



中华人民共和国国家标准

GB/T 42749.4—2023

信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第 4 部分: 术语和概念

Information technology—IT Enabled Services-Business Process Outsourcing
(ITES-BPO) lifecycle processes—Part 4: Terms and concepts

(ISO/IEC 30105-4:2022, Information technology—IT Enabled Services-Business
Process Outsourcing (ITES-BPO) lifecycle processes—Part 4: Key concepts,
MOD)

2023-05-23 发布

2023-12-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	7
5 概念	7
6 与国际标准间的关系	17
参考文献	19

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 GB/T 42749《信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程》的第 4 部分。GB/T 42749 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：过程参考模型 (PRM)；
- 第 2 部分：过程评估模型 (PAM)；
- 第 3 部分：度量框架 (MF) 和组织成熟度模型 (OMM)；
- 第 4 部分：术语和概念；
- 第 5 部分：指南。

本文件修改采用 ISO/IEC 30105-4:2022《信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第 4 部分：关键概念》。

本文件与 ISO/IEC 30105-4:2022 相比做了下述结构调整：

- 第 3 章对应 ISO/IEC 30105-4:2022 中的 3.1；
- 第 4 章对应 ISO/IEC 30105-4:2022 中的 3.2；
- 第 5 章对应 ISO/IEC 30105-4:2022 的第 4 章；
- 第 6 章对应 ISO/IEC 30105-4:2022 的第 5 章。

本文件与 ISO/IEC 30105-4:2022 的技术差异及其原因如下：

- 增加了术语已评估能力、评估输入、评估输出、评估记录、基本实践、基础过程组、合同管理、纠正、纠正措施、扩展过程组、通用实践、通用资源、知识转移、组织过程成熟度、组织单元、试运行项目、过程能力差距评估、过程改进、根因分析、剪裁指南(见 3.1、3.3、3.4、3.5、3.6、3.7、3.11、3.12、3.13、3.15、3.16、3.17、3.20、3.24、3.25、3.27、3.34、3.37、3.42、3.46)，以便与 GB/T 42749 其他各部分配套使用；
- 增加了缩略语 BCM、GWP、IT、KPI、KT、WP(见第 4 章)，以便与 GB/T 42749 其他各部分配套使用；
- 将信息条目、通用信息条目分别更改为工作产出、通用工作产出(见 5.3.2)，以便与 GB/T 42749 其他各部分配套使用；
- 更改了过程能力等级 PA 2.2 的名称，删除了过程能力等级 PA 3.3，增加了过程能力等级 PA 5.2(见图 6 和表 3)，以便与 GB/T 42749 其他各部分配套使用。

本文件做了下列编辑性改动：

- 为与相关标准协调，明确本文件内容，将标准名称改为《信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第 4 部分：术语和概念》；
- 将标准各部分之间的关系图移到了引言。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本文件起草单位：大连软件行业协会、东软集团股份有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、护航科技股份有限公司、东软云科技有限公司、北京赛迪认证中心有限公司、中国电子技术标准化研究院、上海溪盎科技有限公司北京分公司、中电金信数字科技集团有限公司、六安市人民医院、广州市全投网络科技有限公司、北京泽创天成科技发展有限公司、北京和仲宁信息技术有限公司、黑龙江省网络空间

研究中心、成都市大数据中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、大连华信计算机技术股份有限公司、信达智能科技有限公司、湖北省软件行业协会、新疆维吾尔自治区软件行业协会、北京德信永道信息技术服务有限公司、成都泰一链科技有限公司。

本文件主要起草人：尹宏、王晓平、黄默飞、马烈、侯均、于浩、熊健淞、刘宏、陈锡民、白璐、王野平、于青、谷俊涛、董雷、张钊源、赵振文、张明英、韩沫、曾令浩、赵世宁、但强、王萌、梁晓雁、杨军、戚玉峰、赵飞、田孟琴、张奇、吴鹏、葛磊、杨泉、王鑫、汤维。

引 言

ITES-BPO 服务包括向服务提供方分配一项或多项 IT 赋能服务的业务外包过程,由服务提供方通过合适的技术提供服务。服务提供方负责根据预定的可度量的绩效指标,管理、交付、改进和执行外包业务过程。ITES-BPO 服务可涵盖多样化的业务过程,例如财务、人员管理、行政管理、医疗护理、银行和金融服务、供应链管理、酒店和旅游、媒体、市场研究、数据分析、电信、生产加工等。这些服务将为全球的客户提供业务解决方案,并构成客户核心服务交付链中的有机组成部分。

GB/T 42749 规定了 ITES-BPO 服务行业中生存周期过程的要求。

——从为客户执行 ITES-BPO 服务的服务提供方角度,提供了适用于 ITES-BPO 服务行业所有方面的标准,适用于在不同行业内根据合同为客户提供 ITES-BPO 服务的任何服务提供方。

——涵盖了 ITES-BPO 服务的整个生存周期,明确了良好实践的过程。

——改进性标准,执行 ITES-BPO 服务的服务提供方可以根据本文件进行过程能力差距评估和改进。

——通用型标准,适用于所有类型和性质的 ITES-BPO 服务。

——为客户和服务提供方带来明确的投资回报。

——提高服务交付的一致性、质量和可预测性。

ITES-BPO 服务中涉及的主要机构及其关系见图 1,其中包括客户、服务提供方和各层级的供应商。这与 ISO/IEC 20000-1:2018 中 8.3 所述的供应链关系基本一致。

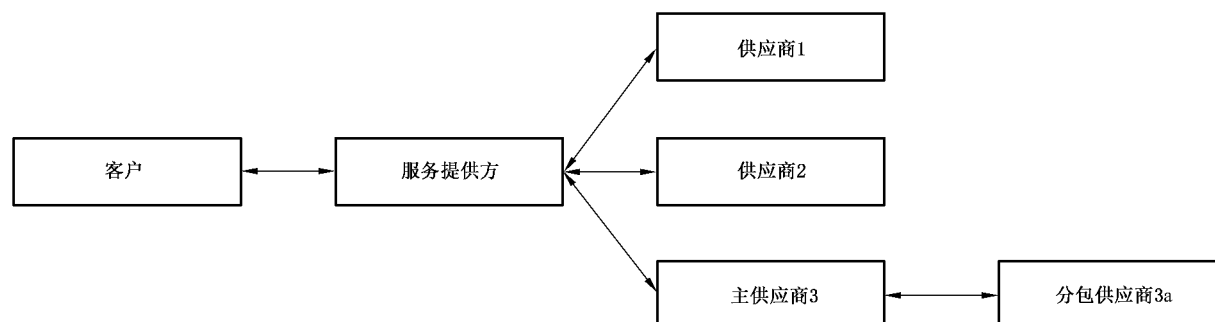


图 1 ITES-BPO 主要机构

GB/T 42749 各部分之间的关系描述见图 2。

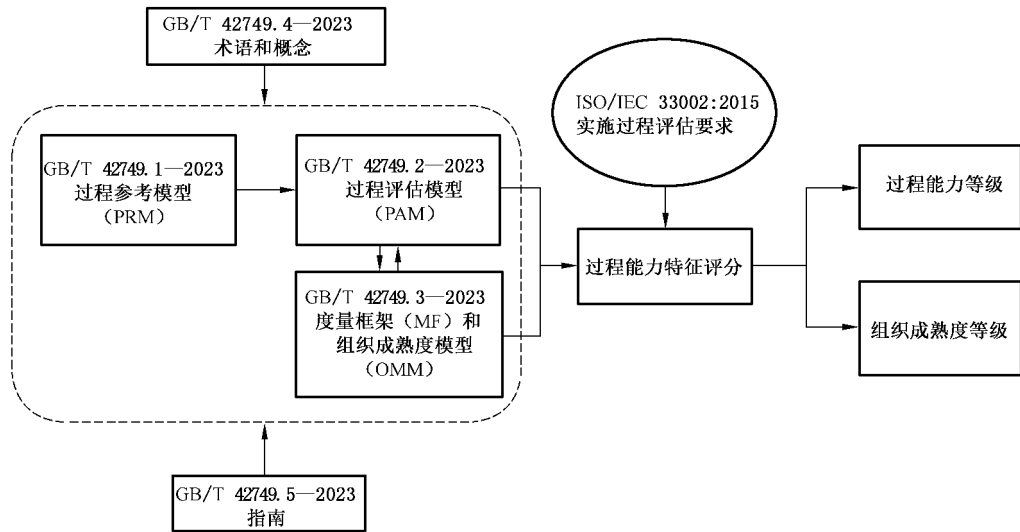


图 2 GB/T 42749 各部分之间的关系

GB/T 42749.1—2023 提供了过程参考模型, 目的在于定义一组过程及其过程目的和过程成果。过程目的详细介绍了成功实施过程的结果, 并为利益相关方带来投资回报。过程成果是可观察的实施结果, 与客户和服务提供方获得的业务收益相匹配。

GB/T 42749.2—2023 提供了执行过程评估的示例模型, 该模型以 GB/T 42749.1—2023 中的过程参考模型为基础并且与之直接兼容。通过 GB/T 42749.1—2023 外部过程参考模型提供过程维度。GB/T 42749.2—2023 的能力模型基于 GB/T 42749.3—2023 中定义的过程能力度量框架。通过采纳过程绩效和过程能力的完整指标集, 对 ITES-BPO 过程参考模型和过程能力度量框架进行扩充。

GB/T 42749.3—2023 定义了过程能力度量框架和组织成熟度模型, 为评估过程能力等级和组织成熟度等级明确了评估方法, 有助于组织使用模型进行过程能力等级和组织成熟度等级评估。

GB/T 42749.4—2023 定义了 GB/T 42749 的术语和概念并描述了各部分的关系, 为过程剪裁和应用提供指南, 有助于使用者了解并应用 GB/T 42749。

GB/T 42749.5—2023 为使用 GB/T 42749 提供了指导, 同时也为过程能力差距评估提供指导, 有助于组织进行过程能力差距评估和过程改进。

GB/T 42749 明确了服务提供方执行 ITES-BPO 生存周期的过程要求。它定义了计划、确立、实施、经营、监控、评审、维持和改进其服务的过程。

信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO)生存周期过程 第 4 部分:术语和概念

1 范围

本文件界定了 GB/T 42749 的术语和概念,确立了 ITES-BPO 生存周期以及 GB/T 42749 各部分同其他相关标准的关系。

本文件适用于服务提供方了解 ITES-BPO 生存周期内的确保服务完整性的类似、相关的所有过程,有助于服务提供方应用 GB/T 42749 的各部分。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

已评估能力 assessed capabilities

根据 GB/T 42749 的要求,进行一个或多个相关过程评估后的输出。

3.2

评估指标 assessment indicator

用于支持评估人员评估衡量过程能力特征的客观证据及参数。

注:例如工作产出、实践或资源。

[来源:ISO/IEC 33001:2015,3.3.1,有修改]

3.3

评估输入 assessment input

过程评估前所需信息。

[来源:ISO/IEC 33001:2015,3.2.3,有修改]

3.4

评估输出 assessment output

评估结果。

注:见评估记录(3.5)。

[来源:ISO/IEC 33001:2015,3.2.4,有修改]

3.5

评估记录 assessment record

评估人员在评估活动中用于理解和验证评估结果的信息。

[来源:ISO/IEC 33001:2015,3.2.7,有修改]