

团 体 标 准

T/CITIF 001-2019

信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求

Information system construction and service—Capability
assessment system—Capability requirements

2019-11-26 发布

2019-11-26 实施

中国电子信息行业联合会 发布

目 次

目次.....	I
前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语、定义和缩略语.....	1
3.1 术语和定义.....	1
3.2 缩略语.....	3
4 能力体系.....	3
4.1 能力组件.....	3
4.2 能力框架.....	3
4.3 能力等级.....	6
4.4 能力评估.....	7
5 能力要求.....	7
5.1 战略管理.....	7
5.2 业务运营.....	8
5.3 基础保障.....	11
5.4 改进创新.....	13
附录 A (资料性附录) 过程评估要素.....	15
附录 B (资料性附录) 效果评估要素.....	17
参考文献.....	19

前　　言

《信息系统建设和服务 能力评估体系》系列标准计划发布多个标准，各标准的划分是依据其主要功能。目前计划发布以下标准：

- 《信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求》
- 《信息系统建设和服务 能力评估体系 评估方法》
- 《信息系统建设和服务 能力评估体系 评估机构要求》

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的其他内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国电子信息行业联合会信息系统建设和服务行业联盟提出并归口。

本标准主要起草单位：广州赛宝认证中心服务有限公司、软通动力信息技术(集团)有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、浪潮软件集团有限公司、东软集团股份有限公司、同方股份有限公司、中国软件与技术服务股份有限公司、航天信息股份有限公司、北京赛迪认证中心有限公司、南瑞集团有限公司、太极计算机股份有限公司、上海宝信软件股份有限公司、北京中软国际信息技术有限公司、中通服建设有限公司、东华软件股份公司。

本标准主要起草人：赵国祥、刘小茵、程广明、李尧、朱晓丽、翟宏宝、孟慧、李鸿春、崔洪志、陈锡民、高志、姚振智、倪斌、董春莉、刘建龄、叶敏、张华、尉明、黄斌、林杰、赵振文、陈燕飞、朱林、王井强、杨颖、胡小鹏、王坤、李华锋、余建民、梁勇、岳海峰、赵晨、罗武强、胡凯、金梦霄、韩沫、桑月秋、阎满红、许立华、龚丹、孙浩悦、孙玥、王国春、林晶瑾、刘春晓、程丽娜、杨进国、王新华、曹晓辉、徐洁、汤燮伟、陈先玉。

引　　言

云计算、大数据、物联网、移动互联网等新一代信息技术迅猛发展，给我国信息化发展带来了巨大的提升空间，信息化服务模式正经历着重大变化，信息化重大工程也从以前的单一工程正向大系统、超级系统工程发展。信息系统建设和服务是信息化建设中不可或缺的重要环节，随着新技术的发展，信息系统建设和服务正向更高层次发展，对推进两化融合发展，推动软件和信息技术服务产业由大变强，培育国家重点骨干企业，提升全行业支撑性作用具有至关重要的作用。

为科学有效地评价信息系统建设和服务提供者的能力水平，指导信息系统建设和服务提供者建设服务能力、提升服务质量，信息系统建设和服务能力评估体系标准应运而生。本标准是信息系统建设和服务能力评估体系系列标准的第一个，提出了对信息系统建设和服务提供者的综合能力要求。

本标准使用如下助动词：

- 1)“应”：表示要求；
- 2)“宜”：表示建议；

本标准典型的应用场景包括：

- 1) 信息系统建设和服务提供者利用本标准建设自身能力，并进行测量、评估和改进；
- 2) 信息系统建设和服务需求者利用本标准对信息系统建设和服务提供者能力进行评估；
- 3) 第三方机构依据本标准对信息系统建设和服务提供者的能力进行客观评估。

信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求

1 范围

本标准给出了信息系统建设和服务能力评估体系总体框架，规定了信息系统建设和服务提供者应具备的能力要求。

本标准适用于：

- 1) 信息系统建设和服务提供者利用本标准建设自身能力，并进行测量、评估和改进；
- 2) 信息系统建设和服务需求者利用本标准对信息系统建设和服务提供者能力进行评估；
- 3) 第三方机构依据本标准对信息系统建设和服务提供者的能力进行客观评估。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 29246-2017 信息技术 安全技术 信息安全管理 体系 概述和词汇

3 术语、定义和缩略语

3.1 术语和定义

3.1.1

信息系统建设和服务 information system construction and service

通过结构化的综合布线系统，运用计算机网络技术和软件技术，将各个分离的设备、功能和信息等集成到相互关联的、统一和协调的系统之中，以及为信息系统正常运行提供支持的服务，包括信息技术咨询、软件开发、数据处理，及信息系统的应用设计、开发、集成实施、运行维护和运营服务等。

3.1.2

战略 strategy

组织高层管理者为保证信息系统建设和服务业务持续发展，通过内外部环境因素分析，对组织全部经营活动所进行的根本性和长远性的规划和指导。

3.1.3

战略管理 strategy management

战略定位、战略制定、战略执行和战略回顾活动的集合。

3.1.4

业务运营 service operation

围绕信息系统建设和服务业务过程，对客户需求与满意度、项目交付过程和外部采购活动进行管理的一系列活动的集合。

3.1.5

基础保障 foundations guarantee

为支撑信息系统建设和服务的业务交付和过程开展，对人员、技术、资金、基础设施和数据等要素进行规划、提供和调整等活动，以及为保障业务运行所需的信息安全管理和质量管理等活动的集合。

3.1.6

改进创新 improvement & innovation

为提升信息系统建设和服务能力水平、创新服务内容与模式，对管理体系进行优化、识别改进机会和实施改进措施等活动，以及创新机制与知识管理的制定、实施和评价等活动的集合。

3.1.7

能力 capability

组织或个人通过利用资源、知识和技能实现预期结果的本领。

3.1.8

能力项 capability item

对组织完成某个特定功能可独立的、有意义的能力（3.1.7）。

注：能力项往往预示着一个过程的存在。

3.1.9

能力子域 capability sub-area

一组相关能力项（3.1.8）的集合。

3.1.10

能力域 capability area

一组相关能力子域（3.1.9）的集合。

3.1.11

能力要求 capability requirement

组织提供信息系统建设和服务应具备的能力，包括战略管理（3.1.3）、业务运营（3.1.4）、基础保障（3.1.5）和改进创新（3.1.6）。

3.1.12

过程要求 process requirement

为具备能力项（3.1.8）的要求，组织应采取的系列活动。

3.1.13

度量项 measurement item

能力子域（3.1.9）建设成效的度量。

3.1.14

能力等级 capability level

组织符合能力要求（3.1.11）的级别，从低到高分别用**CS1级**、**CS2级**、**CS3级**、**CS4级**和**CS5级**表示。

3.2 缩略语

WBS: 工作分解结构（Work Breakdown Structure）

SLA: 服务级别协议（Service Level Agreement）

4 能力体系

4.1 能力组件

信息系统建设和服务能力评估体系能力组件由能力域、能力子域、能力项、过程要求和度量项组成，如图1所示。信息系统建设和服务能力从四个能力域体现，每个能力域包含若干个能力子域，每个能力子域包含若干个能力项，每个能力项对应若干条过程要求。过程要求是能力项建设的具体过程分解，作为组织建设信息系统和提供服务过程的指导，也可作为对组织信息系统建设和服务提供过程进行评估的对象。度量项是对能力子域建设成效进行评估的维度。

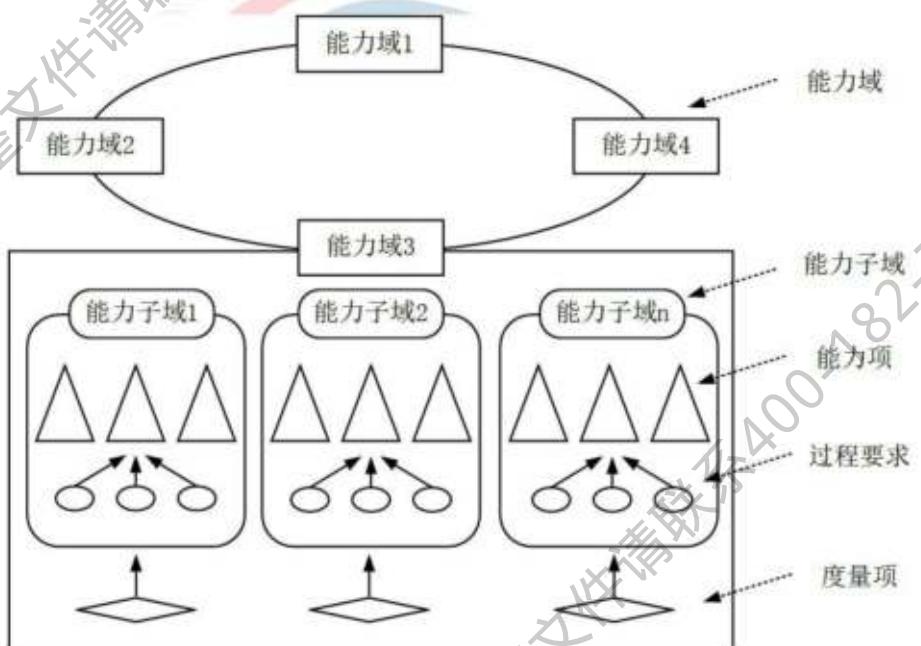


图1 能力组件

4.2 能力框架

能力框架是信息系统建设和服务能力的逐层分解，由能力域、能力子域和能力项组成，共包括4个能力域，17个能力子域，46个能力项，如表1所示。能力域由战略管理、业务运营、基础保障和改进创新构成。战略管理能力域包括战略定位、战略制定、战略执行和战略回顾四个能力子域；业务运营能力域包括客户关系、项目管理和采购与外包三个能力子域；基础保障能力域包括人员、技术、资金、基础设施、数据、信息安全和质量管理七个能力子域；改进创新能力域包括持续改进、创新和知识管理三个能力子域。能力项是对能力子域的进一步分解，每个能力子域包括若干个能力项。

表1 能力框架

能力域	能力子域	能力项
战略管理	战略制定	战略定位
		战略分析
		战略选择
		目标制定
	战略执行	目标分解与业务计划制定
		过程监控
	战略回顾	绩效评价
		绩效改进
业务运营	客户关系	需求开发
		投标
		合同管理
		客户满意
	项目管理	组织级项目管理
		研发项目管理
		集成项目管理
		服务项目管理
	采购与外包	供应商选择与评价
		采购与外包控制
基础保障	人员	能力规划
		能力评价
		能力提升
		绩效考核
	技术	自主产品开发
		技术先进性
	资金	资金储备
		财务状况