中国计算机用户协会团体标准

《**信息系统工程服务能力评价 第3部分 运维**》

（**征求意见稿**）编制说明

**一、标准编制的背景**

信息系统在我国各个领域发展迅速，已得到广泛、深入及普遍应用，随着云计算、大数据、物联网、移动互联网、智慧城市等信息技术和应用的快速发展，信息系统工程的种类越来越丰富，应用方式多种多样；系统提供商、第三方服务提供商、内部服务单位等组织单方或多方提供信息系统工程的咨询、施工与运维；信息系统之间，信息系统与非信息系统之间关联或交互越来越多；客户对信息系统工程的要求越来越高，应用越来越深入，信息系统工程的管理越来越复杂，亟需通过信息系统工程服务能力评价的标准化、一体化工作，为信息系统工程提供可持续的、不断优化、闭环的规范管理要求。

但信息系统工程绝非仅仅是利用软硬件设施改变原有管理模式，而应该从根本上解决各管理信息系统从设计、施工、验收到运维的深度结合、高度共享。同时，在信息化建设过程中所建设的一系列管理信息系统，由于从事信息系统工程的企业能力不同，采用的开发技术、编码规则、数据命名和数据描述不同，“数字鸿沟”和“信息孤岛”现象凸显，数据无法共享，各系统之间无法互联互通，各系统产生的数据难以进行汇总整合，更无法进行分析挖掘，严重阻碍了整个行业信息化的发展。而截止到2018年，全国软件和信息技术服务业规模以上企业3.78万家，这些企业在信息系统工程运维服务中存在着能力良莠不齐的状况，亟需借助信息系统工程的标准化满足行业能力管控的需求。

从制定信息化标准的角度而言，信息系统工程运维服务能力评价工作不是一朝一夕能够完成的，其中从事信息系统工程的企业在工程施工方面的能力评价标准的制定就成为行业亟需开展的标准化工作，一方面信息系统工程标准化行为受到政府、行业协会、软硬件供应商等多主体的影响，各主体的利益诉求不同，采取的行为则不同，会致使标准化达不到预期效果；另一方面从事信息系统工程的企业实施信息化标准化的能力参差不齐，信息化标准化所做的工作就有所不同，为了给政府及企事业单位指引正确的实施方向，信息系统工程运维服务能力评价相关标准的制定就显得尤为重要。

计算机用户协会的众多会员单位近年来在运维服务商的招标过程中，因缺少运维服务能力的评价标准，往往通过协会专家起草相关技术要求和进行现场评审。

因此，协会专家及用户会员一致认为，制定信息系统工程运维服务能力等级评价规范既能完善国家标准的空缺，又能满足广大用户的实际需求。本标准适用于任何规模和业务领域的信息系统工程企业。通过本标准的宣贯和落实，能够帮助行业用户统一规范信息系统工程运维服务的水平，帮助用户进行自我管理的能力提升和对外包方服务能力的评价选择。

**二、任务来源**

根据中国计算机用户协会下达的2019年下半年团体标准制订计划，江西省计算机用户协会作为主要牵头单位筹建了标准起草组，承担《信息系统工程服务能力评价 第3部分：运维》标准的研制任务。该标准的立项计划号为T/CCUA LX010-2019，技术归口单位为中国计算机用户协会。

**三、编制过程**

在下达计划号前，标准主要起草单位江西省计算机用户协会发起，召集部分参编单位成立了信息系统工程服务能力评价调研小组，对信息系统工程服务能力评价的现状、存在问题及评价方法等工作展开调研，完成本标准编制的可行性论证。

2019年6月至8月，江西省计算机用户协会邀请行业专家以专项讨论会的形式，对标准编制框架进行多次讨论并提出编制《信息系统工程服务能力评价》四个部分标准的建议。

按照《中国计算机用户协会团体标准管理办法（暂行）》（中计用协【2018】003号）文件精神，2019年8月，开始进行2019年中国计算机用户协会团体标准立项申报。并于2019年10月10日参加标准立项评议会进行标准立项答辩。

在中国计算机用户协会未下达计划号前，标准的牵头单位江西省计算机用户协会正式组建了标准起草组，分别开展了标准查新、企业调研等前期工作，组织行业专家及用户对标准的技术路线进行研究商讨。

2019年 12 月，标准起草组完成了《信息系统工程服务能力评价 第3部分：运维》标准草案的初稿，于 2020 年1 月开始在起草组评审委员会内进行评审。最终达成一致意见，共经历了3 次组内评审，对标准的内容进行了多轮的调整和修改。

2020年2月起，将征求意见稿初稿通过协会信息平台和定向发送标准征求意见函的方式广泛征求意见，期间收到了14条意见。起草组根据所征求的意见讨论修改后，形成正式的《信息系统工程服务能力评价 第3部分：运维》标准征求意见稿。

**四、编制原则**

标准的用语、格式按照GB/T1.1-2020给出的规则起草。

标准内容的编制坚持以下原则：

1.符合信息系统工程企业发展需求。可有效弥补信息系统工程相关国家标准和行业标准对企业能力要求的不足，实现综合评价和相互比较的可操作。

2.满足行业用户的需求。提供方可利用本标准开展自我评价，从而促进信息系统工程运维服务能力和服务质量的持续改进。用户可以将能力等级作为评价和选择供方的依据，并对提供方的能力等级提出要求。

3.结合信息系统工程的实际情况，借鉴成熟经验。江西省计算机用户协会专家委员会已开展了深入的基础调研，广泛地征求了相关方面的意见，对主要问题进行了专题论证，进行了反复讨论和协商，并对相关企业进行了数据统计和试评价，以期为信息系统工程管理以及评价提供明确的指导。

本标准从信息系统工程的实际需求出发，提出了企业从事信息系统工程运维服务能力评价的可操作的标准，企业可参照该标准，开展自我评价或外部评价，保障信息系统工程运维服务能力的水平。

本标准与现行法律、法规、标准都不存在冲突。

1. **标准主要内容**

本标准规定了信息系统工程运维服务能力等级框架，将信息系统工程运维服务能力从高到低分为甲级、乙级，共二个等级。规范了能力评价的主要内容及流程，规定了提供信息系统工程运维服务能力的企业在各等级中的制度、人员、资源、技术和过程方面应满足的要求。提出了信息系统工程运维服务能力评价的周期、组织机构、评价人员的构成及评价后的管理原则。

本标准适用于企业建立、保持和改进信息系统工程运维服务能力，也适用于评价企业的信息系统工程运维服务能力。本标准是评价从事信息系统工程企业实施运维能力的依据和准则，可用于企业的自我评价；第三方机构的评价；需方对供方进行选择和评价。

本标准不涉及专利、商标等知识产权问题。

**六、有关技术的说明**

有关本标准起草过程中的一些技术问题说明如下：

1、本标准中规定评价方法符合GB/T 37696-2019和GB/T19668.1-2014，科学、合理，评价过程规范。

2、本标准中涉及的评价参数均参考权威部门发布的基准数据。标准的技术内容符合信息系统工程的实际情况和使用要求，但不涉及人体健康，人身、财产安全。

3、参考的主要标准

[1] GB/T 5271.1-2000 信息技术 词汇 第1部分：基本术语

[2] GB/T 37696-2019 信息技术服务 从业人员能力评价要求

[3] GB/T19668.1-2014 信息技术服务 运行维护 第1部分 通用要求

[4] GB/T 33850-2017 信息技术服务 质量评价指标体系

**七、关于标准的性质**

鉴于本标准的内容，建议主管部门将该标准作为推荐性团体标准发布。

**八、有关专利的说明**

本标准不涉及专利问题。

标准起草组

2020 年 5 月20日