

新世纪 新征程

国家信息技术服务标准（ITSS）

发展背景及应用

2018年3月

姓名：宋 说

- ① 2000. 10 筹备成立安徽省新世纪认证咨询有限责任公司
- ② 2012. 12 合肥市两化融合公共服务平台主任（CIO）
- ③ 2013.05 安徽省中小企业公共服务示范平台主任
- ④ 2013.08 合肥市中小企业公共服务示范平台主任
- ⑤ 2014.06 当选为合肥市首席信息官协会会长安徽CIO联盟负责人
- ⑥ 2015.11 连续3年获选全国优秀CIO，全国CIO工作先进个人
- ⑦ 2016.12 当选为安徽省经信委中小企业服务联盟两化融合执委会主任
- ⑧ 2017.08 任命为中国智能制造百人会副秘书长
- ⑨ 2017.11 受聘为北大CIO第二导师
- ⑩ 2018.01 中国智能制造领军人物.....



目录

CONTENTS



- 一、 ITSS的发展背景
- 二、 ITSS基础介绍
- 三、 ITSS的应用及价值

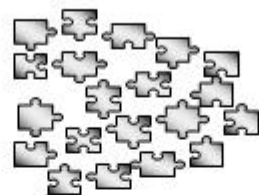
国家信息技术服务标准（ITSS）发展背景

IT服务供需问题？

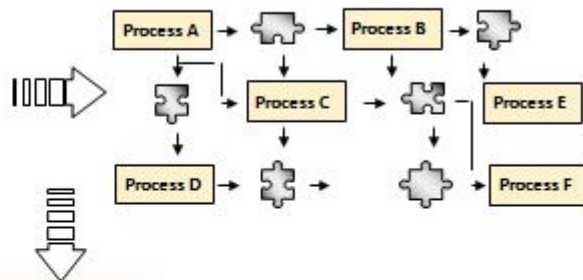
供需问题

- 服务管理缺乏标准化流程保障
- 人员无法量化考核指标
- 缺乏主动服务，忙于被动“救火”
- 资源无法精益化管理。
- 知识过分依赖人员。
- 运维成本高，延续性差。
- 满意度低，运维质量整体低。

“支离”的IT服务



通过梳理、规范、整合



实现成体系的运维管理服务



为什么需要信息技术服务标准？

— 制定信息技术服务系列标准将有助于：

- 服务供方建立完善的运维服务体系，规范服务产品。
- 使运维服务的供需双方达成统一认识。
 - 服务范围
 - 服务能力、服务品质
 - 服务质量等
- 为规范、统一运维服务市场，证实运维的服务能力。
- 推动运维服务产业的发展，帮助服务行业形成长效机制。

国家信息技术服务标准（ITSS）基础介绍

什么是ITSS?

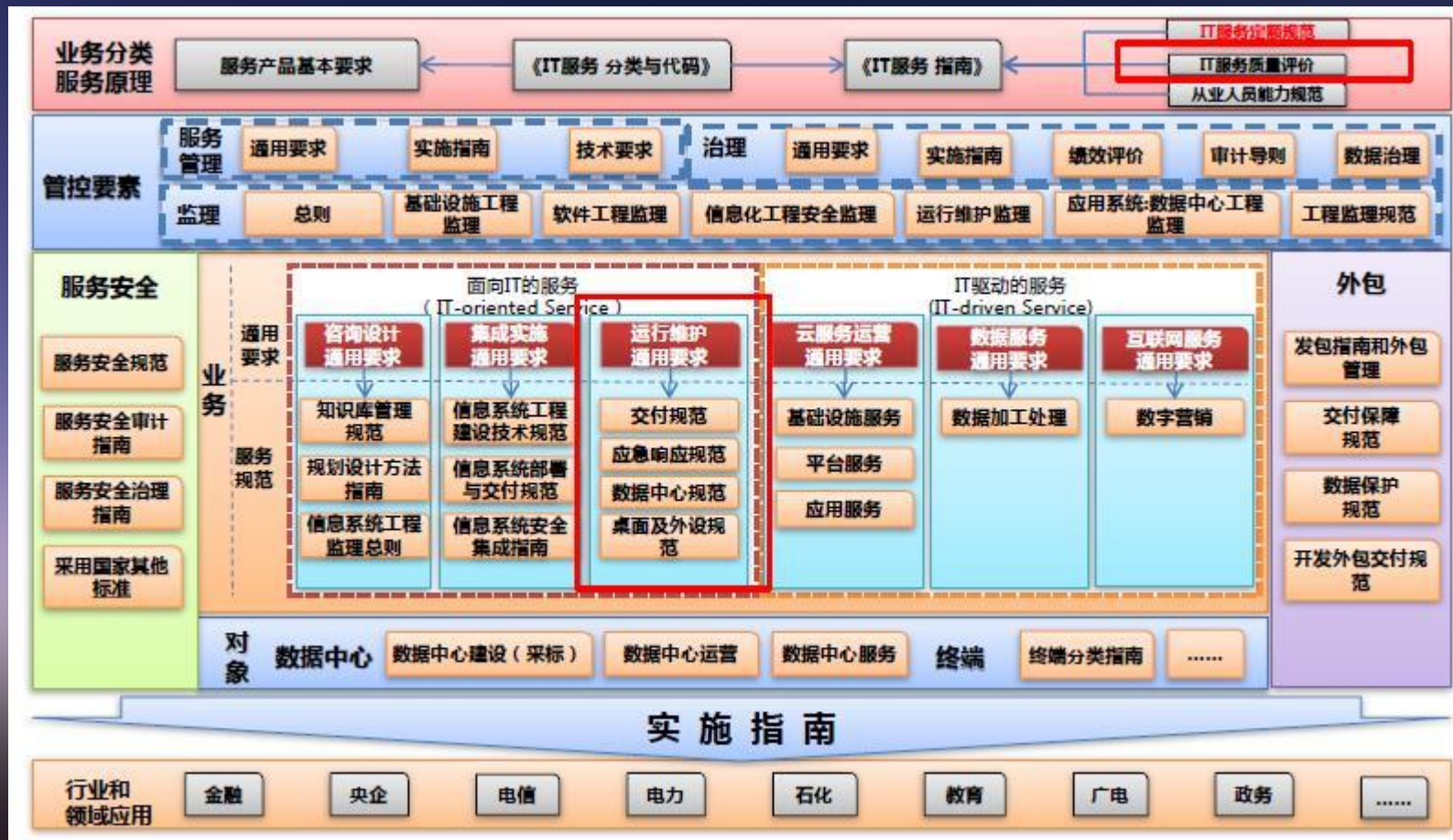
ITSS

(Information Technology Service Standards,简称ITSS)是一 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。

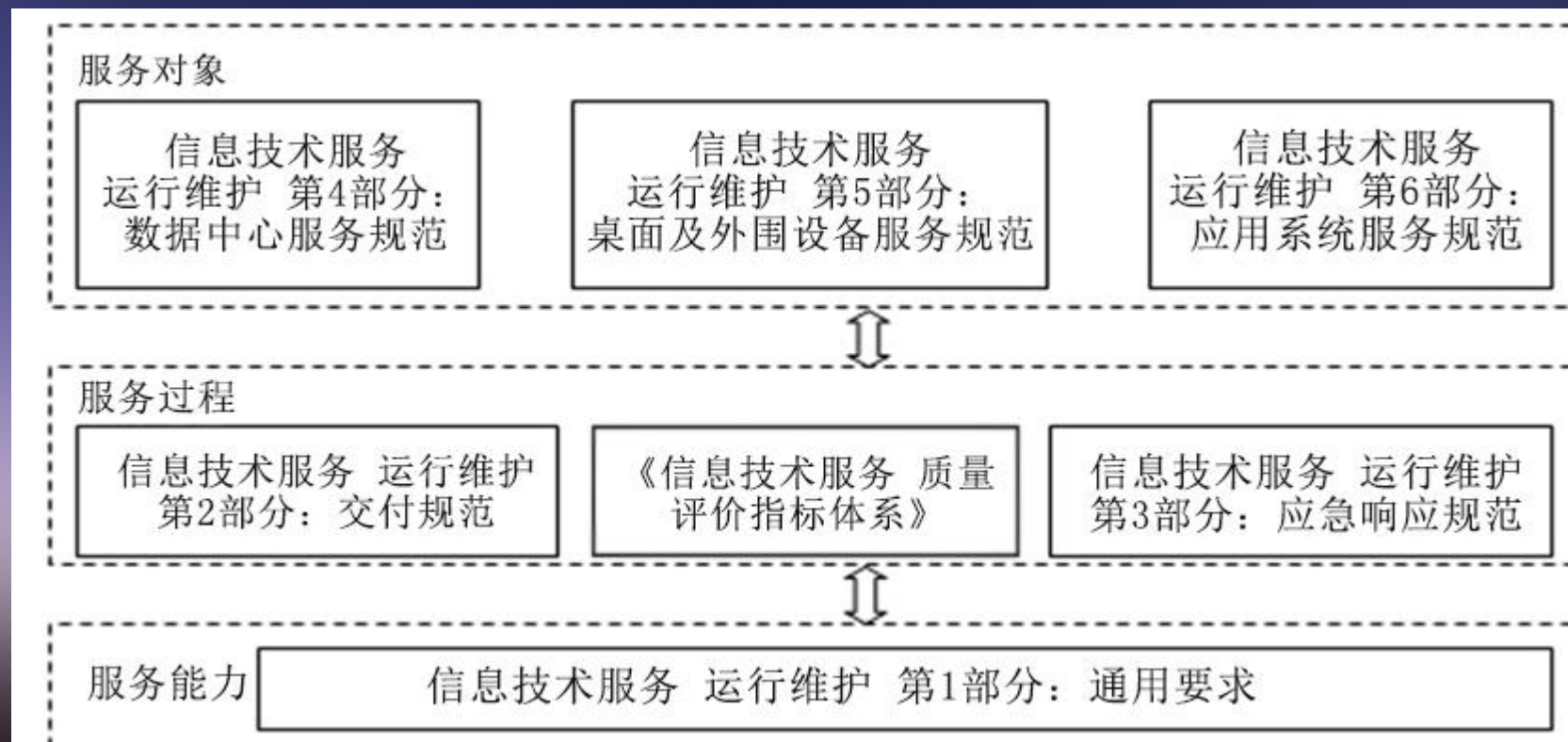
ITSS的来源

ITSS是在工业和信息化部软件服务业司的指导下，由国家信息技术服务(以下简称“IT服务”)标准工作组组织研究制定的，是我国IT服务行业最佳实践的总结和提升，也是我国从事IT服务研发、 供应、推广和应用等各类组织自主创新成果的固化。

ITSS体系框架4.0



ITSS运维系列标准关系图



ITSS——1套方法论

ITSS规定IT服务的**组成要素**和**生命周期**

- IT服务的组成要素：包括人员(People)、流程(Process)、技术(Technology)和资源(Resource),简称PPTR。
- IT服务的生命周期：包括以下阶段：规划设计 (Planning & Design)、部署实施 (Implementing)、服务运营 (Operation)、持续改进(Improvement)和监督管理 (Supervision), 简称PIOIS。





中华人民共和国国家标准

GB/T 36100.1—2012

信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求

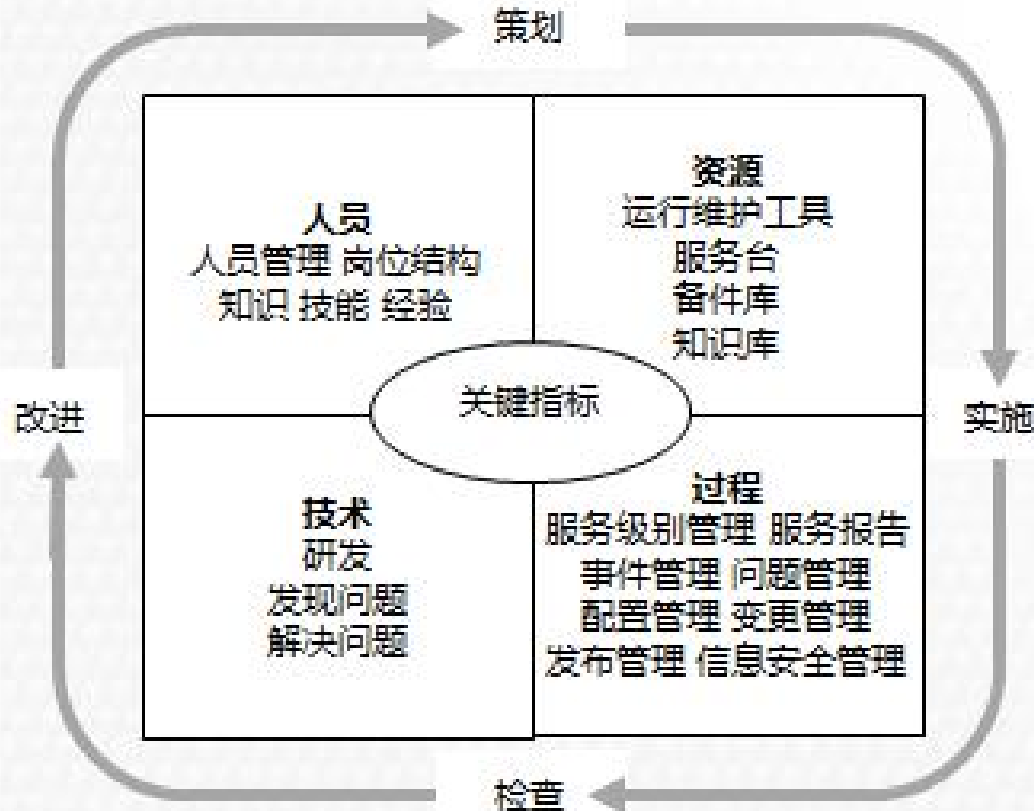
Information technology service—Operation and maintenance—
Part 1: General requirements

2012-11-05 发布

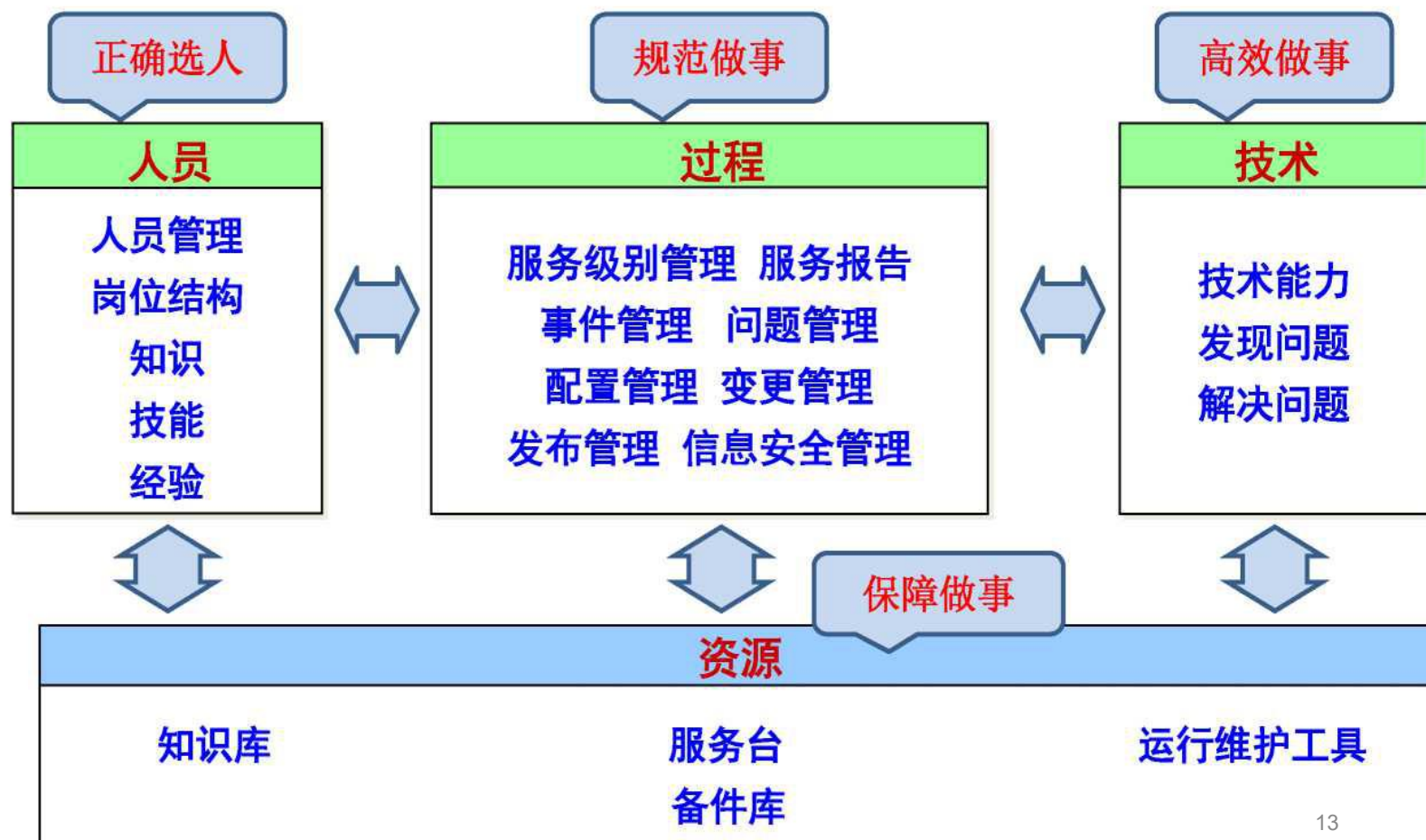
2013-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

运行维护服务能力模型



能力四要素关系模型



国家信息技术服务标准 (ITSS) 应用及价值

文件一：政府行业应用与分类

- > “国发4号文” 营业税优惠政策
- > 《工业转型升级规划(2016-2020年)》
- > 《软件和信息技术服务业 “十三五” 规划》

> 财政部《政府采购品目
分类目录》修订

作用：

对接政府采购所涉及的服务业
务内容和边界



《国民经济行业分类》
> GB/T 4754-2011)

作用：

将信息技术服务划分为国民经济
行业大类，客观地反映新时期我
国IT产业发展走势

文件二：工信部,国标委出台“信息技术服务标准工作”五年行动计划

工业和信息化部办公厅 国家标准化管理委员会办公室 文件

工信厅联信软〔2015〕164号

工业和信息化部办公厅 国家标准化管理 委员会办公室关于印发《信息技术 服务标准化工作五年行动计划 (2016—2020)》的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门、质量技术监督局(市场监督管理部门),各有关部门:

为贯彻落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》和《中国制造2025》的要求,做好信息技术服务标准化工作,按照国务院关于深化标准化工作改革方案的总体部署,我

(五) 培育面向制造业的信息技术服务。

推动制造企业和信息技术服务企业联合,研究制定制造业领域的智能检测、远程诊断维护、产品全生命周期管理等信息技术服务标准。支持制造业企业、信息技术服务企业和互联网企业跨界合作,制定基于智能产品的在线服务标准。依托行业中介组织和第三方机构,研发标准在智能制造领域的应用指南。结合推动发展服务型制造的标准化需求,推动标准在个性化定制、产品全生命周期管理、网络精准营销和在线支持等领域的应用,培育面向制造业的信息技术服务新模式、新业态。

文件三：ITSS面向甲方,用户单位的应用通知

中华人民共和国工业和信息化部

工信软函〔2019〕118号

关于做好 2019 年信息技术服务标准宣贯培训和 应用推广工作的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门，各有关单位：

自 2009 年工业和信息化部启动信息技术服务标准（以下简称 ITSS）工作以来，相关工作得到了地方工业和信息化主管部门（以下简称地方主管部门）、用户单位和信息技术服务企业事业单位的高度重视和积极响应，标准化工作不断取得新成果，为提升我国信息技术服务业发展水平作出了积极贡献。在 ITSS 迎来十周年之际，ITSS 将继续以标准应用推广为牵引，促进信息技术服务产业创新发展。为充分发挥各地方主管部门和行业组织在标准宣贯培训和应用推广中的作用，现将 2019 年 ITSS 相关工作通知如下：

一、我司与各地方主管部门共同组织开展 ITSS 宣贯培训和应用推广工作。各地方主管部门应结合本地实际情况，结合 ITSS 十周年契机，研究制定宣贯培训和应用推广工作计划。

1、ITSS 验证和应用试点省市本年度应至少举办 1 次面向信息技术服务企业高管的宣贯培训和应用推广活动；非试点省市根据本地情况和企业需求开展宣贯培训和应用推广工作。

2、地方主管部门应积极组织本行政区域内的用户单位和信息技术服务企业高层主管人员参与 ITSS 宣贯培训，促进 ITSS 应用推广和普及。

3、鼓励与企业上云、行业用户大会等活动相结合，推动更多用户单位参考采用 ITSS 相关标准。

4、ITSS 宣贯培训和应用推广过程中，应积极收集相关企业、用户单位对标准工作的意见和建议，总结 ITSS 十年来的创新与实践成果，及时反馈我司。

二、我司责成中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会（ITSS 工作组秘书处挂靠单位，以下简称 ITSS 分会）研制宣贯培训教材资料，并做好师资队伍建设。各地方主管部门如有需要，ITSS 分会应做好支撑服务。

为统筹安排宣贯培训和应用推广工作，请于 2019 年 3 月 15 日前将工作计划及联系人信息报我司。

信软司联系人及电话：王 婧 010-68208201

ITSS 分会联系人及电话：易清齐 010-68208772

李东梅 010-68208773

传真：010-68208772

邮箱：yiqingqi@itss.cn lidongmei@itss.cn

工业和信息化部
信息化和软件服务业司

2019年1月31日

文件四：全国地方政策

省人民政府办公厅关于 进一步推进软件和信息技术服务业发展的意见

(五) 推进应用模式创新与融合创新。鼓励发展基于软件网络化服务的新兴信息服务业态, 创新产业模式、应用模式和服务模式。推动技术与产业发展、城市管理、生活服务的全面融合。鼓励开放式创新, 以龙头骨干企业为核心, 以产业链为基础组建技术、标准、产业和应用联盟, 实现联合创新、知识产权共享和应用推广。鼓励和支持企业通过信息技术服务标准 (ITSS) 符合性评估。(责任部门: 省经信委、省科技厅)

杭州市信息软件和电子商务产业政策实施办法

发布时间: 2013-11-08 点击率: 370

杭州市信息软件和电子商务产业政策实施办法
(杭州市经济和信息化委员会 杭州市财政局)

为进一步加快信息化和信息产业发展, 推进信息化与工业化深度融合, 根据《中共杭州市委杭州市人民政府关于进一步加快信息化建设推进信息产业发展的实施意见》(市委〔2013〕6号) 的有关规定, 贯彻落实信息软件和电子商务产业发展政策, 特制定本办法。

一、资金来源

从2013年起, 在杭州市工业和科技统筹资金中, 每年安排一定资金重点支持信息产业十大工程建设。



中华人民共和国工业和信息化部

Ministry of Industry and Information Technology of the People's Republic of China



工业和信息化部

新闻动态

信息公开

在线办事

公众参与

专题专栏

工信数据

邮箱登录 微信 微博

搜索



陈肇雄出席南京国际软件博览会

1 2 3 4 5 6 7 8

时政要闻 领导活动 重点工作

- 四部门关于发布《云计算服务安全评估办法》的公告[07.22]
- 工业和信息化部关于印发《工业领域电力需求侧管理工作指南》的通知[07.19]
- 工业和信息化部公示申报第322批《道路机动车辆生产企业及产品公告》[07.17]
- 关于组织开展2019年度工业节能诊断服务工作的通知[07.15]
- 工业和信息化部发布第321批《道路机动车辆生产企业及产品公告》[07.15]

热点专题

安徽省经济和信息化厅



上半年全省技改投资增长平稳

工作要闻 | 文件公告 | 图文信息 | 国务院和省政府重要信息

- 我省5家企业进入国家工业企业知识产权运用试点企业名单
- 我省新型墙体材料条例实施成效显著
- 我厅组织开展全省减轻企业负担调查培训
- 2019年江淮杰工匠启动仪式暨第三届安徽非遗展开幕
- 我省组团参加第二十三届中国国际软件博览会
- 牛弩钢厅长主持召开省中小企业(专精特新)发展基金调

首页资讯

政策引导

制造强省

网上办事

信息公开

企业云

政民互动

文件五：ITSS认证在政府、国有企业项目采购应用

序号	类型	标题	地区	发布日期
1	中标公告	成都市软件产业发展中心ITSS认证咨询服务采购项目结果公告	四川	2017-07-07
2	招标公告	成都市软件产业发展中心ITSS认证咨询服务采购项目比选公告	四川	2017-06-29
3	中标公告	云南电网有限责任公司玉溪供电局2016年ITSS咨询、认证成交公示	云南	2016-11-02
4	招标公告	云南电网有限责任公司玉溪供电局2016年ITSS咨询、认证竞争性谈判公告	云南	2016-10-24
5	招标公告	天津普迅ITSS认证体系咨询服务及运维管理工具项目招标公告	天津	2016-10-08
6	中标公告	四川省环境信息中心环保ITSS运维体系建设及四川省环境保护厅云桌面建设政府采购公开招标结果公告 下载	四川	2016-09-28
7	招标公告	中核集团IT运维服务及维保ITSS评估采购竞争性谈判第二次公告-非招标公告	北京	2016-09-23
8	招标公告	中核集团IT运维服务及维保ITSS评估采购竞争性谈判-非招标公告	北京	2016-09-20
9	变更公告	四川省环境信息中心环保ITSS运维体系建设及四川省环境保护厅云桌面建设政府采购公开招标采购预公告更正公告	四川	2016-08-29
10	招标公告	四川省环境信息中心环保ITSS运维体系建设及四川省环境保护厅云桌面建设政府采购公开招标采购公告 下载	四川	2016-08-26
11	变更公告	四川省环境信息中心四川省环保ITSS运维体系建设政府采购公开招标废标公告	四川	2016-08-23
12	招标公告	四川省环境信息中心四川省环保ITSS运维体系建设政府采购公开招标采购公告 下载	四川	2016-07-29
13	招标公告	中国民生银行股份有限公司ITSS管理体系咨询和符合性评估项目招标公告	北京	2016-07-25

文件六,人才培养与应用

ITSS	IT服务总监
ITSS	IT服务项目经理
ITSS	IT服务工程师



□ 《信息技术服务 从业人员能力规范》

> 基于此标准开发出《IT服务工程师》、《IT服务项目经理》、《IT服务总监》等培训教材，旨在为培养IT服务、管理的中高级人才。

续：人才应用

无锡市梁溪区社会治安综合治理委员会办公室 小区技防建设（南长片、北塘片）项目更

发布时间: 2017-04-26

无锡市政府采购中心受无锡市梁溪区社会治安综合治理委员会办公室委托，就其梁溪项目进行公开招标采购，已于2017年4月18日在中国政府采购网、江苏政府采购网、无锡市布了公开招标公告，现发布更正公告。

一、原招标公告主要信息

原招标项目名称：梁溪区2016-2017年度老旧小区技防建设（南长片、北塘片）

原招标项目编号：XCGZX2017-0095

原公告日期：2017年4月18日

原公告媒体：中国政府采购网、江苏政府采购网、无锡市政府采购网、无锡市公共

二、更正信息

更正事项及内容：

1、招标文件第8页，评分标准（2）项目人员配置中，“②维护人员（2分）派驻专职为②维护人员（2分）派驻拥有ITSS证书的专职运维人员不少于1人，有一名得1分，最供的证书复印件为准。”；

中国政府采购网 首页 » 地方标讯 » 更正公告

龙州县公安局龙州县天网第三期视频监控系统及运维服务项目更正公告

2017年07月27日 17:32 来源：中国政府采购网 【打印】 【我要纠错】

（3）运维服务方案分（满分30分）

一档（0.1~10分）：运维服务方案论述基本准确，对系统的维护提供整体维护解决方案和运行维护应急预案，提供系统维护信息档案管理，定期回访，方案一般的；

二档（10.1~20分）：运维服务方案论述较准确，拟投入本项目运维服务人员具有IT服务工程师证书，对系统的维护提供整体维护解决方案和运行维护应急预案，有免费培训计划和定期回访计划，方案较好；

三档（20.1~30分）：运维服务方案论述准确，拟投入本项目运维服务人员具有IT服务工程师证书或IT服务项目经理证书，投标人具有ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书二级资质，对系统的维护提供整体维护解决方案和运行维护应急预案，提供一站式、全面、专业的维护服务，有良好的免费培训计划和定期回访计划；

文件七,符合性评估认证

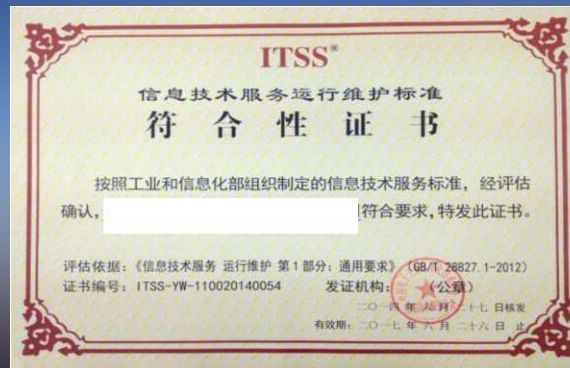
《运维服务能力成熟度》符合性评估

适用于信息技利商务供方单位



《运维通用要求》符合性评估

适用于信息技利反务需方单位



覆盖的标准数量在每个级别上有所不同



续：ITSS运维能力符合性评估认证

序号	单位名称	所属省市	成熟度等级/通用要求	证书编号	证书有效期
1	中国移动通信集团浙江有限公司	浙江省	通用要求	ITSS-YW-YH-330020150003	2021-03-15
2	北京市高级人民法院	北京市	通用要求	ITSS-YW-YH-110020150005	2021-10-25
3	中核核电运行管理有限公司	浙江省	通用要求	ITSS-YW-YH-330020150006	2021-10-25
4	国网电力科学研究院	江苏省	通用要求	ITSS-YW-YH-320020160007	2019-06-05
5	成都市人力资源社会保障信息中心	四川省	通用要求	ITSS-YW-YH-510020160009	2019-10-10
6	中国民生银行股份有限公司	北京市	通用要求	ITSS-YW-YH-110020160010	2019-11-23
7	中国核工业集团公司	北京市	通用要求	ITSS-YW-YH-110020160011	2019-11-23
8	上海文化广播影视集团有限公司	上海市	通用要求	ITSS-YW-YH-310020170013	2020-05-24
9	四川省环境信息中心	四川省	通用要求	ITSS-YW-YH-510020170014	2020-09-12
10	国家电网公司客户服务中心	天津市	通用要求	ITSS-YW-YH-120020170015	2020-11-22
11	广东电网有限责任公司信息中心	广东省	通用要求	ITSS-YW-YH-440020170016	2020-12-14
12	广州供电局有限公司	广东省	通用要求	ITSS-YW-YH-440020170017	2020-12-14
13	云南电网有限责任公司玉溪供电局	云南省	通用要求	ITSS-YW-YH-530020170018	2020-12-14
14	中国联合网络通信有限公司珠海市分公司	广东省	通用要求	ITSS-YW-YH-440020180019	2021-06-11
15	江阴市大数据中心	江苏省	通用要求	ITSS-YW-YH-320020180020	2021-09-11
16	上海中医药大学	上海市	通用要求	ITSS-YW-YH-310020180021	2021-10-18

文件八、基于ITSS的运维管理系统

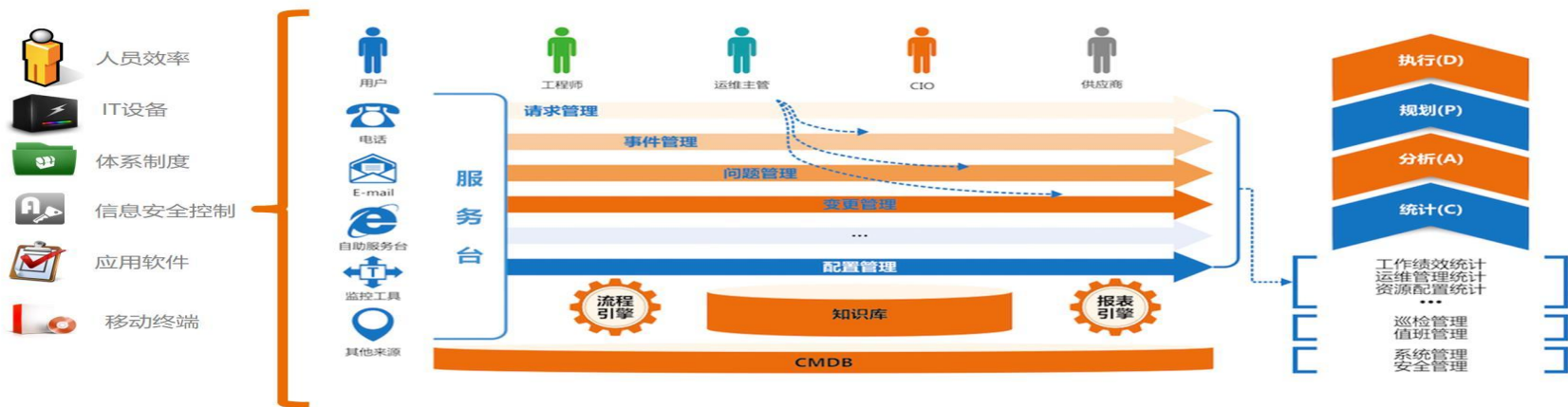
ITSS的运维管理系统：“以信息技术和监控工具为支撑，以流程管理为手段，以ITSS标准服务管理为核心，以满足业务需求为目标”的运维管理系统，主要用来提高服务质量和效率的工具的总称。



甲方评估和挑选乙方的衡量标准

甲方内部评估运维能力的手段

人员绩效考核的依据



ITSS的实施价值:

- 1、用于实施标准化的IT服务，提高IT服务效率，降低IT服务成本，减少IT风险。
- 2、规范标准化的IT服务，遴选、评价合格的IT服务提供商。
- 3、建立规范的IT服务，证实符合国家ITSS标准，获得ITSS证书。
- 4、帮助建立运维服务能力体系架构，提升内部运维管理和业务支撑。

公司简介

安徽省新世纪认证咨询有限责任公司（简称AQC）2001年成立，是安徽省最早从事企业管理、信息化建设、政务代理、两化融合、智能技术辅导咨询的国家级专业公共服务平台。

新世纪发展

安徽省新世纪成立于2001年2月6日，是安徽省最早从事企业管理、信息化软件推广、政务代理、两化融合、碳排放技术辅导咨询的合作性专业公共服务平台。

2004年竞选为安徽日报报业集团《认证专版》主编单位、2006年被深圳华侨城企业管理有限公司入选为安徽地区诚信与合作单位、2008年成为合肥策划协会副会长单位。

被安徽省电线电缆协会、化肥协会指定为规范对接唯一的服务单位

新世纪认证咨询
服务热线：13966799001

2012年5月入选首批进驻合肥市中小企业服务大厅、获中国中小企业协会、中国人力资源开发研究会2012年最受职业经理人推荐的咨询机构

★ 2001

2004~2008

2010

★ 2012

2014年被批准为合肥市公共服务示范平台、被核准牵头发起成立合肥市首席信息官协会、获国家“立信示范单位”、宋锐获工信部高级人才证书、工信部信息化推进处王建伟处长给新世纪的咨询老师题词：更上一层楼、9月获工信部首批两化融合管理体系咨询服务机构、9-11月参加全国贯标巡讲资格、宋锐同志连续两年获中国优秀首席信息官称号、国家工信部杨学山副部长鼓励安徽省新世纪“新世纪 新发展”

2013

2013年被批准为安徽省公共服务示范平台、合肥市两化融合公共信息服务平台、2013年11月29日与安徽省政研室组织召开全省微信政务通和工信部的两化融合八项行动大会，此后率先发起和组织诞生了以《决策、阜阳发布、合肥工业》等微信政务平台和微信商务平台——工信部消费品司、研发、推广食盐安全追溯系统

★ 2014

2015

2015年6月成为中国工业大数据创新发展联盟的理事单位、取得我国第一家由工信部批准的两化融合贯标服务机构通过覆盖数字化车间、“首席信息官制”推广等两化融合服务范围的ISO9001认证的服务机构、研发上线“两化融合新世纪视频咨询系统云平台”，开创了“互联网+培训”的远程移动实时互动辅导新模式；

★ 2016

2017★

2016年4月 马凯副总理到合肥考察新世纪辅导的两化融合管理体系贯标试点企业——安利股份、应流集团

2017年1月 荣事达“双创”模式成为国家级典范 盘点2016合肥工业20项工作亮点

今日新世纪：已经服务三标、许可证、资质、政务代理等近千家企业，两化融合管理体系贯标已累计服务48家贯标试点单位（安徽省67家）；目前两化融合管理体系贯标咨询机构中排名全国第三。

新世纪部分客户

新世纪认证咨询
服务热线: 13966799001

	 神马集团 SMARTER GROUP	 蓝德集团	 RISEVER		<u>中盐石化领域</u>		
	中能化工 ZHONGNENG CHEMICAL		 江铃底盘 JL chassis		<u>机械制造领域</u>		
 中盐昆山	 天辰股份 TIAN CHEN CORPORATION				<u>电力能源领域</u>		
 荣事达® 太阳能 打造世界级的太阳能与建筑一体化服务商	 MELING 美菱	 KONKA 康佳			<u>交通运输领域</u>		
 ENN 新奥		 安利 ANLI	 冠怡涂层 Guang qi coated	 CHANGHUI		<u>通讯电信领域</u>	
 CNSG 中盐集团	 天方	 海神黄酒集团	 陵安康 Kingsalt	 金坛盐 Kingsalt	 ANTAITECH		<u>食品加工领域</u>
 东华科技	 AT&M 安泰科技	 TCC	 HOLU		<u>高新技术领域</u>		



全国ITSS分中心



全国分中心

南京 徐州 扬州 镇江 苏州 泰州
武汉 贵阳 伊犁 淮安 盐城 南通

合作伙伴

山东 北京 上海 西安 宿迁

NCT云教育平台



依托信息技术服务标准，以“互联网+教育”开发一个集教学、学习、交流、人才输出于一体的IT教育全领域的云平台，平台汇聚企业高管、行业专家、培训讲师、学员及其它相关人员，完成不同的学习、授课，实现教育C2C。平台设有在线直播功能、录播功能、在线考试功能，支持多种终端接入，实现了教育的信息化、个性化，促进教育资源的聚合、开放和共享。



2016年7月云教育平台2.0新疆发布



2017年12月云教育平台3.0成都发布



许可证资质认证咨询

“两化融合”新世纪

—— 关怀 务实 诚信 发展 ——



13966799001为你解决
招投标的门禁

THANKS

感谢关注!

向前冲
2019