

中国信息技术服务标准体系 建设报告 4.0⁺

指导单位：工业和信息化部信息化和软件服务业司

编写单位：全国信息技术标准化技术委员会 信息技术服务分技术委员会
中国电子工业标准化技术协会 信息技术服务分会

二〇一九年一月

中国信息技术服务标准体系建设报告 4.0*

编写单位（排名不分先后）

工业和信息化部电子工业标准化研究院

神州数码信息服务股份有限公司

广州南天电脑系统有限公司

北京信城通数码科技有限公司

国信优易数据有限公司

四川易诚智讯科技有限公司

上海计算机软件技术开发中心

四川久远银海软件股份有限公司

上海万隆信息技术咨询有限公司

北京易服务信息技术有限公司

万达信息股份有限公司

北京华宇信息技术有限公司

上海翰纬信息科技有限公司

金税信息技术服务股份有限公司

思创数码科技股份有限公司

编写委员会(排名不分先后):

周平 张树玲 马洪杰 范勇 刘玲 王春涛

张军 宋俊典 孙佩 俞文平 王铮 肖筱华

应志红 陈宏峰 熊健淞 潘纯峰 杨丽蕴 刘娜

康丽丽 曹峥

前 言

经过近10年的发展，信息技术服务标准化已成为我国电子信息产业标准化工作中的重要领域。标准化成果在制定产业政策和规划、构建行业统计制度、提升企业服务能力、指导服务关键支撑工具和产品研发等方面发挥了重要作用，标准的基础支撑作用和战略保障作用显著提升。2015年发布的《中国信息技术服务标准体系建设报告（4.0版）》，为分层次、成体系、成系统、综合推进信息技术服务标准（ITSS）研制工作提供了有效的支撑。

近年来，世界各国都在加快培育人工智能、大数据、区块链、工业互联网等新兴产业，为全球信息技术服务业的发展带来了新机遇。在我国，制造强国、网络强国、军民融合等国家战略的实施，为信息技术服务业的高质量发展创造了新的机遇，同时也提出了更高的要求。为有效贯彻落实国务院深化标准化工作改革的有关要求，更好地服务于互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合，支撑实现我国信息技术服务业的高质量发展，在工业和信息化部信息化和软件服务业司指导下，ITSS架构师团队和部分企事业单位共同编写了《中国信息技术服务标准体系建设报告4.0⁺》。

《中国信息技术服务标准体系建设报告4.0⁺》由五个章节组成。其中，第一章概述了ITSS体系建设进展情况，第二章深入分析了ITSS发展面临的机遇，第三章介绍了ITSS体系的升级发展策略，第四章详细说明了更新后的ITSS体系框架及其内容，第五章介绍了ITSS体系标准制修订原则。

《中国信息技术服务标准体系建设报告4.0⁺》是信息技术服务标准化工作的行动指南，是研制ITSS的基础，是申报信息技术服务领域的国家标准和行业标准的依据。在今后工作中，将紧密结合“中国制造

2025”、“互联网+”、工业互联网等国家战略的实施，紧贴信息化和工业化深度融合的发展要求，紧跟信息技术的发展趋势，按照工业和信息化部信息化和软件服务业司的标准化工作部署，及时更新本报告的内容，并及时向社会公布。

任何单位和个人在使用本报告的过程中，若存在疑问或发现报告中的不足之处，敬请提出宝贵意见，帮助我们不断改进和完善。

联系电话：010-68208770，68208771/2/3/4/8

电子邮件：itss@miit.gov.cn

通信地址：北京市海淀区万寿路27号电子大厦203房间（100846）

目 录

一、进展情况	1
二、面临的机遇	3
2.1 政策环境	3
2.2 市场环境	4
2.3 技术发展趋势	5
2.4 国际发展形势	6
三、升级发展策略	7
3.1 策略一：战略驱动	8
3.2 策略二：应用牵引	8
3.3 策略三：引领技术	9
3.4 策略四：两级体系	9
3.5 策略五：国际同步	10
四、主要内容	11
4.1 体系建设方法	11
4.2 体系框架说明	15
4.3 基础标准	17
4.4 供给侧标准	21
4.5 需求侧标准	38
4.6 支撑标准	50

目 录

五、标准制修订原则.....	61
5.1 支撑行业管理.....	61
5.2 引领发展.....	61
5.3 规范市场.....	62
5.4 协调配套.....	62
5.5 国际化.....	63
附录：信息技术服务标准计划项目安排与执行情况表.....	65

一、进展情况

为贯彻落实《电子信息产业调整和振兴规划》关于制定信息技术服务标准的要求，2009年4月，工信部原软件司成立了信息技术服务标准（ITSS）指导协调组和工作组，组织开展信息技术服务标准化工作，并于2014年先后成立了中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会（ITSS分会）和全国信息技术标准化技术委员会信息技术服务分技术委员会（ITSS分委会）。2015年11月，工信部联合国标委印发《信息技术服务标准化工作五年行动计划（2016-2020）》（工信厅联信软〔2015〕164号），对信息技术服务标准化五年工作进行了系统规划部署。

经过近十年的努力，现已形成政府主导、企业主体、产学研用共同推进ITSS的管理机制和工作格局，在标准研制和应用推广方面均取得了丰硕的成果：一是在标准研制方面，发布了中国信息技术服务标准体系框架4.0⁺版，ITSS体系已包含100多项标准，其中包含已经颁布实施的23项国家标准、16项行业标准和1项团体标准，以及正在组织制定的60多项标准。ITSS中的基础标准GB/T 29264《信息技术服务 分类与代码》有效地支撑了GB/T 4754《国民经济行业分类》的修订工作，确立了信息技术服务业在国民经济行业分类中的地位，有效地支持了国发4号文中有关营业税减免政策的落实。在国际标准化方面，ITSS分委会主导和深度参与了服务质量、服务外包和云计算服务等领域的国际标准研制。二是在标准应用推广方面，依托ITSS分会，分别在北京、上海、广东等33个省市召开了宣贯培训会，共5000多家单位的近8000名代表参加培训。ITSS分会在全国范围内组织开展标准符合性评估工作，已有28个省市设立了评估机构，负责所在省市的符合性评估工作。截止当前，已有近1700家运行维护单位获得符合性评估证书（获得证书的单位包括1600多家信息技术服务企业和近20家用

户单位)，100多家单位获得云服务能力等级证书，30多家单位获得咨询设计符合性评估证书，以及20多家单位获得数据中心服务能力成熟度等级证书。

ITSS在产业政策和规划制定、行业转型升级、行业统计制度建设、企业服务能力提升、信息技术服务关键支撑工具和产品研发等方面发挥了重要作用，有效培育了内需市场，已成为电子信息产业标准化领域有影响力的标准品牌。

2018年，为进一步深入开展前沿技术和理论研究，构建市场自主培育的信息技术服务标准体系，由中国电子技术标准化研究院牵头，联合国内7家企事业单位，申请成立“北京众创信息技术服务标准研究院”。研究院拟建设成为全球信息技术服务领域高水平研究组织、国际合作交流平台，推动信息技术服务高层次人才培养和支撑产业发展。

二、面临的机遇

“十三五”期间，我国信息技术标准化工作将紧紧把握全球新一轮科技革命和产业重大变革机遇，为构建现代产业体系，提升创新能力，深化国际合作，进一步发展壮大新一代信息技术、高端装备、新材料、数字创意等战略性新兴产业，推动更广泛领域新技术、新产品、新业态、新模式的蓬勃发展，建设制造强国，发展现代服务业提供支撑。

2.1 政策环境

“十三五”期间，以创新、壮大、引领为核心，紧密结合“中国制造2025”战略实施，坚持走创新驱动发展道路，促进一批新兴领域发展壮大并成为支柱产业，持续引领产业中高端发展和经济社会高质量发展。立足发展需要和产业基础，大幅提升产业科技含量，加快发展壮大网络经济、高端制造、生物经济、绿色低碳和数字创意等五大领域，实现向创新经济的跨越。着眼全球新一轮科技革命和产业变革的新趋势、新方向，超前布局空天海洋、信息网络、生物技术和核技术领域等一批战略性新兴产业，打造未来发展新优势。遵循战略性新兴产业发展的基本规律，突出优势和特色，打造一批策源地、集聚区和特色产业集群，形成区域增长新格局。把握推进“一带一路”建设战略契机，以更开放的视野高效利用全球创新资源，提升战略性新兴产业国际化水平。加快推进重点领域和关键环节改革，持续完善有利于汇聚技术、资金、人才的政策措施，创造公平竞争的市场环境，全面营造适应新技术、新业态蓬勃涌现的生态环境，加快形成经济社会发展新动能。

质量提升，标准先行，标准是经济社会活动的技术依据，是质量提升

行动的“牛鼻子”。标准是国家质量基础设施的重要组成部分，是实现我国新一代信息技术发展和战略性新兴产业发展的支柱，是提高我国经济社会发展水平，支撑中国经济社会转型升级的基础和杠杆。为贯彻落实《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》、《国家信息化发展战略纲要》、《“十三五”国家信息化规划》和《国家标准化体系建设发展规划（2016—2020年）》，我国制定了《“十三五”信息化标准工作指南》。该指南要求贯彻落实习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上的重要讲话精神，加快完善国家信息化标准体系，充分发挥标准对推进技术融合、业务融合、数据融合的引领和支撑作用，进一步增强我国信息化发展能力，提升经济社会信息化应用水平。

2.2 市场环境

“十三五”期间是全面建成小康社会的决胜阶段，是信息技术变革实现新突破的发轫阶段，是数字红利充分释放的扩展阶段。以新一代信息技术为代表的战略性新兴产业是我国“十三五”时期践行新发展理念、破解发展难题、增强发展动力、扩展发展优势的战略举措和必然选择。物联网技术和“互联网+”与传统产业的融合、工业的融合等代表着我国新的生产力和新的发展方向，是我国引领创新和驱动转型的先导力量。

信息技术服务业产业和市场的竞争重心正逐步由“产品和技术”向“应用和服务”转变，通过整合通信、数据分析，传统行业和技术升级越发迅速。新技术的发展和技术业务创新引发产业价值链不断延伸，基于信息技术服务的跨界业务模式越来越多地出现，基于创新业务模式的技术整合越来越明显地发挥了行业和产业改造中坚力量的作用。信息技术服务标准的制定和实施是实现信息技术服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程程序化、服务优质化，以及确立竞争优势的重要手段。信息

服务标准化对提升信息服务质量，推动信息服务行业加速发展，降低交易成本、提高经济效率，推动经济总量的扩张和经济结构的调整，实现经济跨越式发展具有重要意义。

信息技术服务标准是国家标准体系的重要组成部分，是增强国家信息化发展能力的重要支撑。近年来，我国信息化标准在制定修订、应用实施等方面已取得积极进展，但还存在着国家标准制定重技术轻管理、重引进轻创新、重工程轻产品等问题，应用实施效果有待进一步提升；标准化政策、人才等基础能力不足，信息化国际标准工作进展缓慢，国际话语权不强。因此，国家层面标准统筹推进工作机制有待加强，需要建立跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务体系。

2.3 技术发展趋势

新一代信息技术的快速发展给信息技术服务标准研制带来了新的机遇和挑战。软件和信息技术服务业步入加速创新、快速迭代、群体突破的爆发期，加快向网络化、平台化、服务化、智能化、生态化演进。云计算、大数据、移动互联网、物联网等快速发展和融合创新，先进计算、高端存储、人工智能、虚拟现实、神经科学等新一代信息技术加速突破和应用，进一步重塑软件的技术架构、计算模式、开发模式、产品形态和商业模式，新技术、新产品、新模式、新业态日益成熟，加速步入质变期。开源、众包等群智化研发模式成为技术创新的主流方向，产业竞争由单一技术、单一产品、单一模式加快向多技术、集成化、融合化、平台系统、生态系统的竞争转变，生态体系竞争成为产业发展制高点。软件企业依托云计算、大数据等技术平台，强化技术、产品、内容和服务等核心要素的整合创新，加速业务重构、流程优化和服务提升，实现转型发展。物联网、云计算、大数据、人工智能、区块链、生物基因工程等新技术驱动网络空

间从人人互联向万物互联演进，数字化、网络化、智能化服务将无处不在。

2.4 国际发展形势

全球信息技术服务产业规模将继续保持稳定增长势头，以云计算、大数据、人工智能、虚拟现实、物联网等为代表的技术成为未来整个信息技术产业发展中的最大亮点。受全球经济复苏对信息技术服务需求快速增加的驱动，各国和跨国公司也将更加注重把握信息技术服务市场，将信息技术服务业作为重点产业，制定相应发展战略，促进其快速稳步发展。

从国家竞争角度来看，美、日、欧等国家和地区对于新兴技术的标准制定都积极争取主导权，充分说明了标准对于国家的重要性，标准可以帮助我国的科技和行业在世界舞台获得主导权，并推动我国信息技术服务业的发展及提升我国世界舞台的话语权。目前我国在云计算、大数据、AI等新一代信息技术方面，有人口、数据和全球最为领先的互联网商业模式优势，当前是我国信息化引领全面创新、构筑国家竞争新优势的重要战略机遇期，是我国从网络大国迈向网络强国、成长为全球互联网引领者的关键窗口期，是信息技术从跟跑并跑到并跑领跑、抢占战略制高点的激烈竞逐期，也是信息化与经济社会深度融合、新旧动能充分释放的协同迸发期。我们必须认清形势，树立全球视野，保持战略定力，增强忧患意识，加强统筹谋划，标准先行，着力补齐短板，主动顺应和引领新一轮信息革命浪潮，务求在未来的五到十年取得重大突破、重大进展和重大成果，在新的历史起点上开创信息化发展新局面。

三、升级发展策略

2010年至2012年开始，工信部在质检总局信息办，以及北京、上海、广东、江苏、湖北、重庆、成都、沈阳、杭州等省市开展ITSS标准验证与应用试点工作。在各试点单位的积极组织和推进下，十年来标准化工作取得了显著的成效，有效解决了标准化工作中重研制、轻应用、无反馈的问题，建立了一套围绕标准研制的产品链，如图3-1所示：



图3-1 ITSS体系产品全景图

ITSS体系以标准研制为核心，带动指南及解决方案开发、咨询培训、工具产品研发、评估认证等产业价值链的形成，实现产业上下游的互动。

基于ITSS体系产品全景图的产业价值链，编写委员会经过充分调研和认真分析当前国际国内标准化政策、技术等相关要求，从五大策略角度对ITSS体系和标准进行升级发展。

3.1 策略一：战略驱动

ITSS体系的升级发展，始终坚持以国家战略为指导。近年来，世界产业格局正在发生急剧变化，发达国家在工业互联网、智能制造、人工智能、大数据等领域加速战略布局，抢占未来发展主导权。“中国制造2025”、“一带一路”、“互联网+”行动计划、大数据、军民融合发展等国家战略的推进实施，以及国家网络安全保障的战略需求，赋予软件和信息技术服务业新的使命和任务，对软件和信息技术服务标准化工作提出更加多样化的需求。2017年3月21日下发的国务院办公厅关于印发贯彻实施《深化标准化工作改革方案》重点任务分工（2017-2018年）的通知（国办发〔2017〕27号），2018年1月1日正式实施《中华人民共和国标准化法》修订版，均对标准的研发策略、体系的构建策略、标准的应用策略和持续改进策略提出了新的要求。

3.2 策略二：应用牵引

ITSS体系的升级发展和创新应采用“应用牵引”模式。一方面，促进标准成果的实用化，通过多种手段和方法，积极开展中外标准比对分析，加快提升国家标准的实用程度，加强内部标准应用和推进机制，对现有公开标准的实用性开展比对和评价，例如发布标准应用排行榜，积极促进与标准化服务业相关机构的深入合作，推动已有标准成果走向实用，逐步淘汰无用的标准。另一方面，在标准应用推广的指导下，对现有ITSS的研制、发布和拟立项标准进行充分论证，兼顾已有标准成果，夯实现有的标准研制体系和理论，创新和拓展现有的PPTR模型、服务生存周期，充分吸收国内外标准研制的先进理论和方法，深度参与国际标准研制，增强标准国际话语权，支撑标准联通“一带一路”行动计划，与沿线重点国家在

国际标准制定、标准化合作示范项目建设等方面开展务实合作。

3.3 策略三：引领技术

ITSS体系的升级发展，应积极开展前沿领域关键技术研发工作，从标准化角度引领技术发展。云计算、大数据、移动互联网、物联网等快速发展和融合创新，先进计算、高端存储、人工智能、虚拟现实、神经科学等新技术加速突破和应用，进一步重塑软件的技术架构、计算模式、开发模式、产品形态和商业模式，新技术、新产品、新模式、新业态日益成熟，加速步入质变期。ITSS体系将面向信息技术服务与各行业领域的融合发展，在云服务、智能服务、数据服务等方面开展前瞻性、系统性研究工作，建立信息技术服务关键技术体系，并开展相关标准的研制工作。

3.4 策略四：两级体系

ITSS体系的升级发展，应坚持政府主导和市场自主两级体系。一方面，按照国务院办公厅《深化标准化工作改革方案》重点任务提出“建立统一的强制性国家标准体系、构建协调配套的推荐性标准体系、发展壮大团体标准、放开搞活企业标准”的总体要求，ITSS将充分考虑当前标准化总体需求，进一步明晰各层级推荐性标准制定范围，理清各类标准间的关系，梳理现有标准的修订和完善工作。另一方面，进一步完善ITSS行标和团标的管理办法，明确制定原则，严格制定程序，构建团体标准自我声明和信息公开制度、团体标准化良好行为评价规范，建立第三方评估、社会公众监督和政府监管相结合的评价监督机制，推动ITSS相关标准工作组的诚信自律，提升知名度和影响力，深化标准研制技术，促进新技术、新产业、新业态加快成长，促进ITSS相关行标和团标在产业政策制定、行政

管理、政府采购、认证认可、检验检测等工作中的应用。

3.5 策略五：国际同步

ITSS体系的升级发展，遵从国内国际标准化工作同步原则。ITSS分委会自成立以来，分别对口国际标准化组织/国际电工委员会第一联合技术委员会（ISO/IEC JTC1）的系统和软件工程分技术委员会下设的系统和软件质量工作组（SC7/WG6）、云计算和分布式平台分技术委员会下设的云计算基础工作组（SC38/WG3）和云中数据及相关技术工作组（SC38/WG5），以及IT服务管理和IT治理分技术委员会（SC40），结合ITSS体系中国家标准的研制情况，指导标准化核心机构加强国际交流与合作，以自主标准为基础，主导制定服务质量、云服务、服务运维、IT治理、服务外包等领域的国际标准化工作，积极学习和借鉴国际先进经验，提高我国自主标准影响力，推动自主标准国际化。同时，通过发布ITSS相关的英文版技术报告，开创外国专家参加ITSS体系标准研制的可能性。

四、主要内容

4.1 体系建设方法

4.1.1 ITSS基本原理

ITSS基本原理由能力要素、生存周期要素、管理要素组成。

ITSS使用能力要素（PPTR）构建能力标准，使用生存周期要素（SDOR）构建产品和业务标准，通过管理要素（监督管理）确保能力要素和生存周期要素的实施质量。如图4-1所示：



图4-1 ITSS基本原理图

4.1.2 能力要素

能力要素由人员（People）、过程（Process）、技术（Technology）和资源（Resource）组成，简称PPTR。其中：

- 人员：指提供信息技术服务所需的人员及其知识、经验和技能要求；

- 过程：指提供信息技术服务时，合理利用必要的资源，将输入转化为输出的一组相互关联和结构化的活动；
- 技术：指交付满足质量要求的信息技术服务应使用的技术或应具备的技术能力；
- 资源：指提供信息技术服务所依存和产生的有形及无形资产。

4.1.2.1 PPTR的来源

我国从1978年开始推行全面质量管理，从“质量月”活动开始，逐步发展为声势浩大的质量小组活动。在激烈的市场竞争环境中，1992年我国等同采用ISO9000系列标准，试图通过ISO9000理论和方法来提升组织的核心竞争力。ISO9000通常认为，影响质量的因素主要有五个，即人员、机器、材料、方法和环境，简称人、机、料、法和环，既要管理好生产过程，还必须管理好设计和使用的过程，要把所有影响质量的环节和因素控制起来，形成综合性的质量体系。

近年来，信息技术服务产业快速增长，标志着信息技术服务产业正在发生结构性转变，结构升级步伐加快。传统的质量管理理论，其特点之一更偏重于对制造加工过程的应用。面对信息技术服务发展的新形势，ISO9000已无法满足全面发展的要求。

2009年，ITSS工作组围绕我国信息技术服务的国情，提出了信息技术服务标准的能力要素，通过其在信息技术服务行业的应用，以实现其支撑行业管理，服务国家信息化建设，推动企业转型升级。

“能力要素”即组织价值链中的一组可以为组织带来特定产出的价值元素。ITSS工作组分析了传统的质量管理理论后认为，传统质量管理理论背后的能力要素覆盖有人、过程和部分的技术、资源。信息技术服务产品有着区别于加工制造产品的无形性，因此在继承传统质量管理能力要素的基础上，提出信息技术服务标准的能力要素由人、过程、技术和资源组成。

4.1.2.2 PPTR的应用情况

不同场景下PPTR能力模型的具体使用方式有所区别，大致可分为三种方式：

第一种是直接使用PPTR构建能力模型的场景，如直接面向信息技术服务供方的咨询设计能力、系统集成能力、运维服务能力等，可直接使用PPTR能力模型进行能力建设。第二种是根据信息技术服务领域实际需要PPTR作裁剪的场景，如外包服务场景根据自身能力建设的需要，可裁剪人员要素或裁剪过程要素。第三种是需要PPTR模型之外进行能力要素拓展的场景，如政府公共服务领域、各类“云”的建设及运营服务、新型互联网服务、社会治理领域、信息化安全可控领域等，需要扩展能力要素。

4.1.2.3 PPTR应用场景分析

在信息技术服务领域，PPTR能力模型有着广泛的应用。第一种应用方式是完全按照PPTR能力模型进行能力建设。在咨询设计服务、系统集成服务、运维服务、外包服务和监理服务等方面，直接遵循PPTR四项能力要素的相关要求开展能力建设，有效提升了服务提供方的服务能力。第二种应用方式是参考借鉴PPTR能力模型结合相关领域的具体业务，进行能力要素裁剪或重组后使用。如呼叫中心运营服务除运营过程和人员管理外，提出战略规划、品质管理和系统管理的相关要求。第三种应用方式是对PPTR能力模型进行扩展后使用。在云计算服务运营方面，除PPTR四项能力要素外，还增加了安全方面的能力建设要求；在数据中心服务方面，还增加了政策、领导和文化方面的能力建设要求。

除此之外，PPTR在非信息技术领域也得到了有效应用。在政府服务大厅的服务能力提升方面，北京市西城区的政府服务大厅应用PPTR能力模型全面推进行政服务标准化工作，已建立起行政服务标准体系；在社会综合治理领域，天津市社会综合治理也全面应用PPTR能力模型，人员方面整合了现有的社会治理队伍形成了无缝衔接的网格化管理队伍，过程方

面建立了综合社会服务中心，将所有服务请求进行统一的接入并进行分类分级处理，资源方面建立了服务知识库，对受理的咨询类服务进行及时的信息服务，技术方面构建了精细化社会服务管理体系和信息化工作平台，实现了各项活动的有效协作。

4.1.3 生存周期要素

信息技术服务生存周期是指信息技术服务从战略规划到退役终止的演变（参考ISO 12207-2017和ISO 15288-2015，life cycle: evolution of a system, product, service, project or other human-made entity from conception through retirement.）。如图4-2所示：

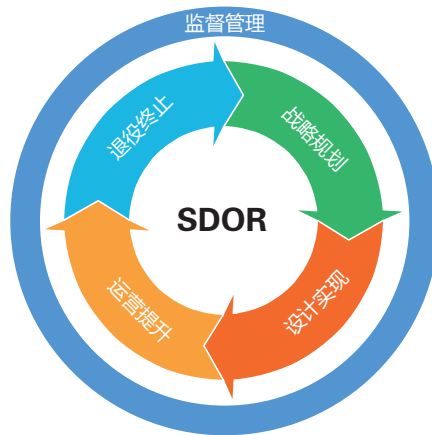


图4-2 服务生存周期原理图

信息技术服务生存周期由四个阶段组成，分别是战略规划（Strategy&planning）、设计实现（Design&implementation）、运营提升（Operation& promotion）、退役终止（Retirement&termination），简称为SDOR。为了保证每个生存周期阶段及其过程的实施，需要通过监督提供保障、通过管理提供支撑。其中：

- 战略规划：是指从组织战略出发，以需求为中心，参照ITSS对信

息技术服务进行战略规划，为信息技术服务的设计实现做好准备，以确保提供满足供需双方需求的信息技术服务；

- 设计实现：依据战略规划，定义信息技术服务的体系结构、组成要素、要素特征以及要素之间的关联关系，建立管理体系、部署专用工具以及服务解决方案；
- 运营提升：根据服务实现情况，采用过程方法，实现业务运营与信息技术服务运营相融合，评审信息技术服务满足业务运营的情况以及自身缺陷，提出优化提升策略和方案，对信息技术服务进行进一步的规划；
- 退役终止：是指对趋近于退役期的信息技术服务进行残余价值分析，规划新的信息技术服务部分或全部替换原有的信息技术服务，对没有可利用价值的信息技术服务停止使用。

4.1.4 管理要素

监督管理主要依据ITSS对信息技术服务质量进行评价，并对服务供方的服务过程、交付结果实施监督和绩效评估。

4.2 体系框架说明

ITSS体系是动态发展的，与信息技术服务业的需求驱动力、技术创新发展和业务转型发展紧密相关，同时也与标准化工作的目标和定位紧密相关。ITSS4.0⁺提出的背景是新一代信息技术逐渐成为主导性技术，国民经济各行业正在经历深刻的数字化转型。信息技术服务作为数字化转型的主战场之一，面向新技术的应用、新业务的支撑，在行业数字化转型方面逐渐发挥引领作用。基于此，ITSS4.0⁺体系强调了国家战略和市场需求的双轮驱动，明确了标准体系的服务对象和产业驱动力。标准体系框架面向信

息技术服务业在技术创新和业务转型方面的现实需求，实现了标准体系环境本身从离散型应用转向集成化应用，通过对基础领域标准、支撑领域标准、需求侧标准和供给侧标准的架构规划，将ITSS体系中重点标准整合成为一个有机整体，体系框架如图4-3所示。



图4-3 ITSS4.0+体系框架图

ITSS4.0+体系框架内容如下所述：

1、基础标准旨在阐述信息技术服务的业务分类和服务原理、服务质量评价方法、服务成本度量要求、服务工具要求和服务从业人员要求等。

2、支撑标准主要覆盖服务管控和服务外包领域。其中，服务管控对组织自身提供服务所应满足的管理、监理和安全标准提出管控要求，服务外包则对组织通过外包形式获取服务所应采取的业务和管理措施提出要

求。支撑标准通过对上述两个领域的要求，能够有效应对多种信息技术服务业态对于支撑性标准的需求。

3、供给侧标准聚焦于通过提供信息技术服务支撑客户业务或客户自行开展信息技术服务以支撑自身业务的组织需求，按业务类型分为面向IT的服务标准（咨询设计、集成实施和运行维护）和IT赋能的服务标准（云计算服务、数据服务和智能服务）；按标准编写架构和供给侧特点，将标准族结构统一归纳为能力维标准和产品维标准，其中能力维标准通过各标准族的通用要求进行约束，产品维标准则根据各标准族的领域和业务特点进行规划。供给侧服务业务标准特别强调了新一代信息技术背景下，服务供给侧在IT赋能业务方面需要进行优化的技术领域和能力，云化、数据化和智能化成为重要的突破方向。

4、需求侧标准聚焦于采购或自行开展信息技术服务以支撑自身业务的组织需求，按业务类型分为治理、数据管理、数字化转型以及行业和领域的业务标准。对于需求侧的组织在治理运营自身服务业务时，利用信息技术服务实现业务的数字化转型，以及开展行业、领域业务时所需的信息技术服务标准体系进行规划；按标准编写架构和需求侧特点，将需求侧标准族结构统一归纳为能力维标准和业务维标准；同样，能力维标准也是通过各标准族的通用要求进行约束，业务维标准则根据各标准族的领域和业务特点进行规划。

4.3 基础标准

1、基础标准架构

基础标准是信息技术服务的共性抽象，也是整个标准体系的基础和根本。基础标准具有如下五个方面的重要作用：

- 界定服务边界，规范市场秩序；
- 支撑服务产品开发、采购和付费；
- 评价并保障服务质量；
- 规定服务工具全景，引导服务工具集成；
- 支撑从业人员培养。

基础标准架构如图4-4所示，其中包括已发布标准4项、正在制定标准7项和计划制定标准3项。

注：本章中的标准框架图统一标识如下：

- 绿色：已发布标准；
- 黄色：正在制定标准；
- 蓝色：计划制定标准。

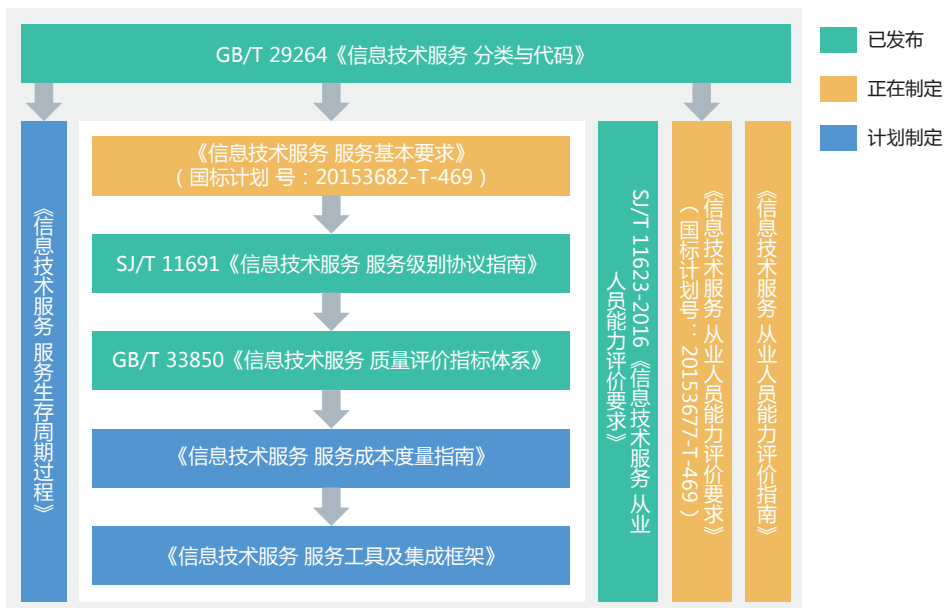


图4-4 基础标准架构图

基础标准中，GB/T 29264-2012《信息技术服务 分类与代码》是最核心的标准，规定了信息技术服务的分类与代码，为ITSS体系的建立提供了

范围基础。

基于《信息技术服务 分类与代码》，《信息技术服务 服务生存周期过程》拟在ITSS生存周期要素SDOR基础上，对信息技术服务生存周期进行界定；《信息技术服务 服务基本要求》规定了信息技术服务中服务过程基本要求和各过程中包含的活动内容和成果要求，为服务内容及其签署合同提供指导；SJ/T 11691-2017《信息技术服务 服务级别协议指南》明确了信息技术服务级别协议的各项要素和管理流程，为建立、管理并评价服务级别协议提供指南；GB/T 33850-2017《信息技术服务 质量评价指标体系》建立了信息技术服务质量模型、评价指标、测量方法以及质量评价过程等，用于评价信息技术服务的质量；《信息技术服务 服务成本度量指南》拟规定服务成本度量的方法及过程，用于度量信息技术服务的成本，包括《信息技术服务 分类与代码》中包含的各类服务；《信息技术服务 服务工具及集成框架》从服务工具应用的角度提出工具分类模型，为用户选择或部署服务工具提供指导，拟提出不同功能的服务工具间的集成框架，指导用户优化和改进服务工具的功用和效率；《信息技术服务 从业人员能力评价要求》规定了信息技术服务从业人员的职业种类、能力要素、能力要素等级要求和评价方法，用于信息技术服务从业人员的能力评价与培养。

2、改进点

ITSS体系4.0版的服务生命周期侧重于基于IT的服务，ITSS体系4.0⁺版一是对服务生存周期进行了优化，增加IT赋能服务的生存周期，新增了《信息技术服务 服务生存周期过程》标准；二是明确提出了ITSS体系产品全景图；三是新增了《信息技术服务 服务工具及集成框架》标准，引导服务工具集成。

3、已发布标准和标准规划说明

基础标准详细内容如表4-1所示。

表4-1 基础标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
1	GB/T 29264-2012	信息技术服务分类与代码	本标准规定了信息技术服务的分类与代码，是信息技术服务分类、管理和编目的准则，为ITSS体系的建立提供了范围基础	本标准适用于信息技术服务的信息管理及信息交换，供科研、规划等工作使用	国标已发布
2	---	信息技术服务生存周期过程	本标准在ITSS生存周期要素SDOR基础上，对信息技术服务生存周期进行界定	本标准适用于界定信息技术服务的服务内容和范围	计划制定
3	20153682-T-469	信息技术服务基本要求	本标准规定了信息技术服务中服务过程基本要求、信息技术咨询、设计与开发、信息系统集成实施、运行维护、数据处理和存储、运营等服务的活动内容和成果要求	本标准适用于服务供方和需方确立服务内容及签署合同	正在制定（国标报批中）
4	SJ/T 11691-2017	信息技术服务级别协议指南	本标准给出了信息技术服务级别协议的各项要素，并提出了针对服务级别协议的管理流程	本标准适用于建立、管理并评价一致的、全面的、可量化的服务级别协议提供指南	行标已发布
5	GB/T 33850-2017	信息技术服务质量评价指标体系	本标准建立了信息技术服务质量模型，规定了信息技术服务质量评价指标、测量方法以及质量评价过程等	本标准适用于对信息技术服务质量进行评价	国标已发布
6	---	信息技术服务成本度量指南	本标准规定了服务成本度量的方法及过程，包括服务成本的构成及服务成本度量过程	本标准适用于各类组织度量信息技术服务成本	计划制定（运维成本度量立项中）
7	---	信息技术服务工具及集成框架	本标准提出运维服务工具在运维服务过程应从辅助作用转向主导地位，宜整合运维服务工具功能，并采用信息化、自动化、智能化等手段管控和支撑组织业务	本标准适用于通过服务工具分类模型和集成框架，指导供方优化和整合运维服务工具应用，使运维服务工具具备自主服务的能力，实现运维服务工具与运维服务一体化，完成运维服务工具服务化转型	计划制定

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
8	SJ/T 11623-2016	信息技术服务从业人员能力规范	本标准提出了信息技术服务行业从业人员的能力模型、规定了从业人员的职业种类、能力要求、评价方法和能力培养模式	本标准适用于提供信息技术服务的组织招聘、评价和培养从业人员，实施员工职业发展活动；提供与信息技术服务相关的劳务派遣组织招聘、评价和培养从业人员，实施员工职业发展活动；服务需方评价和选择服务供方的服务人员；提供信息技术服务相关的教育、培训机构开发课程体系，实施培训活动	行标已发布
9	20153677-T-469	信息技术服务从业人员能力评价要求	本标准规定了信息技术服务从业人员的职业种类、能力要素、能力要素等级要求和评价方法	本标准适用于信息技术服务从业人员的能力评价与培养	正在制定（国标报批中）
10	---	信息技术服务从业人员能力评价指南	本标准规定信息技术服务设计与开发、集成实施、运行维护、云计算和信息安全等五个专业从业人员的职责要求、职业序列及等级、各职业等级的准入条件和职业能力要求	本标准适用于提供相关专业信息技术服务的企业及有关组织进行从业人员能力管理、能力评价和技能培训等	正在制定（团标报批中）

4.4 供给侧标准

供给侧标准包括面向IT的服务标准和IT赋能的服务标准，面向IT的服务标准以IT为驱动，而IT赋能的服务标准侧重于业务应用。

面向IT的服务标准涉及的范围是供方利用信息技术对组织提供如何开发、应用信息技术的服务，供方以信息技术为手段提供支持需方业务活动的服务，以及需方自行开展的信息技术服务，包括咨询设计、集成实施和运行维护等服务的标准。

IT赋能的服务标准涉及的范围是利用信息技术对组织业务的模式、流程和技术进行变革，实现业务“以客户为中心”的转变，同时快速提升业务的竞争力水平。从领域未来的发展来看，需要从服务的数字化、网络化、智能化进行整体规划，同时鉴于本领域与国民经济的密切联系，需要就其国产化路径给出建议。

4.4.1 咨询设计

1、咨询设计标准架构

信息化咨询位于信息技术服务价值链的前端，咨询设计标准是信息技术服务的重要业务标准。信息化咨询主要指在信息技术战略规划、信息管理体系建设、信息系统工程建设、信息资源开发利用与运维支撑等方面提供的管理和技术咨询评估服务，其核心服务内容在对组织的关键业务、信息、应用和技术进行整体分析和描述的基础上，着眼于利用信息技术构建组织的核心竞争力，支持业务运营和创新。咨询设计标准架构如图4-5所示，其中包括已发布标准1项、正在制定标准1项和计划制定标准3项。

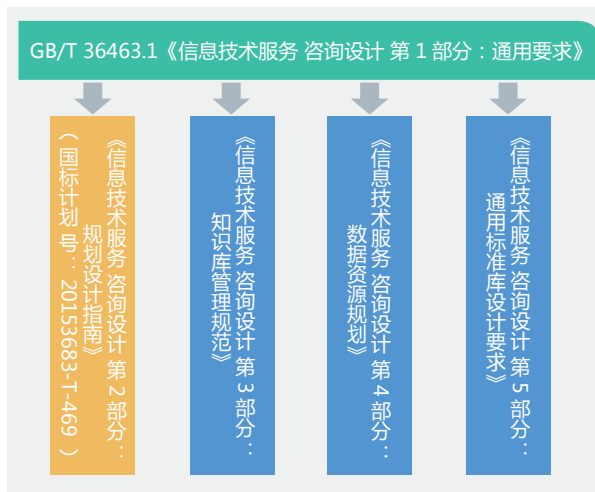


图4-5 咨询设计标准架构图

咨询设计标准提出了信息技术咨询设计服务相关的标准。《信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求》是能力维标准，从人员、过程、技术和资源的角度对咨询设计服务进行约束，其他部分分别从规划设计、知识库管理、数据资源规划、通用标准库设计等领域和业务角度对咨询设计服务提出了专业性的指南。

2、改进点

与ITSS体系4.0版相比，4.0⁺版的咨询设计标准新增了标准分类，今后将在具体的分类中规划编制若干新标准。

3、已发布标准和标准规划说明

咨询设计标准详细内容如表4-2所示。

表4-2 咨询设计标准列表

序号	分类	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
1	通用要求	GB/T 36463.1-2018	信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求	本标准提出了信息技术咨询设计服务模型，规范了咨询服务能力的要求、关键要素和能力管理要求。其中过程、人员、技术、资源是咨询服务能力具有的关键要素，策划、实施、检查和改进是咨询服务能力持续改进的管理过程	本标准适用于：信息技术咨询设计服务的供方建立服务能力体系、改进和提升自身的服务能力；信息技术咨询设计服务需方选择和评价供方；第三方评价信息技术咨询设计服务供方	国标已发布
2	规划设计	20153683-T-469	信息技术服务 咨询设计 第2部分：规划设计指南	本标准给出了规划设计咨询服务的服务过程，并提供了规划设计准备、业务分析、架构设计和服务评价工作的建议	本标准适用于信息化领域的规划设计咨询服务	正在制定（国标报批中）

序号	分类	标准号/ 计划号	标准名称	内容	用途	状态
3	知识库管理	---	信息技术服务咨询设计第3部分：知识库管理规范	本标准规范知识库的建设、管理和评价，对知识库这一供方业务核心能力的关键构成进行系统描述	本标准适用于衡量咨询服务供方的核心业务能力	计划制定
4	数据资源规划	---	信息技术服务咨询设计第4部分：数据资源规划	本标准规范咨询设计阶段所需的数据资源规范	本标准适用于衡量咨询服务供方的业务能力	计划制定（国标立项中）
5	通用标准库设计	---	信息技术服务咨询设计第5部分：通用标准库设计要求	本标准规范面向IT的服务、IT驱动的服务和外包服务在咨询设计阶段所需参考的标准和规范	本标准适用于衡量咨询服务供方的业务能力	计划制定

4.4.2 集成实施

1、集成实施标准架构

集成实施标准贯穿于计算机信息技术系统集成的整个生命周期，其中通用要求分别从人员、过程、技术、资源角度规定了提供系统集成服务的组织（机构）需具备的管理和能力要求，并根据技术和行业的发展针对特定的系统集成分类，制定了规范要求，适用于计算机信息系统集成服务活动涉及的各类组织。

集成实施标准的制定同时参照和借鉴了国家计算机信息系统资质管理办法、GB/T 24405（ISO/IEC 20000）、ISO/IEC 27001、ISO 9001、ISO/IEC 25000、CMMI等相关标准、体系的要求，并具备与这些标准良好的兼容性和整合性。集成实施标准主要由五个部分组成，分别为通用要求、项目实施和验收规范、云系统集成、数据集成、应用集成，标准架构如图4-6所示，其中包括已发布标准3项和计划制定标准3项。

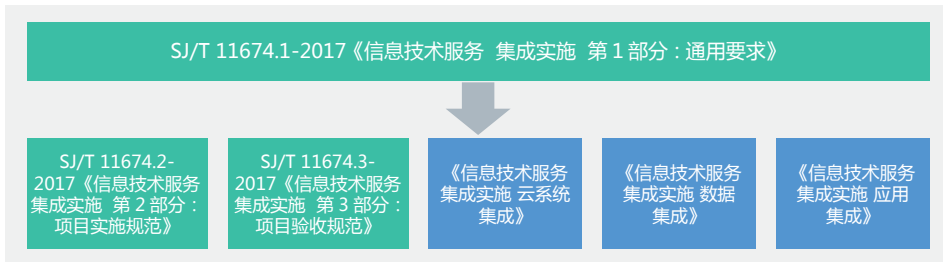


图4-6 集成实施标准架构图

2、改进点

与ITSS体系4.0版相比，4.0⁺版的集成实施标准新增了《信息技术服务集成实施 云系统集成》、《信息技术服务 集成实施 数据集成》和《信息技术服务 集成实施 应用集成》三个标准。

3、已发布标准和标准规划说明

集成实施标准详细内容如表4-3所示。

表4-3 集成实施标准列表

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
1	SJ/T 11674.1-2017	信息技术服务集成实施第1部分：通用要求	本标准提出了信息技术系统集成管理和实施服务的能力模型，规定了在过程、人员、资源、技术等方面的能力要求	本标准适用于系统集成方建立、评估及改进系统集成管理和实施服务的能力；客户方或第三方用于评定系统集成方的综合管理能力	行标已发布
2	SJ/T 11674.2-2017	信息技术服务集成实施第2部分：项目实施规范	提出了传统的信息系统集成项目的实施和验收规范（不包括系统集成、数据集成、应用集成）。规定传统信息系统集成等项目的实施和验收要求	适用于传统系统集成项目的服务交付活动。适用于供方、需方、监理等对项目进行管控和验收使用	行标已发布
3	SJ/T 11674.3-2017	信息技术服务集成实施第3部分：项目验收规范			行标已发布

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
4	---	信息技术服务集成实施云系统集成	本标准规定云平台的系统集成实施规范，云平台的系统集成包括：IaaS（基础设施即服务）平台、PaaS（平台即服务）平台、SaaS（软件即服务）平台、CaaS（通讯即服务）平台、DaaS（数据即服务）平台、MaaS（物联网即服务）平台等。以及包含私有云、公有云、混合云多种云类型的集成	本标准适用于系统集成本方对云平台的系统集成活动进行管理。适用于客户方或第三方用于评定云平台方面的系统集成实施能力以及在云平台集成中的信息安全管控能力。不涉及对软、硬件的开发或制造方面的管理，但涉及针对各类相关组件集成接口的管理，以使各类需集成的组件具备统一规范性，最终可形成安全可靠的云平台系统，接口包括各类软硬件组件的接口、数据接口、通讯接口管理等	计划制定
5	---	信息技术服务集成实施数据集成	本标准规定信息技术数据集成的实施规范，用于数据集成相关组件的设计开发和集成实施管理活动，并通过规范的实施将互相关联的分布式异构数据源集成到一起，或使互联网上的数据与数据相连，并最终通过相关系统平台和相关应用以及相关技术的结合使数据发挥价值（例如结合大数据、AI、AR、VR等应用）。数据集成包括数据集成的方法与规范、数据仓库、异构数据集成、数据集成工具、元数据管理等	本标准适用于系统集成本方对数据集成活动进行管理。适用于客户方或第三方用于评定供方数据集成方面的管控能力，以及数据安全集成能力	计划制定

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
6	---	信息技术服务集成实施应用集成	本标准规定信息技术应用集成的实施规范，用于管理应用程序的设计开发和应用集成的实施活动，应用集成包括定义应用集成中应使用的主流技术，定义如何在实际中使用以及不同集成技术间的互操作方法等，以及基于中间件的集成管理方法等。应用集成的实施包含信息技术的所有应用的开发设计以及应用集成实施，包括各类云平台的应用，大数据应用，AI应用，物联网应用的集成	本标准适用于系统集成方对应用集成活动进行管理。适用于客户方或第三方用于评定供方应用开发设计和集成方面的管控能力，以及安全可靠应用的设计开发和集成的能力	计划制定

4.4.3 运行维护

1、运行维护标准架构

运行维护标准主要由七个部分组成，分别为通用要求、交付规范、应急响应规范、数据中心规范、桌面及外围设备规范、应用系统服务要求和服务能力成熟度模型，标准架构如图4-7所示，其中包括已发布标准6项和正在制定标准2项。

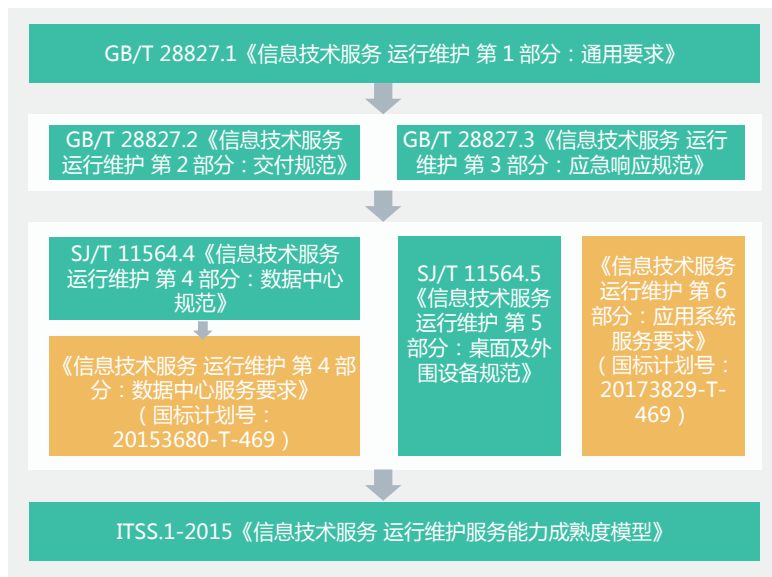


图4-7 运行维护标准架构图

2、改进点

与ITSS体系4.0版相比，4.0⁺版的运行维护标准主要有三方面的变化：

- 医疗运维服务从运行维护标准中删除，并将其纳入需求侧标准中；
- 服务工具相关标准从运行维护标准中删除，并将其纳入基础标准中；
- 运维成本度量标准从运行维护标准中删除，并将其纳入基础标准中。

3、已发布标准和标准规划说明

运行维护标准详细内容如表4-4所示。

表4-4 运行维护标准列表

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
1	GB/T 28827.1-2012	信息技术服务运行维护第1部分：通用要求	本标准提出了信息系统运行维护的管理公共框架，旨在改善各方在创建、使用和管理运行维护能力中的沟通与合作，以及明确能力和要素方面应满足的要求和关键指标	本标准适用于指导服务提供方策划、实施、检查和改进其运行维护服务能力，并为需方提供选择和评价服务提供方的依据，同时也为相关国家和地方法律法规、行业管理办法贯彻实施提供支持	国标已发布，正在修订立项
2	GB/T 28827.2-2012	信息技术服务运行维护第2部分：交付规范	本标准对不同服务对象、服务过程和服务需求的能力要素进行抽对象，并通过关键指标对服务能力进行评价，同时对运行维护服务过程、服务交付内容及特定服务需求提出要求，另外，针对不同服务对象的运行维护服务提出了要求	本标准旨在为运行维护服务交付过程中涉及的交付管理、交付内容、交付方式、交付结果提供指导，可作为需方选择供方的依据，也可以作为供方改进运行维护服务交付能力的指南	国标已发布
3	GB/T 28827.3-2012	信息技术服务运行维护第3部分：应急响应规范	本标准规定了提供信息技术运行维护服务的组织应具备的能力、服务交付形式和内容，以及运行维护服务中的应急响应过程和管理方法	本标准适用于提升组织的应急响应能力，提前发现隐患，及时解决问问题，降低应急事件可能带来的不良影响。本标准还适用于组织为满足应急响应实施需要而开展的信息系统完善和升级改造工作	国标已发布
4	SJ/T 11564.4-2015 20153680-T-469	信息技术服务运行维护第4部分：数据中心规范 信息技术服务运行维护第4部分：数据中心服务要求	标准提出了数据中心的运行维护管理框架，规定了数据中心运行维护的对象、交付内容和管理要求	本标准适用于数据中心运行维护相关方	行标已发布 国标正在制定（报批中）

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
5	SJ/T 11564.5- 2017	信息技术服务运行维护第5部分：桌面及外围设备规范	本标准定义了桌面及外围设备类运行维护对象和交付内容的关系，提出了规范管理、安全可控、及时便捷和节能环保四项基本要求，并详细了五类服务对象的基本服务内容	本标准适用于指导运维服务供方制定服务目录和优化和改善运维服务交付	行标 已发布
6	20173829- T-469	信息技术服务运行维护第6部分：应用系统服务要求	本标准提出了应用系统运行维护服务模型，规定了运维对应用系统设计、交付、运行、终止和评价的要求	本标准适用于应用系统运行维护相关方	正在制定（国标报批中）
7	ITSS.1- 2015	信息技术服务运行维护服务能力成熟度模型	本标准规定了运维服务能力成熟度在管理、人员、过程、技术和资源方面应满足的要求	本标准适用于建立运维服务企业能力水平评判标准，提供企业自身能力建设的行业最佳实践，建立选择和评价运维服务提供商的评定标准，支撑提升运行维护服务质量提供可衡量的评价方法，为运维服务行业发展的规范和引导提供指导	团标 行标 已发布

4.4.4 云计算服务

1、云服务标准架构

云计算服务标准简称云服务标准，归属于云计算综合标准化体系建设指南中“03服务标准”，用于规范云服务设计与部署、交付和运营。标准架构如图4-8所示，其中包括已发布标准3项和正在制定标准3项。



图4-8 云（计算）服务标准架构图

在云服务生态中主要涉及云服务提供者、云服务客户以及第三方等角色。对于云服务提供者而言，应当在充分了解云服务客户需求的基础上，对云服务进行设计和部署，达成云服务级别协议，保障云服务质量，并按要求把云服务交付给云服务客户。在这个过程中，云服务提供者与云服务客户协商云服务的级别协议，共同确定云服务水平的目标和需要验证的指标，明确服务的质量要求，并按照约定的交付内容、交付方式、交付原则要求等完成服务的交付。对于云服务客户和第三方而言，主要是使用云服务或对云服务进行测评，因而云服务各个方面的标准对于他们来说主要起参考和指导作用。其中，云服务运营标准可作为“设计与部署、交付”的验证性评测结果，对云服务目录、服务水平、计量和计费及质量管理进行验证，是云服务的基础标准。

2、改进点

与ITSS体系4.0版相比，4.0⁺版将云服务标准按照云服务的设计、部署、监控和交付过程，归属到了供给侧标准类中。

3、已发布标准和标准规划说明

云服务标准详细内容如表4-5所示。

表4-5 云服务标准列表

序号	分类	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
1	通用要求	GB/T 36326-2018	信息技术 云计算运营通用要求	本标准给出了云服务总体描述,规定了云服务提供者的人员、技术、资源、程序、技术、资金、设备、工具、方法、流程、规范、标准、接口、性能、安全、保密、法律、道德、社会责任、可持续发展等方面应具备的条件和能力	本标准适用于:云服务商向云服务开发者提出需求的依据;云服务提供者评估自身的条件和能力;云服务客户选择和评价云服务提供者;第三方评估云服务提供者的能力	国标已发布
2	设计	GB/T 36325-2018	信息技术 云计算服务级别协议基本要求	本标准给出了云服务级别协议的构成要素,明确了云服务级别协议的管理要求,并提供了云服务级别协议中的常用指标	本标准适用于:为云服务商和云服务客户建立云服务级别协议提供指导;为客户对提供者交付的云服务进行考评提供参考依据;为第三方进行云服务级别协议评估提供参考依据	国标已发布
3	部署	GB/T 35293-2017	信息技术 云计算虚拟机管理通用要求	本标准规定了虚拟机的基本管理,以及虚拟机的生命周期、配置与调度、监控与告警、可用性和可靠性、安全性等管理通用技术要求	本标准适用于虚拟机相关产品的设计、开发、测评、使用等	国标已发布
4	质量	20153702-T-469	信息技术 云计算质量评价指标	本标准规定云服务质量的评价指标	本标准适用于为云服务商评价自身云服务质量提供方法、为云服务客户选择云服务提供者提供依据和为第三方实施云服务质量评价提供参考	正在制定(国标报批中)

序号	分类	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
5	监控	20153700-T-469	信息技术云计算资源通用要求	本标准规定对云资源进行监控和管理的技术要求	本标准适用于：为云资源建立指导；为云资源提供评价依据 本务提供者建立云资源评价依据 服务客户评价云资源运行状况提供依据	正在制定（国标报批中）
6	交付	20153706-T-469	信息技术云计算服务交付要求	本标准给出云服务的交付内容，服务的主要过程，交付的质量要求，交付过程中	本标准适用于：云服务的评估和改进；云服务的交付条件和能力；云服务的交付能力和第三方评价能力 本务提供者评估和改进自身云服务的交付条件和能力；云服务的交付能力和第三方评价能力	正在制定（国标征求意见）

4.4.5 数据服务

1、数据服务标准架构

数据服务标准架构如图4-9所示，其中包括已发布标准1项、正在制定标准1项和计划制定标准5项。

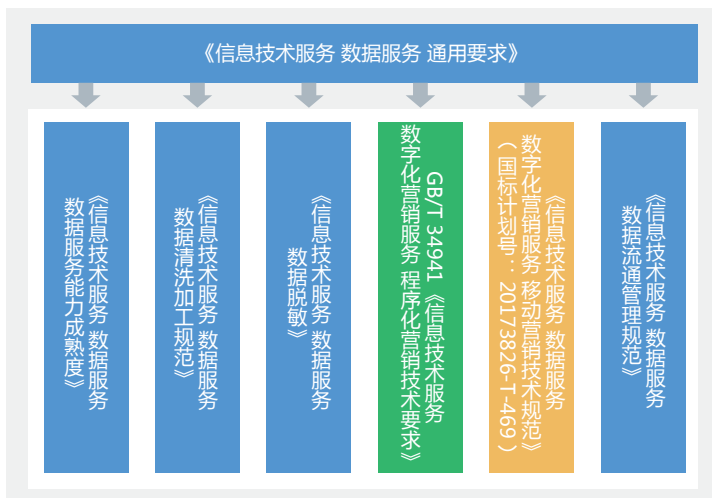


图4-9 数据服务标准架构图

数据服务标准框架基于供给侧需求，从通用要求、数据服务能力成熟度、数据清洗加工、数据脱敏、数字化营销、数据流通六个方面开展研制。数据服务通用要求是数据服务标准体系的基础，定义数据服务管理的范围，明确数据服务总则要求和基本框架。数据服务能力成熟度是对数据服务能力提出的要求，数据清洗加工是数据进入数字化营销的前提，数据脱敏是保障数据流通安全的必要环节，以数据市场化运营为目标，主要考虑了数字化营销规范和数据流通管理规范。

2、改进点及标准规划说明

本标准族为ITSS体系4.0+框架中新增标准族，其规划说明如表4-6所示。

表4-6 数据服务标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
1	----	信息技术服务数据服务通用要求	本标准规定数据服务总则和框架体系，规定了数据服务技术规范、隐私安全、风险及能力评估等方面的要求	本标准适用于开展数据服务的组织以及提供第三方数据服务评估的组织	计划制定
2	-----	信息技术服务数据服务能力成熟度	本标准提出服务能力目标、数据服务能力框架和指标、过程集合、评价模型评价方法等规范	本标准适用于对内和对外提供数据服务的组织以及第三方服务评估机构	计划制定
3	----	信息技术服务数据清洗加工规范	本标准规定数据清洗加工原则、标准、方法、流程及工具要求	本标准适用于指导第三方组织开展数据清洗加工服务，以及支撑数据源所有方开展数据应用增值	计划制定
4	----	信息技术服务数据脱敏	本标准规定数据脱敏范围、脱敏原则、脱敏标准、脱敏流程及方法、脱敏程度评估	本标准适用于提供数据脱敏服务的组织，以及需要开展数据共享流通及应用的组织	计划制定

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
5	GB/T 34941-2017	信息技术服务 数字化营销服务 程序化营销技术要求	本标准规定数字化营销中各程序化营销平台之间的接口，程序化投放执行程序的基本活动和任务，以及程序化营销中涉及的各类数据的定义、来源、分类和应用	本标准适用于各个广告交易（平台）与需求方平台之间的竞价和ID映射，广告主资质和广告物料审核，数据测量与计费，以及用户、媒体、广告主数据的分类及应用	国标已发布
6	2017 3826-T-469	信息技术服务 数据服务 数字化营销服务 移动营销技术规范	本标准规定有关移动营销术语，通过对移动程序化营销、移动视频广告投放协议、移动网页广告监测、移动应用嵌入广告API监测的权限进行定义和规范，以建立规范的技术标准来对移动营销市场进行管理，节省社会资源，降低广告主营销成本，同时促进移动营销产业的发展	本标准适用于所有移动营销相关组织。本标准为利益相关者提供可靠、高效、合理运用移动营销技术的规范，提高移动营销各方的效率	正在制定（国标草案）
7	----	信息技术服务 数据服务 数据流通管理规范	本标准规定数据流通原则、数据流通方式、数据流通范围、数据流通流程、数据流通风险评估	本标准适用于界定数据流通过程中流通方式、评估指标、评估流程，以及风险评估范围	计划制定

4.4.6 智能服务

1、智能服务标准架构

消费者通过网络、智能终端，接触到形形色色的最新动态、信息、知识，要求组织迅速做出反馈。组织若想真正满足消费者的需求，做到实时反应，其内部的业务流程也必须要实时化。为了降低成本、优化人员结构和服务内容、提高生存率和服务质量，改进业务流程，引入智能服务势在必行。实际上，在业务服务领域引入智能技术，通过数据挖掘、自然语言处理、机器学习等现代信息技术实现服务的逐步智能化，能够有效提升组织的经营水平。本章节使用X-Tech例子中导入智能化能力，以提升业务竞争水平，展望了智能服务未来的发展趋势。X-Tech源自FinTech

(金融科技)，由于FinTech这项颠覆性技术在金融领域的大获成功，其理念被复制到各个行业领域以及商业之中，实现行业业务与技术的高度融合，从而催生了高度技术化的行业数字化转型。X-Tech为服务的供给侧组织提供了在高度技术化基础上重新定义和构建商品与服务供给体系的可能性。X-Tech成为在这样一种趋势下变革商业模式时的核心变化因子和效能杠杆，强有力的智能技术则构成了变革的核心动力。在此过程中，人工智能通过恰当地“燃烧”数据，能够为业务变革提供的优化能力远超其它模式，其重要地位将日益凸显。智能化服务覆盖领域见如图4-10所示。

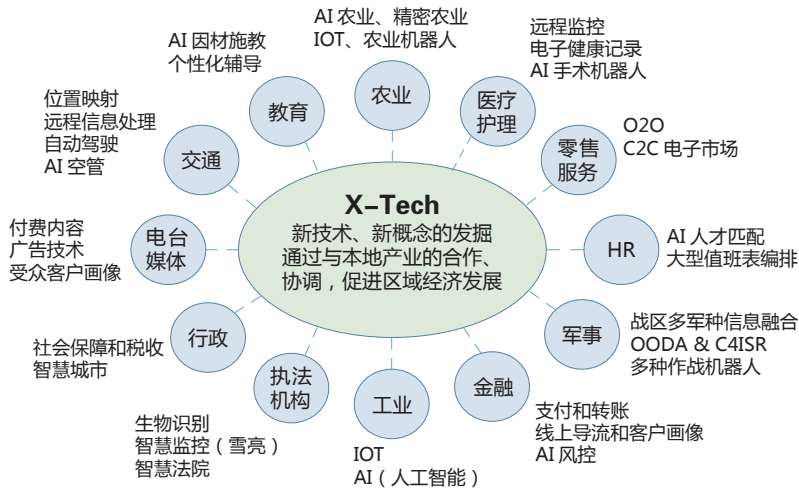


图4-10 智能化服务的覆盖领域

总体来说，X-Tech就是以新一代信息技术为中心，提供组织迄今没有接触过的结构模式，从而产生新价值的一种业务转型发展思路。智能服务作为ITSS体系4.0*提出的一个新的标准化方向，按标准编写架构和智能服务业务业务的特点，其能力维标准为通用要求，其业务维标准瞄准供给侧组织提供X-Tech支撑的智能服务相关领域，规划了知识图谱、智能识别、智能控制和智能客户服务四个领域。智能服务标准架构如图4-11所示，包括5

项计划制定的标准。

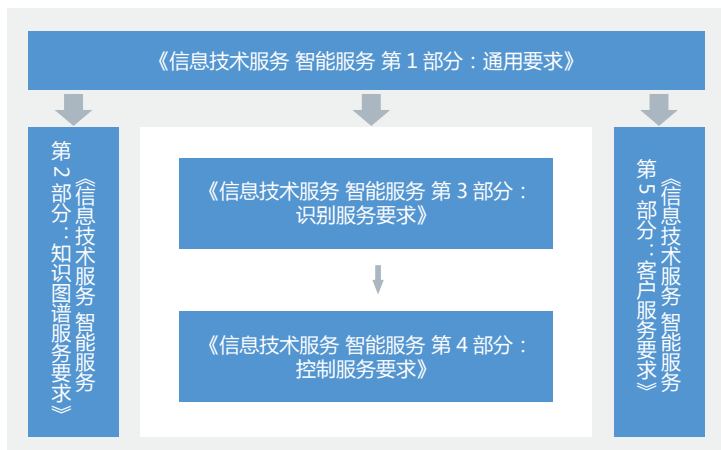


图4-11 智能服务标准架构图

2、改进点及标准规划说明

本标准族为ITSS体系4.0⁺中新增标准族，其规划说明如表4-7所示。

表4-7 智能服务标准列表

序号	标准名称	内容	用途	状态
1	信息技术服务 智能服务 第1部分：通用要求	本标准规定智能服务的智 能服务的边界与内涵， 规定了开展智能服务的 管理活动要求	本标准适用于通过智能化手段提 供信息技术服务以支持业务的组 织，供方可以此作为实现智能服 务的一个重要索引，需方可以本 标准作为衡量所获取服务智能化 能力的参考	计划制定
2	信息技术服务 智能服务 第2部分：知识图谱服务要求	本标准提出了知识图谱 服务管理规范的总则， 定义的知识图谱架构与 方法，对知识图谱应用 相关方向提出要求	本标准的使用者包括需要建立所 属领域知识体系架构的组织，实 施智能识别与控制，其相关知识 图谱内容越多、越细，则智能识 别与控制的能力就越强且精准	计划制定
3	信息技术服务 智能服务 第3部分：识别服务要求	本标准提出智能识别服 务管理规范的总则，定 义了智能识别架构与方 法，对智能识别应用相 关方向提出要求	本标准的使用者包括需要利用智 能识别服务获得业务价值的组 织，以及利用智能识别服务帮助 客户获得业务价值的组织	计划制定

序号	标准名称	内容	用途	状态
4	信息技术服务智能服务第4部分：控制服务要求	本标准提出智能控制服务管理规范的总则，定义了智能控制架构与方法，对智能控制应用相关方向提出要求	本标准的使用者包括需要通过智能控制提升业务自动化的组织；通过运营实现客户业务自动化的组织	计划制定
5	信息技术服务智能服务第5部分：客户服务要求	本标准提出了利用智能手段建立客户服务管理规范的总则，定义智能客户服务的相关规范与方法，对智能客户服务应用相关方向提出要求	本标准的使用者包括需要建立智能化客户服务需求的组织	计划制定

4.5 需求侧标准

4.5.1 治理

1、治理标准架构

治理制定了信息技术服务管理的目标要求，通过信息技术服务通用要求、实施指南、绩效评价和监督管理形成一个闭环，并结合具体的治理对象和全面风险管理要求，研制专项治理、专项监督标准并进行落地，实现信息技术服务的价值。

治理标准架构分为能力维和业务维两大部分，其中能力维包括通用要求，业务维包括实施指南、绩效评价、监督管理、专项治理和专项监督。能力维标准是业务维标准研制的基础。信息技术服务治理通用要求提出信息技术治理的指导原则、模型、任务和管控要求，组织按照实施指南、专项治理规范，在相关领域实施信息技术治理的活动；遵从绩效评价的规范要求，使组织能够定量或定性地把握信息技术治理的绩效；按照监督管理与专项监督的规范要求，对信息技术及其应用进行自评估、风险管控和审计，并及时调整信息技术战略。治理标准架构如图4-12所示，其中包括已

发布标准5项、计划制定标准8项。

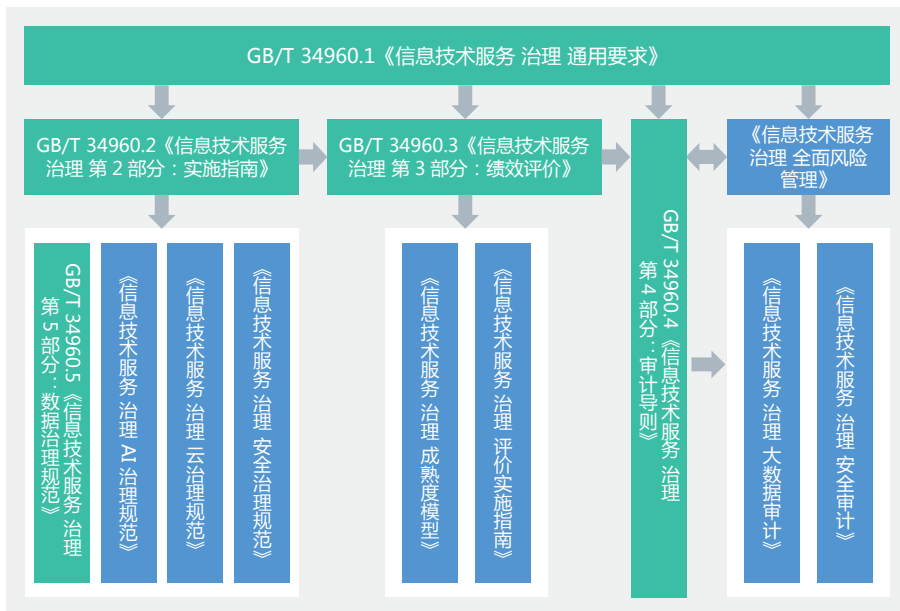


图4-12 治理标准架构图

2、改进点

与ITSS体系4.0版相比，4.0⁺版的治理标准架构升级主要体现在：一是拓展了监督管理领域，增加了全面风险管理标准，并补充了专项监督相关标准，如大数据审计与安全审计等标准；二是拓展了专项治理领域，增加了AI治理、云治理、安全治理等标准。

治理标准架构升级的主要原因：一是与时俱进，满足国家战略和市场需求；二是为了完善治理标准体系，强化信息技术治理方法论对实践的指导作用；三是体现治理标准架构各相关组成部分的完整性，与需求方的现实需求对接，提升各组成部分标准的实际应用效果。

3、已发布标准和标准规划说明

治理标准如表4-8所示。

表4-8 治理标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
1	GB/T 34960.1-2017	信息技术服务 治理 第1部分：通用要求	本标准规定了信息技术治理（IT治理）的模型和框架，规定了实施IT治理的原则，以及开展信息技术顶层设计、管理体系和资源的治理要求	本标准适用于建立组织的IT治理体系，并实施自我评价；开展信息技术审计；研发、选择和评价IT治理相关的软件或解决方案；第三方对组织的IT治理能力进行评价。各级各类信息化主管部门可根据法律法规、部门规章的要求，使用本标准对所管辖各类组织的IT治理提出要求，并进行评估、指导和监督	国标已发布
2	GB/T 34960.2-2017	信息技术服务 治理 第2部分：实施指南	本标准提出了IT治理通用要求的实施指南，分析了实施IT治理的环境因素，规定了IT治理的实施框架、实施环境和实施过程，并明确顶层设计治理、管理体系治理和资源治理的实施要求	本标准适用于建立组织的IT治理实施框架，明确实施方法和过程；组织内部开展IT治理的实施；IT治理相关软件或解决方案实施落地的指导；第三方开展IT治理评价的指导	国标已发布
3	GB/T 34960.3-2017	信息技术服务 治理 第3部分：绩效评价	本标准提出了IT治理的绩效评价模型、评价要素模型和评价方法，规定了IT绩效指标体系的建立程序	本标准适用于建立组织的IT绩效评价体系；组织评价自身IT治理能力成熟度；需方评价供方IT治理实施能力；第三方对组织的治理能力进行评价	国标已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
4	GB/T 34960.4-2017	信息技术服务治理第4部分：审计导则	本标准规定了信息技术审计（IT审计）总则、审计组织管理、审计人员、审计流程、审计报告、审计适用对象和范围等内容	本标准适用于组织治理主体实施IT审计监督职能；建立或完善组织的IT审计体系；明确组织IT审计过程中的相关要求；规范组织IT审计业务的开展；建立或完善的信息化下审计体系的指导；第三方或其他相关机构开展IT审计的指导；建立或未建立内部IT审计机构的组织，均可聘请第三方依据本标准的相关要求开展IT审计。各级各类信息化主管部门、监管机构及审计监督机构，可根据法律法规、部门规章的要求，使用本标准对所管辖各类组织的IT审计提出要求，并进行监督	国标已发布
5	GB/T 34960.5-2018	信息技术服务治理第5部分：数据治理规范	本标准提出了数据治理的总则、框架，规定了数据治理的顶层设计、数据治理环境、数据治理域及数据治理的过程	本标准适用于数据治理现状自我评估，以及数据治理体系的建立；数据治理域和过程的明确，数据治理实施落地的指导；数据治理相关的软件或解决方案的研发、选择和评价；数据治理能力和绩效的内部、外部和第三方评价	国标已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
6	---	信息技术服务治理 AI治理规范	<p>本标准提出了人工智能治理的总则、框架，规定了人工智能的治理域、过程和内外部环境，该标准适用于人工智能及其应用现状自我评估，治理体系的建立，治理主体评价、指导和监督人工智能技术及其服务使用，相关的软件或解决方案的研发、选择和评价，以及治理能力和绩效的内部、外部和第三方评价。</p> <p>本标准的主要技术内容包含顶层设计、治理环境、治理域和治理过程。顶层设计包含价值、责任和风险。治理环境包含内外部环境及促成因素。治理域包括数据、模型、训练、组织政策、决策流程等。治理过程中，实施主体应结合实施环境，构建治理实施过程，明确统筹和规划、构建和运行、监督和评估、改进和优化的目标和基本任务</p>	<p>本标准有助于研究机构、企业等认识到人工智能治理的重要性，形成基本的共识；</p> <p>帮助组织在研发和应用人工智能系统过程中，了解使用人工智能的风险与机遇；</p> <p>有助于人工智能相关的风险、安全和监管</p>	计划制定（国标立项中）
7	---	信息技术服务治理 云治理规范		本标准为组织的云治理实施提供指南	计划制定
8	---	信息技术服务治理 安全治理规范		本标准为组织的安全治理实施提供指南	计划制定
9	---	信息技术服务治理 成熟度模型		本标准为组织IT治理能力成熟度的评估提供指南	计划制定

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
10	---	信息技术服务 治理 评价实施指南		本标准 为组织 IT 治理绩效评价的实施提供指南	计划制定
11	---	信息技术服务 治理 全面风险管理		本标准 为组织的 IT 全面风险管理提供指南	计划制定
12	---	信息技术服务 治理 大数据审计		本标准 为组织的大数据审计提供指南	计划制定
13	---	信息技术服务 治理 安全审计		本标准 为组织的安全审计提供指南	计划制定

4.5.2 数据管理

1、数据管理标准架构

数据管理标准架构如图4-13所示，其中包括正在制定标准1项和计划制定标准7项。

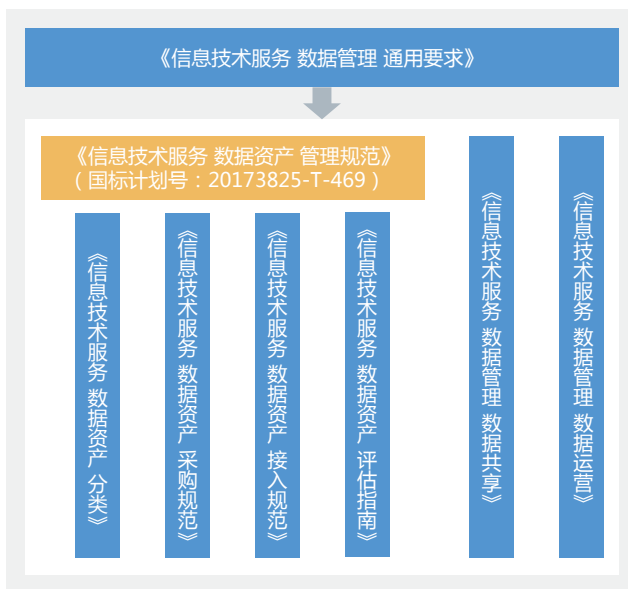


图4-13 数据管理标准架构图

本部分基于需求侧数据管理需求，从通用要求、数据资产管理、数据共享、数据运营四个方面展开研制，目前由8个标准构成。数据管理通用要求是数据管理标准体系的基础，定义数据管理范围，明确总体管理方向和框架。数据资产管理规范及其相关的数据资产分类、数据资产采购、数据资产接入、数据资产评估等规范与指南，从数据资产化角度考虑了数据作为资产的管理标准要求。数据共享主要覆盖数据共享过程、使用规范、共享安全等内容，通过规范数据共享保障数据价值实现和持续增值。数据运营以数据增值为导向，主要考虑运营管理规范和运营服务评价等。

2、改进点

在ITSS体系4.0版中数据管理内涵在治理部分，通过近期的研究对数据治理和数据管理进行了界定，4.0+版中将数据管理从治理中剥离出来，数据治理关注数据标准、数据质量、数据安全和元数据管理等要素层的规范化治理，而数据管理更关注需求侧用户具体的场景，关注数据质量评估、价值评估等在场景的落地实施，紧扣业务和实际场景需求和数据价值实现。

3、标准规划说明

本标准族为ITSS体系4.0+中新增标准族，其规划说明如表4-9所示。

表4-9 数据管理标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
1	---	信息技术服务通用要求 数据管理通用要求	本标准规定数据管理总则和框架，规定数据管理原则以及开展数据资产管理、数据共享和数据运营等的要求	本标准适用于数据源拥有方的组织建立数据管理体系；组织实现数据应用和增值；第三方对组织的数据质量和价值评价	计划制定

序号	标准号/ 计划号	标准名称	内容	用途	状态
2	20173825- T-469	信息技术服务 数据资产管 理规范	本标准提出数据资产 管理规范的总则，规 定数据资产管理规 划、数据资产管理组 织保障、数据资产管 理环境及数据资产管 理过程	本标准的使用者包括需要 实施数据资产管理工作的 组织和提供数据资产管理 服务的组织等	正在 制定
3	----	信息技术服务 数据资产分 类	本标准规定数据资产 分级分类的原则、分 类依据和方法	本标准的使用者包括需要 开展数据资产管理的组 织；通过数据共享和运营 实现数据增值的组织	计划 制定
4	----	信息技术服务 数据资产采 购规范	本标准提出数据资产 采购规范，规定数据 资产范围及类别，数 据资产采购模式，数 据资产采购流程，数 据资产采购合同要求	本标准的使用者包括需要 实施数据资产采购工作的 组织和提供数据资产服务 的组织	计划 制定
5	----	信息技术服务 数据资产接 入规范	本标准提出数据资产 接入及管理规范，规 定数据资产接入标 准，数据资产接入范 围和类别，数据资产 接入流程	本标准适用于接入数据资 产的机构，组织实施数据 资产接入过程	计划 制定
6	----	信息技术服务 数据资产评 估指南	本标准规定一套对数 据资产进行评估的模 型，主要包括数据资 产评估原则、数据资 产质量评估模型、数 据资产价值评估模 式，数据资产评估流 程等内容	本标准适用于大数据开 放、共享、流通及应用生 态的各方，包括数据提供 方、数据需求方、数据加 工方、共享平台、监管机 构等	计划 制定
7	----	信息技术服务 数据管理数 据共享	本标准就数据开放共 享的范围、类型，开 放共享的程序、使用 方式，数据共享目录 体系、数据共享技术 规范及数据共享安全 提出规范	本标准适用于有数据共享 需求的组织，包括内部共 享和基于数据增值的外部 共享	计划 制定

序号	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
8	----	信息技术服务 数据管理 数据运营	本标准规定数据运营管理的总体框架、技术要求、服务评价等规范	本标准用于基于数据管理开展数据运营增值的组织	计划制定

4.5.3 数字化转型

1、数字化转型标准架构

数字化是一种通过数字方法和设备进行连接并支撑运行的业务状态。数字化具备鲜明的可度量特征，能够反映出组织的业务和技术架构的不同信息化状态。数字化转型是指通过识别和执行一系列活动来帮助业务和技术架构达到某种预期的数字化状态。

实践证明，成功的数字化转型不只是应用新的技术，还利用了新技术提供的潜力，对组织进行转型，其主要动力来自对客户体验、运营流程、合作伙伴协同和商业模式的重新设想与塑造。成功的数字化转型是提升组织的业务竞争水平和客户价值的有效活动。数字化转型在各行各业的实践帮助行业组织改变旧的运作方式，重新定义功能间的交互模式，推动组织边界的演进，是国民经济发展新旧动能转换的核心推进领域。从标准高度对组织推进数字化转型进行定义、约束和实施支撑，对于行业深入理解数字化转型的内涵和外延具有重要意义。

按标准编写架构和数字化转型业务的特点，数字化转型标准族的能力维标准为通用要求，其业务维标准瞄准组织开展数字化转型业务的就绪度、成熟度、效果评价，以及中小企业实施数字化转型的指引方向。标准架构如图4-14所示，包括5项计划制定的标准。

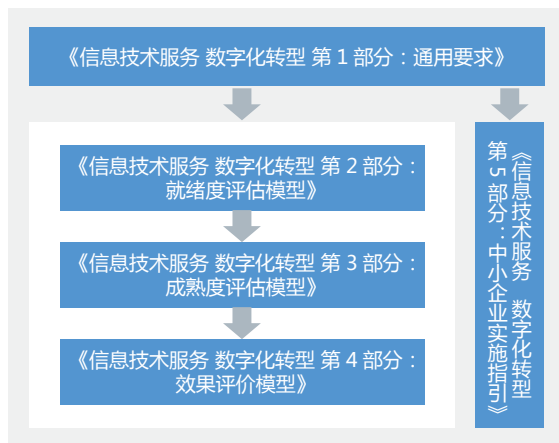


图4-14 数字化转型标准架构图

2、改进点及标准规划说明

本标准族为ITSS体系4.0*中新增标准族，其规划说明如表4-10。

表4-10 数字化转型标准列表

序号	标准名称	内容	用途	状态
1	信息技术服务数字化转型第1部分：通用要求	本标准规定组织推进数字化转型时应当遵循的总则和框架，对数字化转型推进环节、管理方法论等提出要求	本标准适用于计划和正在推进数字化转型的组织，组织可以此作为推进数字化转型的一个参考	计划制定
2	信息技术服务数字化转型第2部分：就绪度评估模型	本标准提出组织开展数字化转型时的就绪度评估模型，定义和约束的评估方法、环节和指标体系	本标准的使用者包括推进自身实现数字化转型的组织，为组织的数字化转型提供各项服务的供方，以及为组织的数字化转型提供评估服务的第三方	计划制定
3	信息技术服务数字化转型第3部分：成熟度评估模型	本标准面向已开展数字化转型的组织，提出了对组织数字化转型成熟度进行评估的模型	本标准的使用者包括推进自身实现数字化转型的组织，为组织的数字化转型提供各项服务的供方，以及为组织的数字化转型提供评估服务的第三方	计划制定
4	信息技术服务数字化转型第4部分：效果评价模型	本标准面向已开展数字化转型的组织，提出了对组织数字化转型带来的业务优化效果进行评估的模型	本标准的使用者包括推进自身实现数字化转型的组织，以及为组织的数字化转型提供评估服务的第三方	计划制定

序号	标准名称	内容	用途	状态
5	信息技术服务数字化转型第5部分：中小企业实施指引	本标准面向准备开展数字化转型的中小企业，为他们制定实施指引，目标是在中小企业可接受的成本范围内，帮助中小企业实现数字化转型	本标准的使用者包括中小企业，支撑中小企业数字化转型的第三方组织	计划制定

4.5.4 行业和领域

1、行业和领域标准架构

行业和领域的标准研制、应用是ITSS体系落地的主要目标，信息技术服务与行业 and 领域的发展息息相关，同时也与标准化工作的目标和定位紧密相关。面向行业和领域的标准研制是ITSS关注的重点，也是ITSS方法论在行业领域应用的最佳实践。信息技术服务基础标准、支撑标准、供给侧标准的研制为行业和领域的标准研制提供了重要基础。基于人员、流程、技术和资源能力体系的建设，结合需求侧在治理能力、数据管理能力、数字化转型能力的提升，融合金融、广电、司法、工业互联网等行业领域的实际需求，形成以需求侧为主导的标准研制和应用体系，从而实现信息技术服务能力的提升和转型。行业和领域标准的架构设计如图4-15所示，其中包括已发布标准1项和若干计划制定标准。

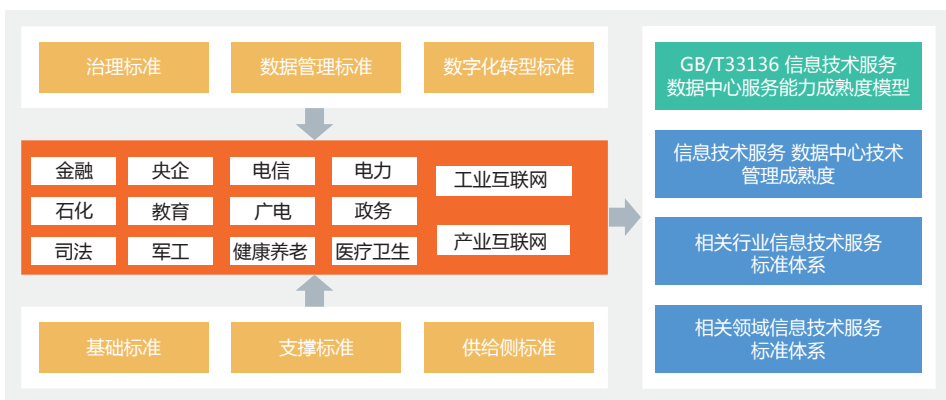


图4-15 行业和领域标准架构图

2、改进点

ITSS体系4.0从产业发展、服务管控、业务形态、实现方式、服务安全、内容特征和行业应用等7个方面考虑，分为基础标准、服务管控标准、服务业务标准、服务外包标准、服务安全标准、服务对象特征和行业应用标准，并将行业应用标准的研制思路定义为“各行业进行定制化应用落地的实施指南和结合行业特点的相关标准”，为本次架构的升级指明了方向。

本次升级过程中，将上述理念进行了深化，在基础标准和支撑标准的基础上，从供给侧和需求侧两个维度，分别开展面向行业和领域的信息技术服务能力建设。通过需求侧的治理能力、数据管理能力、数字化转型能力建设，以及供给侧的面向IT服务能力、IT赋能的服务能力建设，最终形成行业和领域的实施指南，以及符合行业领域特点的相关标准。

3、已发布标准和标准规划说明

行业和领域标准规划明确了各行业、领域如何研制符合自身特点的相关标准，并实施应用。行业和领域标准研制关注“制造强国和网络强国建设，数字化、网络化、智能化转型与融合、安全可靠”等国家战略和市场需求，重点开展核心关注点标准的研制和应用。

行业和领域标准如表4-11所示。

表4-11 行业和领域标准列表

序号	标准名称	内容	用途	状态
1	GB/T33136 信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型	本标准提出了数据中心服务能力成熟度模型，从数据中心相关方实现收益，控制风险和优化资源的基本诉求出发，确定了数据中心的目標以及实现这些目标所应具备的内容，并划分了相关的能力项目，进行综合评估之后，得到数据中心服务能力成熟度	数据中心对自身能力进行构建、监视、测量和评价。外部评价机构对数据中心服务能力成熟度进行测量和评价	国标已发布

序号	标准名称	内容	用途	状态
2	信息技术服务 数据中心技术管理成熟度	本标准提出数据中心技术能力成熟度模型，对数据中心应用的相关技术及管理水平进行评估，并划分了相关的能力项目，进行综合评估之后，得到数据中心技术管理成熟度	数据中心对自身技术管理进行构建、监视、测量和评价。外部评价机构对数据中心技术管理水平进行测量和评价	计划制定
3	信息技术服务 数据中心业务连续性等级评价准则	本标准规定不同信息系统的业务连续性要求，包括技术要求和管理要求，适用于指导分等级的信息系统的业务连续性管理	本标准适用于实施业务连续性管理的数据中心，为数据中心实施关键业务的业务连续性提供系统框架和评价要求	计划制定（国标立项中）
4	信息技术服务 运行维护 第8部分：医院信息系统实施指南	本标准针对广大医院在信息化管理方面的共性问题，用于指导医院建立信息技术服务管理体系，保证医院信息系统高效、高质、安全地运行	本标准适用于为国内医院行业的信息化服务管理工作提供具体指导，对于广大医院具有实战指导意义	计划制定（国标立项中）
5	XX行业信息技术服务标准体系	面向具体行业，把供应侧和需求侧的能力进行应用，开展面向行业的实施指南	行业标准体系的落地	计划制定
6	XX领域信息技术服务标准体系	面向具体领域，把供应侧和需求侧的能力进行应用，开展面向行业的实施指南	领域标准体系的落地	计划制定

4.6 支撑标准

支撑标准是ITSS体系4.0+中起支撑作用的标准，为其它标准在不同层次和不同应用视角方面提供原型指导。支撑标准域从服务业态的原型上分为服务外包和服务管控两大子域。

4.6.1 服务外包

1、服务外包标准架构

服务外包以外包视角划分为ITO和BPO两种业态原型。架构如图4-16所示，其中包括已发布标准5项、正在制定标准2项和计划制定标准5项。

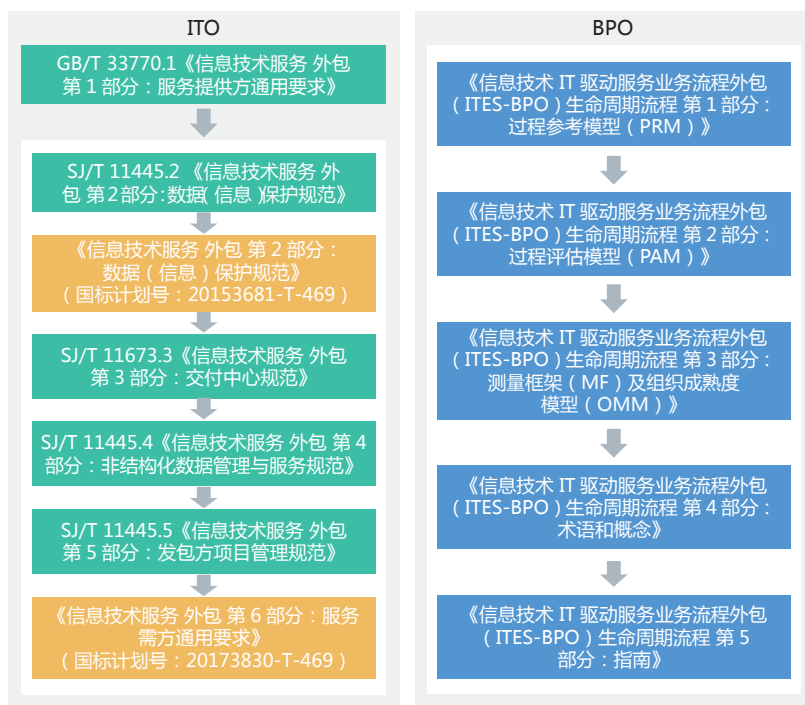


图4-16 服务外包标准架构图

2、改进点

与ITSS体系4.0版相比，支撑标准的设计明确了原型指导的意义，将原有体系框架中涉及服务业态的基础原型标准合并到支撑标准域，明确了ITSS体系4.0*的研制首先需要基于市场业务原型标准研究，这些原型标准是信息技术服务生态体系中最佳实践的高度提炼总结，体现了此次升级的

两大重要策略，一是应用牵引，支撑标准中的原型划分是来源于信息技术服务市场业务的实际应用；二是引领技术，原型标准研究是一种理论体系的研究，将原有分散的原型标准集中到支撑标准中，有助于统一思路，并明确其支撑性作用。

3、已发布标准和标准规划说明

服务外包标准涉及IT外包和业务流程外包两个子域，业务流程外包主要侧重在业务流程及外包组织原型研究，IT外包则主要关注在服务外包供需双方为完成服务交付需要执行的共性和基础性的过程，以保证服务外包的顺利实施。

服务外包标准如表4-12所示。

表4-12 服务外包标准列表

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
1	GB/T 33770.1-2017	信息技术服务外包第1部分：服务提供方通用要求	本标准就信息技术服务外包承接组织的服务交付相关活动提出过程要求，以保障外包服务的顺利交付，满足客户的服务需求	本标准适用于有信息技术服务外包的发包接包行为或准备发包接包的组织，包括公众和私有公司、政府组织、研究机构和非赢利组织，不论其组织规模大小	国标已发布
2	SJ/T 11445.2-2012 20153681-T-469	信息技术服务外包第2部分：数据（信息）保护规范	本标准构架了数据保护的整体框架和规则，包括数据保护原则、数据主体权利、数据管理者责任和义务、数据保护体系（包括数据保护方针、管理机制、保护机制、安全机制、过程改进机制等）等	本标准适用于信息技术服务外包组织中数据（个人信息、商业数据）的保护	行标已发布，国标正在制定（报批中）

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
3	SJ/T 11673.3- 2017	信息技术服务外包第3部分：交付中心规范	本标准规定了外包服务中心的生命周期、管理规范的要求。本标准将外包服务中心的提案、规划、建设、运营、监控、关闭六大阶段进行了定义，对其所涉及的管理领域，包括：业务管理、人员管理、知识管理、质量管理、安全管理、服务环境管理、服务能力管理、服务关系管理、服务交付管理，明确了各管理领域的规范性要求	本标准适用于外包服务中心建设和运营，也适用于外包服务中心的升级与扩展	行标已发布
4	SJ/T 11445.4- 2017	信息技术服务外包第4部分：非结构化数据管理与服务规范	本标准包括设计、开发和部署软硬件文件处理系统，在文件内容采集、分发、存储、检索、流转、共享、输出等各环节实现文件的安全高效管理	本标准通过专业外包服务，实现节能减排，降本增效	行标已发布
5	SJ/T 11445.5- 2018	信息技术服务外包第5部分：发包方项目管理规范	本标准基于业务目标和信息技术战略来构建外包管理体系；综合风险、成本、进度等方面做出外包决策，包括：外包商审查、选择、评价标准、外包商清单、外包过程的服务级别管理、外包商考评、绩效考核、外包服务的安全性、风险控制、外包服务人员的能力评估和管理、合同管理（合同终止、续签、重签）	本标准用于引导甲方用户进行信息技术服务外包，做出合理的外包决策，指导其规范供应链管理流程	行标已发布

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
6	20173830-T-469	信息技术服务外包第6部分：服务需方通用要求	本标准规定了需方在外包中的策划、实施等外方面的要求，以及对外包供应商、外包订单项及其交付项目具体管理的要求。以IT服务外包基本生命周期过程（策划、准备、实施、收尾）为线索，围绕IT服务外包中的关键要素（人员、流程、工具、资源），以IT服务外包需方为标靶，通过对IT服务外包各阶段的管控进行要求规定，形成一套IT服务外包管控规范或标准	本标准适用于信息标准用于信息外包中需改进评估能力和服务外包风险，并在外包中明确技术管理要求；也作为信息机构和监管部门对需方进行信息外包能力评估和监督管理	正在制定（国家标准草案）
7	----	信息技术 IT 驱动服务业务流程外包（ITES-BPO）生命周期流程第1部分：过程参考模型（PRM）	本标准对IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务过程提供了生存周期过程要求。对过程参考模型做了详细阐述，包含在过程背景、目的和成果整个生存周期的过程定义、过程的特征，以及过程间关系的架构	本标准适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生存周期内的所有过程；对于提供ITES-BPO服务的组织机构，可以用作过程参考模型	计划制定（国标立项中）
8	----	信息技术 IT 驱动服务业务流程外包（ITES-BPO）生命周期流程第2部分：过程评估模型（PAM）	本标准对IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务过程提供了生存周期过程要求。覆盖了业务过程外包服务的全生存周期，完善了过程评估模型	本标准适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生存周期内的所有过程；可以用作提供ITES-BPO服务的组织机构的过程评估模型	计划制定（国标立项中）

序号	标准号/计划号	名称	内容	用途	状态
9	----	信息技术 IT 驱动服务业务流程外包 (ITES-BPO) 生命周期流程第3部分：测量框架 (MF) 及组织成熟度模型 (OMM)	本标准对IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务过程提供了生存周期过程要求。为评估过程能力和组织成熟度模型明确了测量框架	本标准适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生存周期内的所有过程；作为过程测量框架，并为提供ITES-BPO服务的下列组织提供组织成熟度模型；支持通过提供框架进行性能评估，以便测量并提高能力和组织成熟度水平	计划制定 (国标立项中)
10	----	信息技术 IT 驱动服务业务流程外包 (ITES-BPO) 生命周期流程第4部分：术语和概念	本标准对IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务过程提供了生存周期过程要求。描述了这五部分标准的组合方式并且为其选择和应用提供了指导。说明了ISO/IEC 30105 (所有部分) 中的要求以及对于执行评估的适用性。同时，该标准还包括ISO/IEC 30105 (所有部分) 的统一术语和定义	本标准不适用于IT服务，但适用于确保IT服务完整性的类似、相关过程；适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生存周期内的所有过程	计划制定 (国标立项中)
11	----	信息技术 IT 驱动服务业务流程外包 (ITES-BPO) 生命周期流程第5部分：指南	本标准对IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务流程提供了生命周期流程要求。为流程评估模型的应用、战略性利用评估的方法以及将其应用于改进计划或风险评估的方式提供指南	本标准适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生命周期内的所有流程	计划制定 (国标立项中)

4.6.2 服务管控

1、服务管控标准架构

服务管控是以自身管控视角划分为监理、服务管理和服务安全三个子域。标准架构如图4-17所示，其中包括已发布标准8项、正在制定标准3项和计划制定标准4项。

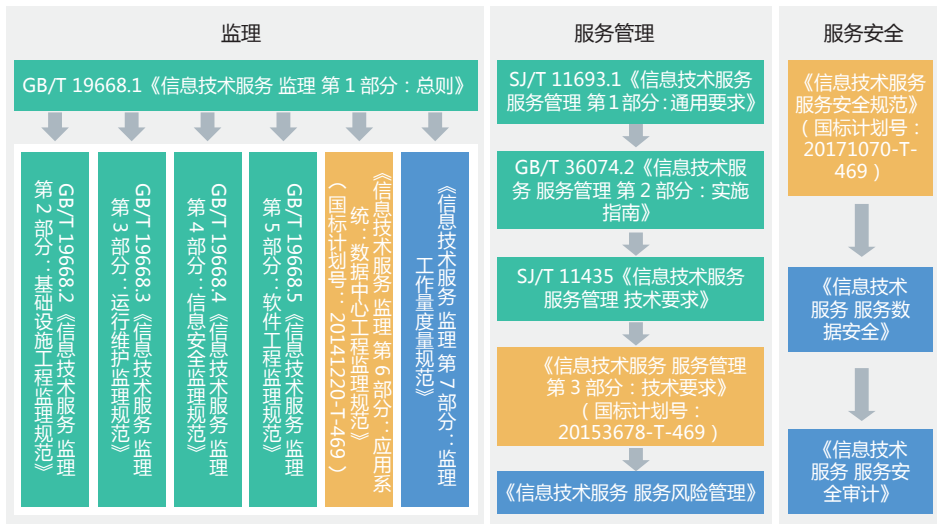


图4-17 服务管控标准架构图

2、已发布标准和标准规划说明

服务管控通过对信息技术服务的管理和监理的原型活动定义，以确保信息技术服务的经济有效。信息技术服务监理对信息技术服务的服务行为和信息技术服务管理的管理行为进行监理，服务安全标准重点规定在信息技术服务提供过程中的各个阶段的安全管理要求，即事前如何预防、事中如何控制、事后如何审计，以及整个过程如何持续改进，并提出组织的务数据安全要求，以及第三方安全审计指南，以确保信息技术服务安全可控。服务管控标准详细内容如表4-13所示。

表4-13 服务管控标准列表

序号	分类	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
1	服务管理	SJ/T 11693.1-2017	信息技术服务 服务管理第1部分：通用要求	本标准规定了信息技术服务管理的通用要求，包括管理体系的建立、实施、保持和改进	本标准适用于从服务供方寻求服务并确保其服务要求得到满足的组织；要求对所有服务供方，包括供应链中的各方，采用一致方法的组织；意图证实其服务的策划、设计与开发、部署、运营和终止能力满足服务要求的服务供方；监视、测量和评审其服务管理过程和服务质量的服务供方；通过服务管理体系有效实施和运行来改进服务的策划、设计与开发、部署和转换的服务供方；评估服务供方的服务管理体系是否满足本部分要求的第三方评估机构	行标已发布
2	服务管理	GB/T 36074.2-2018	信息技术服务 服务管理第2部分：实施指南	本标准给出了信息技术服务管理实施过程中的组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价和持续改进等要求	本标准适用于为组织建立或改善信息技术服务管理实施方法和过程提供指南；为组织或交付的技术服务提供方所交付的信息技术服务管理进行考评提供参考依据；为第三方开展信息技术服务管理评价提供参考依据	国标已发布

序号	分类	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
3	服务管理	SJ/T 11435-2015	信息技术服务服务管理技术要求	本标准规定了信息技术服务管理的总则、监控管理技术要求、过程管理技术要求和决策支撑技术要求，以及支持这三类技术要求的工具应具备的功能和应提供的接口	本标准适用于：评价信息技术服务组织的服务管理技术能力；信息技术服务管理工具的开发、测试或选择	行标已发布
4	服务管理	20153678-T-469	信息技术服务服务管理第3部分：技术要求	本标准规定了信息技术服务管理的技术框架、监控管理、过程管理和决策支撑等技术要求	本标准适用于信息技术服务组织的开发、测试和工具选择	正在制定（国标报批中）
5	服务管理	----	信息技术服务服务风险管理	本标准规定信息技术服务风险管理的方法	本标准适用于信息技术服务组织进行风险管理	计划制定
6	监理	GB/T 19668.1-2014	信息技术服务监理第1部分：总则	本标准规定了信息系统工程建设与运行维护中信息系统工程监理及相关信息技术服务的一般原则	本标准适用于监理及相关服务的资质认证及资格认定和监督管理部门；从事监理及相关服务的单位和人员；信息系统的业主单位；信息系统的承建单位；信息系统运行维护服务的供方单位和需方单位；从事监理及相关服务的教育、培训和研究单位	国标已发布
7	监理	GB/T 19668.2-2017	信息技术服务监理第2部分：基础设施工程监理规范	本标准规定了基础设施工程新建、升级改造中各阶段的监理目标、监理内容和监理要点	本标准适用于信息系统工程建设的规划设计工作，以及部署实施部分各阶段的监督管理	国标已发布

序号	分类	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
8	监理	GB/T 19668.3-2017	信息技术服务 监理 第3部分：运行维护 监理规范	本标准规定了运行维护 监理及相关信息技术服务的 监理要求、监理内容和 监理要点，并按照基础设施、软件、数据和信息安全 四类运行维护服务给出了 具体的 监理要点	本标准适用于计划提供 运行维护 监理服务的组织 建立 监理服务能力体系； 运行维护 监理服务组织 评估自身条件和能力； 为需方、供方和 监理服务组织在运行维护 服务招标、实施及评估 阶段提供服务依据，并 规范其服务行为； 运行 维护服务需方评价和选择 运行维护 监理服务单位	国标 已发布
9	监理	GB/T 19668.4-2017	信息技术服务 监理 第4部分：信息安全 监理规范	本标准规定了信息 系统工程新建、升级、改造 过程中各阶段信息安全 工作的主要目标、内容和 要点	本标准适用于在信息系 统工程建设规划设计、 招标、设计、实施和 验收阶段中提供有关信息 安全的 监督管理	国标 已发布
10	监理	GB/T 19668.5-2018	信息技术服务 监理 第5部分：软件工程 监理规范	本标准规定了软件 工程 监理在规划设计、 招标、设计、实施、 验收阶段的 监理要求、 监理服务内容和要点， 以及 监理文档要求	本标准适用于信息系统的 工程中软件工程的 监理工作	国标 已发布
11	监理	20141220-T-469	信息技术服务 监理 第6部分：应用系统：数据中心 工程监理规范	本标准规定应用系 统数据中心工程 监理的目标、对象及其 所属的阶段或支持过程， 并规定了 相关专业 监理工作 重点。本标准规定的 数据中心，是指构建 业主单 位的业务应用系统和 数据资源进行集成 运行的 场地，包括环境、 设备、数据库、应用 软件有 机组合的 工程项目	本标准适用于应用系统 数据中心工程项目 监理工作。本标准不 对项目过程中涉及的 产品、服务的技术规格 和条件作出规定或要 求，有关内容参见相 应的产品或服务 的技术标准	正在制 定（国 标报批 中）

序号	分类	标准号/计划号	标准名称	内容	用途	状态
12	监理	---	信息技术服务 监理 第7部分：监理工作 量度量规范	本标准规定信息系 统工程监理工作的 方法和估算的要 点	本标准适用于信息系 统工程监理服务全 过程，主要涉及规 划设计、招标、实 施、运维等阶段 开展监理工作度 量	计划制 定（国 标立项 中）
13	服务安全	20171070-T-469	信息技术服务 服务安全规范	本标准规定信息技 术服务过程中需 管控的要素，包 括事前预防、事 中监督和事后审 计持续改进等四 个阶段，以保证 服务的安全性	本标准适用于信息 技术服务方管理 其信息技术的安 全性，也可适用 于甲方或第三方 对信息技术的服 务进行管控	正在制 定（国 标草案）
14	服务安全	----	信息技术服务 服务数据安全	本标准规定信息技 术服务数据安全 的基本框架，明 确涉及数据安全 的管理范围，并 给出相应服务的 管理要求	本标准为组织的服 务数据安全提供 指南	计划制 定
15	服务安全	----	信息技术服务 服务安全审计	本标准为信息技 术服务审计人员 在安全服务的审 计方面提供原则 框架。本标准规 定了信息技术服 务审计人员关于 服务安全审计的 要求，给出了服 务安全审计的关 键指标	本标准的使用者是 信息技术服务安 全审计人员，也 为实施信息技 术服务的人员、 客户和云服务 提供商（包括咨 询人员）提供指 南	计划制 定

五、标准制修订原则

5.1 支撑行业管理

支撑制定信息技术服务业发展战略、规划和政策是研制ITSS的首要任务，也是研制ITSS的主要出发点。在今后工作中，ITSS分委会将根据信息技术服务行业管理需求情况，同时结合产业发展趋势，以及国内领先企业的实践来制修相关ITSS系列标准，及时修订《信息技术服务 分类与代码》、《信息技术服务 质量评价指标体系》等基础类国家标准，并与GB/T4754-2017《国民经济行业分类》的修订保持良好衔接，各类标准的制修订以支撑信息技术服务行业管理为主要目标。

5.2 引领发展

当前，信息技术服务正加速向平台化、智能化方向发展，IT赋能的趋势明显。IT赋能的服务关系到今后国民经济发展的动能转换，其国产化能力建设应当引起重视。因此，服务的数字化、网络化、智能化方面急需新领域的标准引导发展。在下一步工作中，ITSS分委会将加快制定数据服务、智能服务等领域的标准，建立与IT赋能的服务相关的互联互通标准体系，同时鼓励委员单位之间加强合作，积极培育团体标准和具有引领发展作用的企业标准。

5.3 规范市场

2015年以来，招商银行、农业银行、中国银行、中国移动等行业用户先后牵头制定了云服务、数据中心服务等重点领域的国家标准。实践证明，这种方式有利于快速获取需方对信息技术服务的需求，对行业的发展具有重要的引领价值。今后工作中，ITSS分委会将继续支持需方牵头制定重点领域的国家标准。

另外，对于ITSS已经发布使用的一批标准，例如基础领域的标准，咨询设计领域的标准、集成实施领域的标准、运行维护领域的标准等等，这批标准已经在市场上应用了多年，部分标准尤其是GB/T 28827.1-2012《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》、ITSS.1-2015《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》等得到了很好的推广和使用，也收到了很多来自用户对标准的反馈，ITSS分委会下一步将会根据这些标准的应用情况和市场反馈信息，并结合新的服务技术特点及服务市场需求情况，对这些标准进行修订和调整。

5.4 协调配套

经过近十年的工作，ITSS标准族已经初具体系。从供给侧来看，已具备面向IT的服务标准，包括咨询设计、集成实施、运行维护等；已具备面向IT赋能的服务标准，包括云（计算）服务、数据服务、智能服务等。从需求侧标准来看，已具备治理、数据管理、数字化转型、行业和领域等标准，以及支撑类标准和基础类标准。ITSS标准已实现标准体系的目的性、层次性、系统性和综合性。但单个标准因其专业性的不同，由不同单位牵头，容易忽视与其他标准的衔接问题，并可能造成安全隐患和不经济因素。

因此，围绕“制造强国和网络强国建设，数字化、网络化、智能化转型与融合，安全可靠”等国家战略和市场需求，ITSS将进一步解决ITSS内部以及与其他标准体系（如软件工程标准、云计算、区块链、人工智能等）之间的协调性、配套性和动态性，主要体现在如下几个方面：

- 对已发布实施标准的应用效果进行跟踪评价，并根据评价结果对已发布标准进行整合修订；
- 已发布实施的应用效果好的标准，以及需在ITSS内部互相补充、互相依存的标准；
- 与人工智能、云计算等跨专业领域协同的标准；
- 随着业务和技术不断发展更新的标准；
- 对争议较大或不成熟的领域，团体标准先行。

5.5 国际化

我国的信息技术服务能力要在国际范围上和世界保持同等的水平并有一定的话语权，必须在国际范围内和众多的国家或组织共同参与开展标准化活动。

近年来，中国专家在信息技术服务领域的国际标准化活动中，参与了大量的工作，并承担部分召集人、秘书、编辑、联合编辑的工作，包括对口国际标准化组织ISO/IEC JTC1的系统和软件工程分技术委员会下设系统和软件质量工作组（SC7/WG6）；云计算和分布式平台分技术委员会下设的云计算基础工作组（SC38/WG3）和云中数据及相关技术工作组（SC38/WG5）；IT服务管理和IT治理分技术委员会下设的信息技术治理工作组（SC40/WG1）、ISO/IEC 20000（信息技术-服务管理）标准维护与研制工作组（SC40/WG2）、信息技术驱动的服务/业务流程外包工作组（SC40/WG3）和基础设施信息技术服务管理工作组（SC40/WG4）等。

未来，将要根据国家的发展战略和市场需求，有计划的将能引领产业和技术发展、具备中国特色的国家标准推送到国际标准体系中，结合国家一带一路倡议，在相关国家进行标准的推广和宣贯，具体活动内容包括：

- 主导国际标准研制，或直接参加国际标准的研制工作，将我国的技术创新成果纳入国际标准，引导国际技术的发展，提高我国标准的声誉和国际竞争力。
- 对需要制定的国际标准、制修订中的国际标准，以及实施中的国际标准，及时提出意见，提出议案，反映我国企业的意见和国家的要求，争取将意见和要求纳入国际标准，以维护我国企业和国家的利益。
- 参加国际标准的技术会议，紧跟有关国际标准的制定及国际标准化发展动向，加强国际交流与合作。

附录

信息技术服务标准计划项目 安排与执行情况表

序号	计划编号/标准号	项目名称	执行情况	国行标	状态统计 截止至 20181231
1	GB/T 29264-2012	信息技术服务 分类与代码	已颁布 实施	国家 标准	23项国家 标准颁布 实施
2	GB/T 28827.1-2012	信息技术服务 运行维护 第1 部分：通用要求	已颁布 实施	国家 标准	
3	GB/T 28827.2-2012	信息技术服务 运行维护 第2 部分：交付规范	已颁布 实施	国家 标准	
4	GB/T 28827.3-2012	信息技术服务 运行维护 第3 部分：应急响应规范	已颁布 实施	国家 标准	
5	GB/T 19668.1-2014	信息技术服务 监理 第1部 分：总则	已颁布 实施	国家 标准	
6	GB/T 33136-2016	信息技术服务 数据中心服务 能力成熟度模型	已颁布 实施	国家 标准	
7	GB/T 33850-2017	信息技术服务 质量评价指标 体系	已颁布 实施	国家 标准	
8	GB/T 33770.1-2017	信息技术服务 外包 第1部 分：服务提供方通用要求	已颁布 实施	国家 标准	
9	GB/T 19668.2-2017	信息技术服务 监理 第2部 分：基础设施工程监理规范	已颁布 实施	国家 标准	
10	GB/T 19668.3-2017	信息技术服务 监理 第3部 分：运行维护监理规范	已颁布 实施	国家 标准	
11	GB/T 19668.4-2017	信息技术服务 监理 第4部 分：信息安全监理规范	已颁布 实施	国家 标准	
12	GB/T 34941-2017	信息技术服务 数字化营销服 务 程序化营销技术要求	已颁布 实施	国家 标准	
13	GB/T 34960.1-2017	信息技术服务 治理 第1部 分：通用要求	已颁布 实施	国家 标准	
14	GB/T 34960.2-2017	信息技术服务 治理 第2部 分：实施指南	已颁布 实施	国家 标准	

序号	计划编号/标准号	项目名称	执行情况	国行标	状态统计 截止至 20181231	
15	GB/T 34960.3-2017	信息技术服务 治理 第3部分：绩效评价	已颁布 实施	国家 标准	23项国家 标准颁布 实施	
16	GB/T 34960.4-2017	信息技术服务 治理 第4部分：审计导则	已颁布 实施	国家 标准		
17	GB/T 35293-2017	信息技术 云计算 虚拟机管理 通用要求	已颁布 实施	国家 标准		
18	GB/T 36074.2-2018	信息技术服务 服务管理 第2 部分：实施指南	已颁布 实施	国家 标准		
19	GB/T 34960.5-2018	信息技术服务 治理 第5部分： 数据治理规范	已颁布 实施	国家 标准		
20	GB/T 36325-2018	信息技术 云计算 云服务级别 协议基本要求	已颁布 实施	国家 标准		
21	GB/T 36326-2018	信息技术 云计算 云服务运营 通用要求	已颁布 实施	国家 标准		
22	GB/T 36463.1-2018	信息技术服务 咨询设计 第1 部分：通用要求	已颁布 实施	国家 标准		
23	GB/T 19668.5-2018	信息技术服务 监理 第5部分： 软件工程监理规范	已颁布 实施	国家 标准		
24	SJ/T 11445.2-2012	信息技术服务 外包 第2部分： 数据（信息）保护规范	已颁布 实施	行业 标准		16项行业 标准颁布 实施
25	SJ/T 11565.1-2015	信息技术服务 咨询设计 第1 部分：通用要求	已颁布 实施	行业 标准		
26	SJ/T 11564.4-2015	信息技术服务 运行维护 第4 部分：数据中心规范	已颁布 实施	行业 标准		
27	SJ/T 11435-2015	信息技术服务 服务管理 技术 要求	已颁布 实施	行业 标准		
28	SJ/T 11623-2016	信息技术服务 从业人员能力 规范	已颁布 实施	行业 标准		
29	SJ/T 11673.3-2017	信息技术服务 外包 第3部分： 交付中心规范	已颁布 实施	行业 标准		
30	SJ/T 11445.4-2017	信息技术服务 外包 第4部分： 非结构化数据管理与服务规范	已颁布 实施	行业 标准		
31	SJ/T 11674.3-2017	信息技术服务 集成实施 第3 部分：项目验收规范	已颁布 实施	行业 标准		

序号	计划编号/标准号	项目名称	执行情况	国行标	状态统计 截止至 20181231
32	SJ/T 11564.5-2017	信息技术服务 运行维护 第5部分：桌面及外围设备规范	已颁布实施	行业标准	16项行业标准颁布实施
33	SJ/T 11674.2-2017	信息技术服务 集成实施 第2部分：项目实施规范	已颁布实施	行业标准	
34	SJ/T 11674.1-2017	信息技术服务 集成实施 第1部分：通用要求	已颁布实施	行业标准	
35	SJ/T 11691-2017	信息技术服务 服务级别协议指南	已颁布实施	行业标准	
36	SJ/T 11693.1-2017	信息技术服务 服务管理 第1部分：通用要求	已颁布实施	行业标准	
37	SJ/T 11690-2017	软件运营服务能力通用要求	已颁布实施	行业标准	
38	SJ/T 11445.5-2018	信息技术服务 外包 第5部分：发包方项目管理规范	已颁布实施	行业标准	
39	SJ/T 11684-2018	信息技术服务 信息系统服务 监理规范	已颁布实施	行业标准	
40	20153683-T-469	信息技术服务 咨询设计 第2部分：规划设计指南	报批稿	国家标准	
41	20153677-T-469	信息技术服务 从业人员能力规范	报批稿	国家标准	
42	20153681-T-469	信息技术服务 外包 第2部分：数据保护规范	报批稿	国家标准	
43	20141220-T-469	信息技术服务 监理 第6部分：应用系统：数据中心工程监理规范	报批稿	国家标准	
44	20153700-T-469	信息技术 云计算 云资源监控通用要求	报批稿	国家标准	
45	20153702-T-469	信息技术 云计算 云服务质量评价指南	报批稿	国家标准	
46	20173829-T-469	信息技术服务 运行维护 第6部分：应用系统服务要求	报批稿	国家标准	
47	20153678-T-469	信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求	报批稿	国家标准	
48	20153682-T-469	信息技术服务 服务产品基本要求	报批稿	国家标准	

序号	计划编号/标准号	项目名称	执行情况	国行标	状态统计 截止至 20181231
49	20153680-T-469	信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求	报批稿	国家标准	11项国家标准报批稿
50	20153706-T-469	信息技术 云计算 云服务交付要求	报批稿	国家标准	
51	2014-0416T-SJ	信息技术服务 呼叫中心运营管理要求	报批稿	行业标准	1项行业标准报批稿
52	20171070-T-469	信息技术服务 服务安全规范	草案	国家标准	4项国家标准草案
53	20173826-T-469	信息技术服务 数字化营销服务 移动营销技术规范	草案	国家标准	
54	20173830-T-469	信息技术服务 外包 第6部分：服务需方通用要求	草案	国家标准	
55	20173825-T-469	信息技术服务 数据资产管理规范	草案	国家标准	
56	----	信息技术服务 运行维护 第7部分：成本度量规范	待立项		13项标准待立项
57	----	信息技术服务 咨询设计 第3部分：知识库管理规范	待立项		
58	----	信息技术服务 咨询设计 第4部分：数据资源规划	待立项		
59	----	信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求	待修订立项		
60	----	信息技术服务 监理 第7部分：监理工作量度量规范	待立项		
61	----	信息技术服务 运行维护 第8部分：医院信息系统实施指南	待立项		
62	----	信息技术服务 数据中心业务连续性等级评价准则	待立项		
63	----	信息技术服务 治理 第6部分：人工智能治理	待立项		
64	----	信息技术 IT驱动服务业务流程外包 (ITES-BPO) 生命周期流程 第1部分：过程参考模型 (PRM)	待立项		

序号	计划编号/标准号	项目名称	执行情况	国行标	状态统计截止至 20181231
65	----	信息技术 IT驱动服务业务流程外包 (ITES-BPO) 生命周期流程 第2部分：过程评估模型 (PAM)	待立项		13项标准 待立项
66	----	信息技术 IT驱动服务业务流程外包 (ITES-BPO) 生命周期流程 第3部分：测量框架 (MF) 及组织成熟度模型 (OMM)	待立项		
67	----	信息技术 IT驱动服务业务流程外包 (ITES-BPO) 生命周期流程 第4部分：术语和概念	待立项		
68	----	信息技术 IT驱动服务业务流程外包 (ITES-BPO) 生命周期流程 第5部分：指南	待立项		
69	ITSS.1-2015	信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型	已发布	团体标准	
70	----	信息技术服务 从业人员能力培养和评价指南 (设计开发)	报批稿	团体标准	6项团体标准
71	----	信息技术服务 从业人员能力培养和评价指南 (集成实施)	报批稿	团体标准	
72	----	信息技术服务 从业人员能力培养和评价指南 (运行维护)	报批稿	团体标准	
73	----	信息技术服务 从业人员能力培养和评价指南 (云计算)	报批稿	团体标准	
74	----	信息技术服务 从业人员能力培养和评价指南 (信息安全)	报批稿	团体标准	
75	----	信息技术服务 服务生存周期过程	待启动		
76	----	信息技术服务 服务工具及集成框架	待启动		

序号	计划编号/标准号	项目名称	执行情况	国行标	状态统计 截止至 20181231
77	----	信息技术服务 咨询设计 第5部分：通用标准库设计要求	待启动		41项标准 待启动
78	----	信息技术服务 集成实施 云系统集成	待启动		
79	----	信息技术服务 集成实施 数据集成	待启动		
80	----	信息技术服务 集成实施 应用集成	待启动		
81	----	信息技术服务 服务风险管理	待启动		
82	----	信息技术服务 服务数据安全	待启动		
83	----	信息技术服务 服务安全审计	待启动		
84	----	信息技术服务 数据服务 通用要求	待启动		
85	----	信息技术服务 数据服务 数据服务能力成熟度	待启动		
86	----	信息技术服务 数据服务 数据清洗加工规范	待启动		
87	----	信息技术服务 数据服务 数据脱敏	待启动		
88	----	信息技术服务 数据服务 数据流通管理规范	待启动		
89	----	信息技术服务 智能服务 第1部分：通用要求	待启动		
90	----	信息技术服务 智能服务 第2部分：知识图谱服务要求	待启动		
91	----	信息技术服务 智能服务 第3部分：识别服务要求	待启动		
92	----	信息技术服务 智能服务 第4部分：控制服务要求	待启动		
93	----	信息技术服务 智能服务 第5部分：客户服务要求	待启动		
94	----	信息技术服务 治理 云治理规范	待启动		
95	----	信息技术服务 治理 安全治理规范	待启动		

序号	计划编号/标准号	项目名称	执行情况	国行标	状态统计 截止至 20181231
96	----	信息技术服务 治理 成熟度模型	待启动		41项标准 待启动
97	----	信息技术服务 治理 评价实施指南	待启动		
98	----	信息技术服务 治理 全面风险管理	待启动		
99	----	信息技术服务 治理 大数据审计	待启动		
100	----	信息技术服务 治理 安全审计	待启动		
101	----	信息技术服务 数据管理 通用要求	待启动		
102	----	信息技术服务 数据资产 分类	待启动		
103	----	信息技术服务 数据资产 采购规范	待启动		
104	----	信息技术服务 数据资产 接入规范	待启动		
105	----	信息技术服务 数据资产 评估指南	待启动		
106	----	信息技术服务 数据管理 数据共享	待启动		
107	----	信息技术服务 数据管理 数据运营	待启动		
108	----	信息技术服务 数字化转型 第1部分：通用要求	待启动		
109	----	信息技术服务 数字化转型 第2部分：就绪度评估模型	待启动		
110	----	信息技术服务 数字化转型 第3部分：成熟度评估模型	待启动		
111	----	信息技术服务 数字化转型 第4部分：效果评价模型	待启动		
112	----	信息技术服务 数字化转型 第5部分：中小企业实施指引	待启动		
113	----	信息技术服务 数据中心技术 管理成熟度	待启动		

序号	计划编号/标准号	项目名称	执行情况	国行标	状态统计 截止至 20181231
114	----	XX行业信息技术服务标准体系	待启动		41项标准 待启动
115	----	XX领域信息技术服务标准体系	待启动		

注1：截止至2018年12月31日，ITSS共有115项标准，其中23项国家标准颁布实施、16项行业标准颁布实施、1项团体标准颁布实施，形成11项国家标准报批稿、1项行业标准报批稿、5项团体标准报批稿、4项国家标准草案，13项标准待立项和41项标准待启动。

注2：标准状态时序是标准草案→标准内审稿→标准征求意见稿→标准送审稿→标准报批稿→标准发布实施稿→标准修订/废止。