

# 国产化信息系统集成和服务 能力要求

Localization information system integration and service——

Capability requirements

2023-08-01 发布

2023-08-01 实施

广州赛宝认证中心服务有限公司 发布

# 目 次

|                   |    |
|-------------------|----|
| 前言 .....          | 2  |
| 引言 .....          | 4  |
| 1 范围 .....        | 5  |
| 2 规范性引用文件 .....   | 5  |
| 3 术语、定义和缩略语 ..... | 5  |
| 3.1 术语和定义 .....   | 5  |
| 3.2 缩略语 .....     | 6  |
| 4 能力体系 .....      | 6  |
| 4.1 能力架构 .....    | 6  |
| 4.2 能力框架 .....    | 7  |
| 5 能力子项 .....      | 8  |
| 5.1 综合能力 .....    | 8  |
| 5.2 设计研发能力 .....  | 9  |
| 5.3 集成能力 .....    | 10 |
| 5.4 技术支持能力 .....  | 10 |
| 5.5 管理能力 .....    | 11 |
| 6 能力等级 .....      | 11 |
| 6.1 能力等级划分 .....  | 11 |
| 6.2 能力等级特征 .....  | 12 |
| 7 能力评估 .....      | 12 |
| 附录 A .....        | 14 |
| 参考文献 .....        | 19 |

# 前 言

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。

本标准由广州赛宝认证中心服务有限公司提出并归口。

本标准主要起草单位：广州赛宝认证中心服务有限公司、浪潮软件集团有限公司、东软集团股份有限公司、沈阳东软系统集成工程有限公司、方正国际软件（北京）有限公司、北京先进数通信息技术股份公司、中国软件与技术服务股份有限公司、北京华宇信息技术有限公司、万达信息股份有限公司、卡斯柯信号有限公司、迪爱斯信息技术股份有限公司、上海电科智能系统股份有限公司、上海延华智能科技（集团）股份有限公司、上海东方延华节能技术服务股份有限公司、上海天玑科技股份有限公司、南京莱斯信息技术股份有限公司、江苏东大金智信息系统有限公司、南京熊猫信息产业有限公司、亚信科技（中国）有限公司、湖南亚信安慧科技有限公司、南京华苏科技有限公司、南京欣网通信科技股份有限公司、江苏航天大为科技股份有限公司、讯飞智元信息科技有限公司、安徽省安泰科技股份有限公司、安徽宝葫芦信息科技集团股份有限公司、西安翔迅科技有限责任公司、广西博联信息通信技术有限责任公司、福建榕基软件股份有限公司、福建榕基软件工程有限公司、深圳市紫金支点技术股份有限公司、广东讯飞启明科技发展有限公司、广东省信息工程有限公司、广州华资软件技术有限公司、广州中软信息技术有限公司、北明软件有限公司、广州广电运通金融电子股份有限公司、中数通信息有限公司、中时讯通信建设有限公司、长讯通信服务有限公司、云宏信息科技股份有限公司、内蒙古科电数据服务有限公司、北京太极信息系统技术有限公司、广西德意数码股份有限公司、江苏航天龙梦信息技术有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、浪潮云信息技术股份公司、浪潮软件科技有限公司。

本标准主要起草人：赵国祥、李尧、朱晓丽、陈伟、黄锦云、李家良、娜仁图雅、李杨、赵振文、沈天翔、游建锋、祝婕、林祖琴、卫世光、董军华、邓旭

东、孙文芳、黄辉、唐玲、原良晓、卫文、范振雨、蒋晓帆、欧阳萱、祁婷、谭碧海、李芳、顾鸿翔、李鹏博、程冬平、李旭东、韩立玮、雷唯、潘启柱、赵玥、王进、黄俊杰、郭秀琴、吴伟榕、谭红梅、陈黎安、邓贤、骆珍珍、曹雪峰、梁嘉儿、曾子敏、段笑雨、郭德廷、郑东霞、练思媚、杨树敏、赵飞、姚艳、许华杰、林妙群、罗伟翔、李汉仁、郭慧、武文莉、谭蓓、农文泽、郝海荣、尹正茹、张明哲、方亚东、林杰。

# 引 言

随着信息技术迅速发展，如：云计算、大数据、物联网、移动互联网、人工智能等新一代信息技术的广泛应用，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。全球产业格局也发生深刻变化，经济全球化与逆全球化正在深度博弈，围绕技术路线主导权、价值链分工、产业生态的竞争日益激烈，各国均在智能制造、工业互联网、5G、人工智能等信息技术领域加速战略布局，技术壁垒随之加强。

国产化信息系统集成和服务具有关乎国家科技发展和社会信息安全的特殊性，在行业准入方面具有特殊要求。围绕国产化信息系统集成和服务健康发展，政府和相关机构宜在多维度为国产化信息系统集成和服务企业打造良性发展的生态，对采购产品和服务提出层次性的要求，进一步拓展市场与使用场景；提高国产化信息系统集成和服务的质量，推动国产化信息系统从“可用”到“好用”，优化服务质量，完善产业体系；引入竞争机制，推动产业的健康发展；提升国产化信息系统集成和服务性价比，加速国产化信息系统集成和服务向大众消费市场推广。

为科学有效地评价国产化信息系统集成和服务提供者的能力水平，指导国产化信息系统集成和服务提供者建设服务能力、提升服务质量，国产化信息系统集成和服务能力要求标准应运而生。本标准提出了对国产化信息系统集成和服务提供者的综合能力要求。

## 1 范围

本标准适用于：

- 1) 国产化信息系统集成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) 国产化信息系统集成和服务需求者利用本标准对国产化信息系统集成和服务提供者能力进行评估；
- 3) 第三方机构依据本标准对国产化信息系统集成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

T/CITIF 001-2019 信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求

## 3 术语、定义和缩略语

### 3.1 术语和定义

#### 3.1.1

**国产化信息系统集成和服务** localization information system integration and service

通过结构化的综合布线系统，运用计算机网络技术和通信技术，将国内厂商设计开发、生产的 IT 基础设备、基础软件、应用软件等集成到相互关联的、统一和协调的系统之中，以及为国产化信息系统正常运行提供支持服务，包括信息技术咨询、软件开发、数据处理，及国产化信息系统的设计、开发、集成实施、运行维护和运营服务等。

#### 3.1.2

**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。

### 3.1.3

**能力域** capability area

一组相关**能力项**（3.1.4）的集合。

### 3.1.4

**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**（3.1.2）。

注：能力项往往预示着多个能力子项的存在。

### 3.1.5

**能力子项** capability subitem

**能力项**（3.1.4）的分解，一组相关**评估项**（3.1.6）的集合。

### 3.1.6

**评估项** assessment items

涉及产品、过程、体系或人员的能力得到满足的证明。

### 3.1.7

**能力等级** capability level

组织符合能力要求的级别，等级从低到高分别用 LS1 级、LS2 级、LS3 级、LS4 级表示。

## 3.2 缩略语

LS：国产化信息系统集成和服务（localization information system integration and service）

## 4 能力体系

### 4.1 能力架构

国产化信息系统集成和服务能力架构，由能力域、能力项、能力子项、评估项组成，共包括 5 个能力域，25 个能力项，若干能力子项，每个能力子项又分别对应若干个评估项。如图 1 所示。

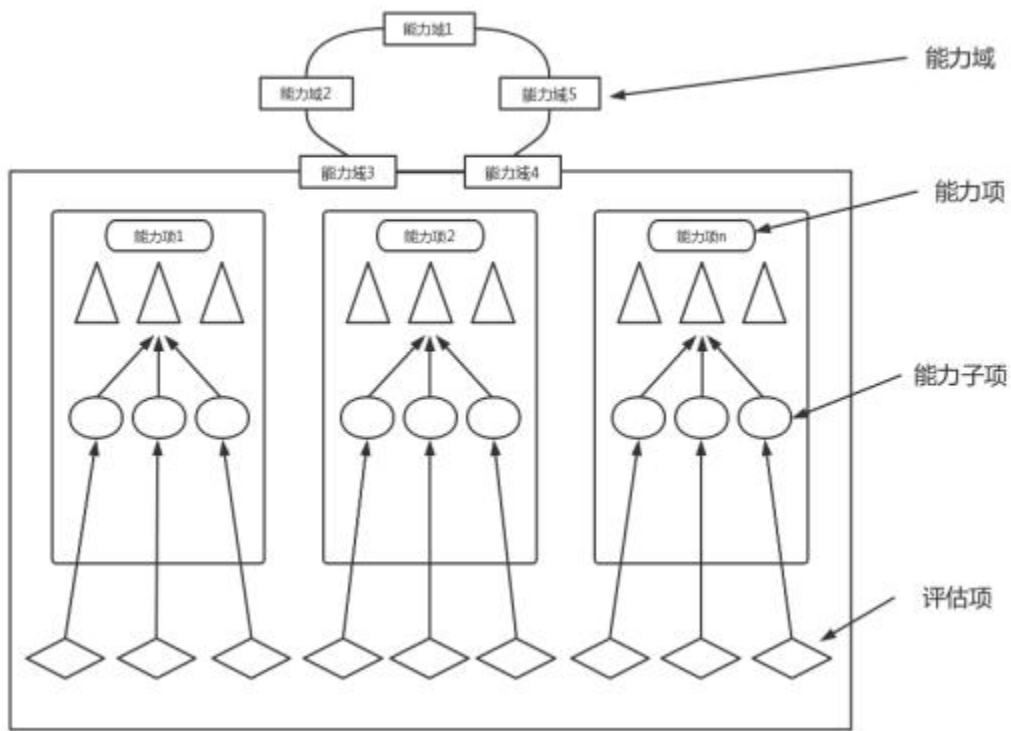


图1 能力架构

#### 4.2 能力框架

国产化信息系统集成和服务能力架构，由能力域、能力项、能力子项、评估项组成，共包括 5 个能力域，25 个能力项，若干能力子项，每个能力子项又分别对应若干个评估项。能力域由综合能力、设计研发能力、集成能力、技术支持能力、管理能力组成。每个能力域，包括若干能力项，构成能力框架，如图 2 所示。

| 序号 | 能力域  | 能力项     |
|----|------|---------|
| 一  | 综合能力 | 法人资格    |
|    |      | 注册资本    |
|    |      | 行业经验与地位 |
|    |      | 财务状况    |
|    |      | 人才实力    |
|    |      | 研发及办公场地 |



| 序号 | 能力域    | 能力项                  |
|----|--------|----------------------|
|    |        | 组织信誉                 |
| 二  | 设计研发能力 | 自主研发国产化信息系统产品的设计能力   |
|    |        | 与其它国产化信息系统产品的适配能力    |
|    |        | 自主知识产权               |
|    |        | 技术贡献与奖励              |
|    |        | 承担国产化信息系统产品的科研能力     |
| 三  | 集成能力   | 国产化信息系统产品销售能力        |
|    |        | 国产化信息系统集成管理能力        |
|    |        | 已完成国产化信息系统集成和服务项目能力  |
|    |        | 大型国产化信息系统集成和服务项目技术能力 |
| 四  | 技术支持能力 | 技术支持管理能力             |
|    |        | 跨区域服务能力              |
|    |        | 顾客满意度                |
| 五  | 管理能力   | 战略管理能力               |
|    |        | 质量管理能力               |
|    |        | 信息安全管理能力             |
|    |        | 供应链管理能力              |
|    |        | 企业内部信息化管理能力          |
|    |        | 持续改进能力               |

图2 能力框架

## 5 能力子项

### 5.1 综合能力

- 5.1.1 组织为在中华人民共和国境内注册的企业法人或事业法人；
- 5.1.2 组织的系统集成和服务安全管理符合国产化信息系统产业要求；
- 5.1.3 组织的注册资本与其经营规模相适应；
- 5.1.4 组织具有一定年限的国产化系统集成和服务经验；
- 5.1.5 组织应建立健全的财务管理制度，财务状况良好；
- 5.1.6 组织应配备与国产化信息系统产品研发、集成、测试、交付、运维相关的技术人员和高级人才；
- 5.1.7 组织应具备与国产化信息系统产品研发、集成、测试、交付、运维相匹配的办公场所；
- 5.1.8 组织应拥有良好的公众形象，近三年无触犯国家法律法规的行为；在国家相关信用系统中无“经营异常”或“严重违法失信”等行为；在国产化系统集成和服务能力评估过程中诚实守信，无弄虚作假行为。

## 5.2 设计研发能力

- 5.2.1 组织对国产化信息系统产品设计研发的需求过程进行控制，尤其是需求分析、需求追溯及需求变更管理过程，以确保产品设计研发的需求质量；
- 5.2.2 组织对国产化信息系统产品设计研发的过程进行控制，尤其是架构、组件、接口的设计，以确保产品的设计质量；
- 5.2.3 组织对国产化信息系统产品的编码与测试过程进行控制，以确保产品的代码质量；
- 5.2.4 组织对国产化信息系统产品的配置管理过程进行控制，以确保其工作成果得到有效管控；
- 5.2.5 组织对其国产化信息系统产品与其它国产化信息系统产品的适配性进行控制，以确保产品具有良好的兼容性；
- 5.2.6 组织拥有与国产化信息系统产品相关的知识产权；

- 5.2.7 组织具备与国产化信息系统产品核心技术有关的技术创新性和独立开发能力；
- 5.2.8 组织提供足够的资金支持，以确保国产化信息系统产品研发的持续投入；
- 5.2.9 组织参与与国产化信息系统产业相关的标准化和标准研制工作；
- 5.2.10 组织参与和承担国产化信息系统产业相关的国家级、省部级重大科研项目。

### 5.3 集成能力

- 5.3.1 组织对国产化信息系统集成和服务合同进行管理，包括合同内容评审、履约情况监控、变更风险管理等；
- 5.3.2 组织对国产化信息系统的集成与测试过程进行控制，以确保国产化信息系统的集成过程符合要求；
- 5.3.3 组织对国产化信息系统集成和服务项目的交付过程进行管理，以确保国产化信息系统产品在客户方多样的运行环境中能正常运行，并得到客户认可；
- 5.3.4 组织自主开发的国产化信息系统产品应用于国产化信息系统集成和服务项目中；
- 5.3.5 组织对大型国产化信息系统集成和服务项目的交付过程进行管理，以确保国产化信息系统产品在客户方多样的运行环境中能正常运行，并得到客户认可；
- 5.3.6 组织自主开发的国产化信息系统产品应用于大型国产化信息系统集成和服务项目中。

### 5.4 技术支持能力

- 5.4.1 组织对国产化信息系统/产品的技术支持过程进行控制，并确保国产化信息系统/产品相关服务得到响应支持；
- 5.4.2 组织识别国产化信息系统/产品服务可用性和业务连续性要求，制定服务可用性和业务连续性计划，并监控服务可用性和业务持续性执行状况；

5.4.3 组织具有覆盖多个行业或多个地域的国产化信息系统产品支持保障的技术成熟性，以确保组织跨区域服务能力；

5.4.4 组织以客户为关注焦点，建立客户满意度收集、汇总、分析的管理机制或流程并予以实施，为组织国产化信息系统/产品的持续改进提供输入信息。

## 5.5 管理能力

5.5.1 组织最高领导层制定国产化信息系统集成和服务领域的战略意图，并制定中长期规划及目标，持续跟踪和监控战略目标的达成情况；

5.5.2 组织对国产化信息系统集成和服务业务的质量管理进行策划，识别质量风险并进行管理，持续提高国产化信息系统集成和服务质量管理水平；

5.5.3 组织对国产化信息系统集成和服务的信息安全管理进行策划，识别信息安全风险并进行管理，持续提高信息安全管理水平，保证国产化信息系统集成和服务安全运营；

5.5.4 组织建立科学高效的供应链管理机制，制定国产化信息系统集成和服务供应链安全管理方案，识别并控制影响供应链安全和持续供应保证的风险，提高国产化信息系统集成和服务的可靠性；

5.5.5 组织建立健全的内部信息化管理制度，内部的信息化管理应能满足国产化信息系统集成和服务可持续发展需要；

5.5.6 组织建立国产化信息系统集成和服务持续创新改进机制，包括创新改进策划、创新改进实施、创新改进监视和创新改进回顾等。

## 6 能力等级

### 6.1 能力等级划分

国产化信息系统集成和服务能力划分为四个等级，等级从低到高分别用LS1级、LS2级、LS3级、LS4级表示，如图3所示。并依次定义为初始级、基本级、良好级、优秀级。

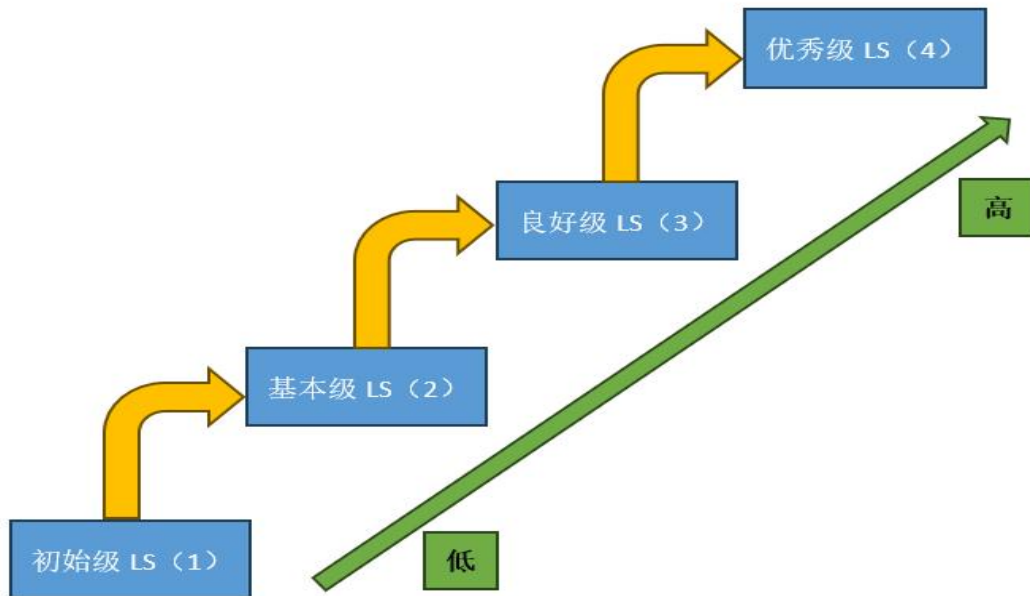


图3 国产化信息系统集成和服务能力等级

## 6.2 能力等级特征

### 6.2.1 LS1 级（初始级）

组织实施了简单的国产化信息系统集成和服务能力管理，日常的国产化信息系统集成和服务活动能有序开展。

### 6.2.2 LS2 级（基本级）

组织实施了必要的国产化信息系统集成和服务能力管理，日常的国产化信息系统集成和服务活动基本有序开展。

### 6.2.3 LS3 级（良好级）

组织的人才、技术、经营和管理等综合能力达到了良好的水平，主要业务领域具有较强的技术水平，保障国产化信息系统集成和服务活动顺利开展。

### 6.2.4 LS4 级（优秀级）

组织的人才、技术、经营和管理等综合能力达到了优秀的水平，熟悉主要业务领域的业务流程，主要业务领域中典型国产化信息系统集成和服务项目具有较高技术水平。

## 7 能力评估

国产化信息系统集成和服务能力评估针对评估项收集相关证据,对组织在国产化信息系统集成和服务提供过程中所实施的管理过程和取得的效果进行评分,综合评价国产化信息系统集成和服务提供者的能力等级。

能力评价评分按附录A执行。

评价结果的等级和表述方式如下:

- a) 70 分以上(含70分), LS4级
- b) 60 分以上(含60分), LS3级
- c) 40 分以上(含40分), LS2级
- d) 20 分以上(含20分), LS1级

## 附录 A

### 国产化信息系统集成和服务能力评估项

| 序号   | 能力域  | 能力项  | 能力子项                                       | 评估项  |
|------|--|--|--|--|
| 1    | 综合能力   | 法人资格   | 组织为在中华人民共和国境内注册的企业法人或事业法人；                 | 组织及其从事国产化系统集成和服务的子（母）公司均为中华人民共和国境内注册的企业法人或事业法人 |
|      |  |  | 组织的系统集成和服务安全管理符合国产化信息系统产业要求；               | 组织或其从事国产化系统集成和服务的子（母）公司拥有涉及国家秘密的计算机系统集成资质证书    |
|      |  |  |  | 组织拥有中国电子信息行业联合会颁发的信息系统建设和服务能力证书                |
|      |  | 注册资本   | 组织的注册资本与其经营规模相适应；                          | 组织的注册资本  |
|      |  | 行业经验与地位  | 组织具有一定年限的国产化信息系统集成和服务经验；                   | 首份国产化信息系统集成和服务合同的签订时间                          |
|      |  | 财务状况   | 组织应建立健全的财务管理制度，财务状况良好；                     | 组织的实收资本  |
|      |  |  |  | 近三年营业收入总额                                      |
|      |  |  |  | 近三年净利润率平均值                                     |
|      |  | 人才实力   | 组织应配备与国产化信息系统产品研发、集成、测试、交付、运维相关的技术人员和高级人才； | 国产化信息系统集成和服务有关技术人员；                            |
|      |  |  |  | 国产化信息系统产品（IT 基础设备、基础软件、应用软件）厂商认证专业技术人员         |
|      |  | 研发及办公场地  | 组织应具备与国产化信息系统产品研发、集成、测试、交付、运维相匹配的办公场所；     | 拥有国家级或省市级认可的、独立的国产化信息系统集成适配测试环境                |
| 组织信誉 | 组织应拥有良好的公众形象，近三年无触犯国家法律法规的行为；<br>在国家相关信用系统中无“经营异常”或“严重违法 | 拥有良好的公众形象，近三年无触犯国家法律法规的行为；<br>在国家相关信用系统中无“经营异常”或“严重违法失信”行为；<br>国产化信息系统集成和服务能力评估过程中诚实守信，无弄虚作假行为 |  |  |

|   |                |                    |   |  |
|---|----------------|--------------------|---|--|
|   |                |                    | 法失信”等行为；<br>在国产化信息系统集成和服务能力评估过程中诚实守信，无弄虚作假行为。                   |  |
| 2 | 设计<br>研发<br>能力 | 自主研发国产化信息系统产品的设计能力 | 组织对国产化信息系统产品设计研发的需求过程进行控制，尤其是需求分析、需求追溯及需求变更管理过程，以确保产品设计研发的需求质量； | 建立了需求获取和管理流程；<br>需求文档包括了功能、性能、兼容性等内容，充分、完整；<br>在自主研发国产化信息系统产品的需求获取过程中应用了建模工具；<br>使用需求管理工具实现双向溯源； |
|   |                |                    | 组织对国产化信息系统产品设计研发的过程进行控制，尤其是架构、组件、接口的设计，以确保产品的设计质量；              | 建立了设计研发管理流程；<br>设计开发文档包括架构、组件、接口等内容，充分、完整；<br>在国产化信息系统产品的设计研发过程使用了图形化、流程化等方法对子系统模块进行了设计，充分、完整；   |
|   |                |                    | 组织对国产化信息系统产品的编码与测试过程进行控制，以确保产品的代码质量；                            | 建立了编码规范和测试管理流程；<br>实现需求-测试用例-测试数据-测试结果可追溯性，BUG 全过程管理<br>在自主研发国产化信息系统产品的测试过程中应用测试工具、测试管理工具；       |
|   |                |                    | 组织对国产化信息系统产品的配置管理过程进行控制，以确保其工作成果得到有效管控；                         | 建立了配置管理流程；<br>在自主研发国产化信息系统产品过程中应用配置管理工具，对全过程进行配置管理   |
|   |                |                    | 与其它国产化信息系统产品的适配能力   | 组织对其国产化信息系统产品与其它国产化信息系统产品的适配性进行控制，以确保产品具有良好的兼容性；<br>与国产化信息系统产品（IT 基础设备、基础软件、应用软件）厂商适配的测试报告       |
|   |                |                    | 自主知识产权  | 组织拥有与国产化信息系统产品相关的知识产权；<br>组织具备与国产化信息系统产品核心技术有关的技术创新性和独立开发能力；                                     |



|   |                  |                                   |   |  |
|---|------------------|-----------------------------------|---|--|
|   |                  | 组织提供足够的资金支持，以确保国产化信息系统产品研发的持续投入；  | 近三年研发费用总额；<br>研发投入比例（研发投入比例=研发费用/营业收入）                              |  |
|   | 技术贡献与奖励          | 组织参与与国产化信息系统产业相关的标准化和标准研制工作；      | 主导或参与编制国产化信息系统集成和服务产业的标准  |  |
|   | 承担国产化信息系统产品的科研能力 | 组织参与和承担国产化信息系统产业相关的国家级、省部级重大科研项目。 | 牵头/联合/协作承担国产化信息系统集成和服务产业相关课题  |  |
| 3 | 集成能力             | 国产化信息系统产品销售能力                     | 组织对国产化信息系统集成和服务合同进行管理，包括合同内容评审、履约情况监控、变更风险管理等；                      | 建立合同管理制度；<br>应用管理信息系统（如 CRM、OA 系统）对国产化信息系统集成和服务合同进行内容评审、履约情况、变更风险等管理                                     |
|   |                  | 国产化信息系统集成管理能力                     | 组织对国产化信息系统的集成与测试过程进行控制，以确保国产化信息系统的集成过程符合要求；                         | 有独立的专业测试团队，具备国产化信息系统集成的专业测试能力；<br>通过测试工具、信息化工具、缺陷管理工具等进行测试和缺陷管理活动，提高测试的效率和质量，包括不限于自动化测试工具、静态测试工具、压力测试工具等 |
|   |                  | 已完成国产化信息系统集成和服务项目能力               | 组织对国产化信息系统集成和服务项目的交付过程进行管理，以确保国产化信息系统产品在客户方多样的运行环境中能正常运行，并得到客户认可；   | 近三年完成国产化信息系统集成和服务项目总额  |
|   |                  |                                   | 组织自主开发的国产化信息系统产品应用于国产化信息系统集成和服务项目中；                                 | 近三年完成国产化信息系统集成和服务项目中应用自主开发的国产化信息系统产品销售总额   |
|   |                  | 大型国产化信息系统集成和服务项目技术能力              | 组织对大型国产化信息系统集成和服务项目的交付过程进行管理，以确保国产化信息系统产品在客户方多样的运行环境中能正常运行，并得到客户认可； | 近三年完成大型国产化信息系统集成和服务项目个数  |

|   |        |          |   |   |
|---|--------|----------|---|---|
|   |        |          | 组织自主开发的国产化信息系统产品应用于大型国产化信息系统集成和服务项目中；                             | 近三年完成大型国产化信息系统集成和服务项目中应用了自主开发国产化信息系统产品的的项目个数  |
| 4 | 技术支持能力 | 技术支持管理能力 | 组织对国产化信息系统/产品的技术支持过程进行控制，并确保国产化信息系统/产品相关服务得到响应支持；                 | 建立了完善的技术支持过程管理体系，系统地国产化信息系统/产品技术支持过程进行全链条管理（如：建立了指标体系、应用了服务过程所需的技术工具和管理工具），确保国产化信息系统/产品的技术支持过程所需的资源（如：人力资源、软硬件、资金等）                           |
|   |        |          | 组织识别国产化信息系统/产品服务可用性和业务连续性要求，制定服务可用性和业务连续性计划，并监控服务可用性和业务持续性执行状况；   | 建立了完善的服务可用性和业务连续性管理制度，确保国产化信息系统服务可用性和业务连续性所需资源，系统开展了国产化信息系统服务可用性和业务连续性相应的管理工作（如：风险评估、应急演练、应用于保障可用性和连续性工具等）                                    |
|   |        | 跨区域服务能力  | 组织具有覆盖多个行业或多个地域的国产化信息系统产品支持保障的技术成熟性，以确保组织跨区域服务能力；                 | 近三年完成国产化信息系统集成和服务项目所覆盖的省（自治区、直辖市）/行业数量  |
|   |        | 顾客满意度    | 组织以客户为关注焦点，建立客户满意度收集、汇总、分析的管理机制或流程并予以实施，为组织国产化信息系统/产品的持续改进提供输入信息； | 建立了完善的客户满意度收集、汇总、分析和处理客户投诉的管理机制，并有效运行（如：有专职负责客户满意度、客户投诉的部门；有明确了客户满意度指标，满意度记录完整齐全；有客户投诉响应指标、处理记录完整齐全）  |
| 5 | 管理能力   | 战略管理能力   | 组织最高领导层制定国产化信息系统集成和服务领域的战略意图，并制定中长期规划及目标，持续跟踪和监控战略目标的达成情况；        | 建立了完善的战略管理机制，基于数据分析的基础上，对国产化信息系统集成和服务开展了相应的战略管理工作（如：制定了战略规划、明确了战略目标、实施了战略措施、开展了战略回顾   |
|   |        | 质量管理能力   | 组织对国产化信息系统集成和服务业务的质量管理进行策划，识别质量风险并进行管理，持续提高国产化信息系统集成和服务质量管理水平；    | 建立了完善的质量管理体系，系统的对国产化信息系统集成和服务过程进行全过程质量管理（如：建立了质量管理方针和指标体系、应用了信息化管理系统、具有良好的自我改进机制），确保国产化信息系统集成和服务过程质量管理所需的资源（如：人力资历适宜、所需的软硬件工具齐全、所需的检验检测设施完备等） |
|   |        | 信息安全管理能力 | 组织对国产化信息系统集成和服务的信息安全管理进行策划，识别信息安全风险并进行管理，持续提高信息安全管理水平，保证国产化信息系    | 建立了完善的信息安全管理体系，系统的对国产化信息系统集成和服务进行全过程信息安全管理（如：建立了信息安全方针和指标体系、开展了系统的风险管理活动、应用了工具软件和信息化管理系统开展信息安全管理、具有良好的自我改进机                                   |

|  |                     |   |   |
|--|---------------------|---|---|
|  |                     | 统集成和服务安全运营；   | 制），确保国产化信息系统集成和服务过程信息安全管理所需的资源（如：具备完善的信息安全管理所需软硬件工具和设备设施等）  |
|  | 供应链管理<br>能力         | 组织建立科学高效的供应链管理机制，制定国产化信息系统集成和服务供应链安全管理方案，识别并控制影响供应链安全和持续供应保证的风险，提高国产化信息系统集成和服务的可靠性； | 建立了完善的供应链管理流程，系统对国产化信息系统集成和服务供应链管理（如：建立供应链管理指标体系、应用信息化管理系统开展供应链管理工作等），供应链管理信息或记录完整（如：合格供方名录、评价记录、复核记录等）                       |
|  | 企业内部<br>信息化管理<br>能力 | 组织建立健全的内部信息化管理制度，内部的信息化管理应能满足国产化信息系统集成和服务可持续发展需要；                                   | 建立了完善的企业内部信息化管理机制，通过信息系统为战略管理提供有效的数据支撑，使用信息化系统对国产化信息系统集成和服务进行管理（如：通过信息化系统对战略指标完成情况进行跟踪，为战略目标制定提供数据支撑，为国产化信息系统集成和服务经营管理提供管理支撑） |
|  | 持续改进<br>能力          | 组织建立国产化信息系统集成和服务持续创新改进机制，包括创新改进策划、创新改进实施、创新改进监视和创新改进回顾等。                            | 建立了完善的持续改进管理机制，包括改进信息收集、改进信息分析、改进方向确定，有序开展国产化信息系统集成和服务持续改进活动、可追溯（如：改进信息收集分析报告、改进计划、改进目标、改进实施、改进跟踪、改进回顾等）                      |

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- [2] GB/T 30146-2013 公共安全 业务连续性管理体系 要求
- [3] GB/T 22080-2016 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
- [4] GB/T 24405.1-2009 信息技术 服务管理 第1部分：规范
- [5] CMMI® for Development, Version 1.3, 卡内基-梅隆大学, 2010
- [6] GB/T 33136-2016 信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型
- [7] GB/T 33850-2017 信息技术服务 质量评价指标体系
- [8] T/CITIF 001-2019 信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求