准

（运维服务-三级）

认证介绍



咨询公司：四川索维斯信息技术有限公司

日期：2019 年 7 月 18 日

ITSS 信息技术服务标准

一、 认证简介

ITSS 是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信赖的 IT 服务。该标准共划分为 6 个分项：集成实施、运行维护、咨询设计、云服务运营、数据服务、互联网服务。每个分项共划分为四个等级，其中 1 级最高，4 级最低。



二、 基本条件

(一) 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。

(二) 三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》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。

三、 申请 ITSS 对企业的好处

1、加强企业 IT 运维服务能力水平：近几年各企事业单位对 IT 运维服务的要求越来越高，而 IT 运维企业的 IT 服务成本却居高不下，服务效率非常低下，导致客户满意度降低。因此很多 IT 运维企业迫切需要加强 IT 运维服务能力、建立涵盖人员、流程、技术、资源四个方面 IT 运维服务能力管理体系以降低服务成本、提高服务效率和服务质量、保证客户满意。ITSS 标准是中国在 IT 运维服务管理方面的最佳实践总结，而且 ITSS 提供了一套 IT 运维服务能力管理体系持续改进的框架，因此对于追求提高 IT 运维服务能力的中国企业 ITSS 标准无疑是最佳选择。

2、市场方面：企业为了获得订单、获得客户的信任，需要向客户证明其 IT 运维服务能力水平，而 ITSS 标准是目前国内 IT 业界普遍认可的 IT 运维服务能力管理标准，获得 ITSS 认证是赢得客户、市场信任的有效途径。

3、政策和法规方面：目前国家以及各地政府部门出台了一系列政策鼓励 IT 企业获得 ITSS 认证，**对于获得 ITSS 认证的企业，政府会给予一定的补贴**。现在越来越多的企业、事业、政府等单位的 IT 运维项目招标都要求供应商取得 ITSS 认证，ITSS 证书作为评标中一项重要指标，有的甚至作为参与投标企业的必备条件。因此没有获得 ITSS 证书的企业在将来的竞争中将处于非常被动的地位。

四、 甲方工作内容

- (1) 按乙方要求，提供资质申报所需的资料清单，详见附件 1：《ITSS 信息技术服务标准需要提供的资料清单》；
- (2) 在乙方指导下，完成运维服务组织架构的设计及职能分工；
- (3) 积极参加乙方组织的 ITSS 相关培训工作；
- (4) 配合乙方完成 ITSS 相关材料的签字、盖章等相关工作；
- (5) 积极参加 ITSS 现场评审及答辩工作。

五、 乙方工作内容

- (1) 全面按照 ITSS 成熟度三级要求，完成所需咨询工作，详见附件 2：《ITSS 成熟度三级咨询项目工作安排》；
- (2) 完成 ITSS 所有与客户相关的培训工作，全面指导客户进行审查工作；

(3) 完成 ITSS 申报所需的所有文件审查、现场审查等相关机构对接工作，直至顺利通过审查取得资质证书。

六、 受理机构、受理时间及费用明细

全国发证机构：中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会

四川常见受理机构：赛宝认证中心、成都市软件产业发展中心/成都信息化技术应用发展中心

受理时间：2019 年 3 月、6 月、9 月、12 月四个月月底前提交申请，一般会提前 1-2 个月提交申请。资质申报准备时间大概控制在 2 个月内，审核及整改控制在 1.5 个月内，整个拿证周期大概是 4-5 个月左右。

费用明细：

(1) 咨询服务费：50000 元~60000 元，根据不同企业的具体条件，价格会有所不同；

(2) 官方评审费：具体详见下述表格对比

认证机构对比			
成都市软件产业发展中心 (成都信息化技术应用发展中心)		赛宝认证中心	
新申请费用	¥41,800	新申请费用	¥35,000
年审费用	¥20,000	年审费用	¥15,000
其他费用	☑吃饭	其他费用	☑机票、打车费 ☑住宿 ☑吃饭
审核老师人数	2人	审核老师人数	2~3人 (通常情况：3人)
现场审核天数	1~2天 (通常情况：1天) 只需负责审核当天午饭	现场审核天数	2~3天 (通常情况：2天) 审核2天：负责2晚住宿+2天 (早、中、晚饭) 审核3天：负责3晚住宿+3天 (早、中、晚饭)
已审核的 四川省 ITSS三级 通过企业数	37家	已审核的 四川省 ITSS三级 通过企业数	11家
ITSS政策扶持	一、2017年：15万元；2018年：10万元。（均是由成都市经信委拨发） 二、2019年： ①. 据目前与机构沟通了解，ITSS的扶持政策将会继续（扶持管理由成都市经信委转到四川省经信委）； ②. 扶持政策尚未正式发布，预计11/12月左右发布； ③. 据目前沟通了解，存在该扶持政策只针对当地评审机构评审通过的企业（当地评审机构为：成都市软件产业发展中心（成都信息化技术应用发展中心））的可能，但不能100%保证，以最终正式发布的政策为准。		

四川索维斯信息技术有限公司

2019 年 7 月 18 日

索维斯公司面向 IT 企业，为客户提供信息安全服务资质（ISCCC/CCRC）、ITSS 信息技术服务标准、ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000 信息技术管理体系、ISO9001 三体系等咨询服务。

附件一：ITSS 信息技术服务标准需要提供的资料清单

序号	项目分类	具体内容介绍	提供资料类型	完成情况	备注
1	公司资信材料	1. 公司 2019 年最新的营业执照副本	扫描件		
		2. 公司 2019 年最新所获得的各类荣誉证书、资质证书、知识产权证书	扫描件		
		3. 公司 2019 年最新的对外宣传相关材料、公司简介 PPT 等介绍材料	企业自定		
		4. 公司 2019 年最新的组织机构图及职能描述	企业自定		
2	公司人员信息	1. 2019 年最新员工信息汇总表(应含部门、姓名、学历、专业、毕业院校等)	EXCEL		
		2. 填写公司对应负责人姓名（写在后面即可）			
		2.1 总经理/法人姓名：	XXX		写上人名即可
		2.2 项目总协调人：	XXX		写上人名即可
		2.3 分管运维副总：	XXX		写上人名即可
		2.4 分管运维服务的经理：	XXX		写上人名即可
		2.5 分管人力资源管理的人员名称	XXX		写上人名即可
		2.6 分管行政管理的人员名称	XXX		写上人名即可
		2.7 分管技术研发的人员名称	XXX		写上人名即可
		2.8 分管质量管理的人员名称	XXX		写上人名即可
		2.9 公司服务台人员名称	XXX		写上人名即可
		2.10 公司库管人员名称	XXX		写上人名即可
3	合同相关材料	1. 提供公司近三年的项目业绩汇总表--并标明哪些是运维服务项目-由我方现场沟通来进行合同筛选与确认	EXCEL		用 EXCEL 统计,只需要咱们收款服务项目
4	工具/软件相关	1. 公司现有的办公软件、办公系统、项目管理工具等（如 OA 软件、项目管理工具等），提供介绍材料	自定		若有，则提供
		2. 公司现有的项目监控工具，提供介绍材料	自定		若有，则提供
		3. 公司运维项目所使用的运维工具，提供介绍材料	自定		若有，则提供
5	质量相关	1. 提供公司 2019 年最新的合格供应商信息（包括供应商名称、主要供货产品等）	自定		若有，则提供
		2. 提供公司现有的库房库存清单明细（含备品备件）	自定		若有，则提供
6	研发相关	1. 提供公司 2018 年、2019 年的研发情况明细表（公司内部研发经费相关）-包括研发项目名称、研发经费、研发开始时间、研发截止时间	自定		若有，则提供

附件二：ITSS 成熟度三级咨询项目工作安排

工作任务分解（WBS）			主要工作 内容	备注
项目阶段	工作内容	任务		
阶段 1：项目启动&培训&现状调研&体系建设				
项目启动&培训	项目 Kick-Off Meeting	召开项目启动大会	项目启动会.ppt	>项目计划工作内容、项目管理 >含 PPT 准备时间 企业确保相应人员到场参加，包括：公司分管运维副总、运维经理、研发经理、人事经理、行政经理等
	ITSS 认知培训	ITSS 认知培训	培训文档.pdf	由索维斯咨询主持培训，企业确保人员参加
IT 运维管理现状评估（结合 ITSS 标准）	资料参阅和文件盘点（线下）	资料收集整理，文件盘点	文件清单	由索维斯咨询提出所要收集的资料清单，企业项目负责人安排适当人员提供，不涉及商业秘密
	现场访谈	访谈	访谈纪要	>管理层/服务团队/用户 >访谈采用 1 对 1 形式，每人 30 分钟左右 索维斯咨询顾问进行针对性访谈，企业保证人员能够参与到访谈
ITSS 体系建设	运行维护服务能力管理符合性改进	运行维护服务能力管理改进详细研讨	运行维护服务能力管理改进详细方案	>包括：服务组织、服务目标、方针、服务范围和体系整体策略制定 >包括服务规划、内审和管理评审程序、持续改进程序、文件记录和控制规范、体系文件 由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
	人员管理符合性改进	年度运维人员计划机制研讨	人员管理改进详细方案	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		人员储备机制研讨	人员储备机制	
		人员培训机制研讨	人员培训机制	
		人员岗位机制研讨	人员岗位制度	
		绩效考核体系建立研讨	绩效考核制度	
	资源管理符合性改进	资源管理改进计划机制研讨	资源管理改进计划机制	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定

		工具（监控、专用、it 服务管理工具）符合性研讨	工具符合性改进建议	
		备件库管理机制研讨	备件库管理制度	
		知识库管理机制研讨	知识库管理制度	
		服务台制度改善研讨	服务台制度	
	技术管理符合性改进	技术管理改进详细研讨	运行维护服务能力管理改进详细方案	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		解决技术符合性研讨	技术管理机制	
		发现技术符合性研讨		
		典型技术符合性研讨		
	过程管理符合性改进	组织级运维服务目录设计研讨	组织级运维服务目录	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		服务级别管理研讨	服务级别管理手册	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		服务报告管理研讨	服务报告管理手册	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		信息安全管理研讨	信息安全管理手册	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		事件管理研讨	事件管理手册	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		问题管理研讨	问题管理手册	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		变更发布管理研讨	变更发布管理手册	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定
		配置管理研讨	配置管理手册	由索维斯咨询编写完成，企业相关负责人审核确定

阶段 2: ITSS 体系发布、试运行&符合性评估				
ITSS 体系发布、试运行&符合性评估	ITSS 体系文档撰写及定稿	体系文档撰写与汇总	ITSS 所有体系文档	由索维斯咨询编写完成, 企业相关负责人审核确定
		全部体系文件评审和定稿	ITSS 体系发布	由索维斯咨询编写完成, 企业相关负责人审核确定
	ITSS 体系发布	体系发布会议	体系发布.ppt	由索维斯咨询编写完成, 企业相关负责人审核确定
阶段 3: ITSS 体系审核				
ITSS 体系试运行&符合性评估	体系试运行	体系内审和管理评审	内审报告、改进报告等	由索维斯咨询编写完成, 企业相关负责人审核确定
	ITSS 符合性评估审核	符合项审核评估支持及改进	符合项审核评估支持及改进	由索维斯咨询编写完成, 企业相关负责人审核确定
阶段 4: 运维管理软件实施				
运维管理软件	基础平台	服务台	服务台及受理流程	根据客户情况而定, 由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成, 企业相关负责人审核确定
		请求管理	请求管理	根据客户情况而定, 由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成, 企业相关负责人审核确定
		运维流程框架	workflow 平台及基础架构、工作流程设计、工作表单设计	根据客户情况而定, 由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成, 企业相关负责人审核确定
	运维流程管理	故障管理	故障处理流程	根据客户情况而定, 由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成, 企业相关负责人审核确定
		变更管理	变更管理流程	根据客户情况而定, 由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成, 企业相关负责人审核确定
		发布管理	发布管理流程	根据客户情况而定, 由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成, 企业相关负责人审核确定
		服务目录及 SLA	服务目录以及 SLA 管理	根据客户情况而定, 由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成, 企业相关负责人审核确定
	配置管理	资产管理	资产台帐	根据客户情况而定, 由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成, 企业相关负责人审核确定







		配置管理	配置建模（分类、属性、关系） 配置项关系/ 图形化展示	根据客户情况而定，由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成，企业相关负责人审核确定
	知识库管理	知识库管理	知识全生命周期管理 集成事件和解决方案 自动知识提示	根据客户情况而定，由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成，企业相关负责人审核确定
		问题管理	运维流程中问题管理 集成事件管理和知识库	根据客户情况而定，由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成，企业相关负责人审核确定
	报表管理	图形化报表工具	图形化报表定制工具 FineReport 5 并发	根据客户情况而定，由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成，企业相关负责人审核确定
		运维流程报表	标准流程报表（10 张） 客户化定制报表（5 张）	根据客户情况而定，由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成，企业相关负责人审核确定
	软件安装&部署	软件安装&部署	数据初始化； 系统配置&测试； 系统上线； 软件使用培训	根据客户情况而定，由索维斯咨询编写完成或客户陪同完成，企业相关负责人审核确定

附件三：关于索维斯公司的简单介绍

“索维斯-认证之家”平台始创于 2014 年，隶属于四川索维斯信息技术有限公司，平台总部位于天府之国成都，目前已覆盖四川、重庆、贵州、云南、湖南、上海、福建、西藏等地区。

➤ 我们的服务-资质认证

(1) 信息安全服务资质（ISCCC/CCRC）

-  信息系统安全集成
-  信息系统安全运维
-  信息安全风险评估
-  软件安全开发
-  信息安全应急处理
-  信息系统灾难备份与恢复

(2) 信息安全服务资质（CNIT-SEC）

-  安全工程
-  风险评估
-  安全开发
-  灾难恢复

(3) 涉密信息系统集成资质

-  系统集成
-  系统咨询
-  软件开发
-  综合布线
-  安防监控
-  屏蔽室建设
-  运行维护
-  数据恢复
-  工程监理

(4) 军工涉密资质

武器装备科研生产单位保密资质

装备承制单位资格名录

武器装备科研生产许可证

GBJ9001 国军标

- (5) 信息系统业务安全服务资质 (CCIAIS)
- (6) 高新技术企业
- (7) 软件技术企业
- (8) 等等

➤ 我们的服务-体系认证

- (1) ISO9001 质量管理体系
- (2) ISO14001 环境管理体系
- (3) OHSAS18001 职业安全健康管理体系
- (4) ISO20000 信息技术服务管理体系
- (5) ISO27001 信息安全管理体系统
- (6) ITSS 信息技术服务标准
- (7) CMI 能力成熟度模型集成
- (8) 等等

➤ 其他咨询服务

- (1) 软件著作权
- (2) 软件测试报告
- (3) AAA 信用等级
- (4) 五星售后服务体系认证
- (5) 等等

附件四：精品业务证书样例

信息安全服务资质



信息安全服务资质



ITSS



ISO9001



ISO2000



ISO27001



索维斯公司面向 IT 企业，为客户提供信息安全服务资质（ISCCC/CCRC）、ITSS 信息技术服务标准、ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000 信息技术管理体系、ISO9001 三体系等咨询服务。

附件四：部分成功案例

索维斯公司面向 IT 企业，为客户提供信息安全服务资质（ISCCC/CCRC）、ITSS 信息技术服务标准、ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000 信息技术管理体系、ISO9001 三体系等咨询服务。

索维斯公司面向 IT 企业，为客户提供信息安全服务资质（ISCCC/CCRC）、ITSS 信息技术服务标准、ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000 信息技术管理体系、ISO9001 三体系等咨询服务。

索维斯公司面向 IT 企业，为客户提供信息安全服务资质（ISCCC/CCRC）、ITSS 信息技术服务标准、ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000 信息技术管理体系、ISO9001 三体系等咨询服务。

 电子科大科技园股份有限公司	 电信五所	 万盛华
 荣耀科技 RONGYAO TECHNOLOGIES	 立鑫科技	 成都勘测设计研究院有限公司 CHENGDU ENGINEERING CORPORATION LIMITED
 信诚集团 INTEGRITY GROUP 信以立业·诚以致远	 四川西南交大铁路发展有限公司 SOUTHWEST JIAOTONG UNIVERSITY KNOWLEDGE DEVELOPMENT CO., LTD.	 四川同风建设建设工程有限公司 SICHUAN TONGFENG CONSTRUCTION ENGINEERING CO., LTD.
 世纪互通	 明厚天股份	 晴宇集团 QINGYU GROUP
 SRIE	 KINGCOM NETWORKS	 安徽教育
 Hermes System	 四川省泰龙建设集团有限公司 Sichuan Taibang Construction Group Co., Ltd.	 四川建设网有限责任公司
 WJP 佳缘科技	 CDRTV 成都广播电视台	 JOYOU 君逸 Sichuan Joyou Enterprises

索维斯公司面向 IT 企业，为客户提供信息安全服务资质（ISCCC/CCRC）、ITSS 信息技术服务标准、ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000 信息技术管理体系、ISO9001 三体系等咨询服务。