附件2： 案例模板

一、案例要求

**（一）总体要求**

1. 字体、排版严格按照模板要求，标题最深到三级标题（如1.1.1）；
2. 无错别字、无病句等低级错误；
3. 涉及的客户信息、项目信息要脱敏，包括图片和文字；
4. 企业的敏感信息（如：人员数量、项目金额、营业额、联系方式等）要去掉；
5. 材料中引用标准应按照以下示例： 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》（GB/T 28827.1-2012）。

**（二）案例编写要求**

1. 申报材料包括“案例基本信息”表格和正文两部分。
2. 材料内容需贴近实际，尽量采用描述性语言，方便专家组快速、完整理解材料内容。
3. 材料编写需严格按照框架要求，完成规定部分内容。
4. 正文字数不少于3000字，不多于6000字。

二、案例基本信息

|  |  |
| --- | --- |
| 案例名称 |  |
| 单位名称 |  |
| 所应用的ITSS标准 | □ GB/T 28827.1-2012信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求□ GB/T 28827.2-2012信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范□ 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□ GB/T 36463.1-2018信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求□ GB/T 33136-2016 信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型□ GB/T 36326-2018 信息技术 云计算 云服务运营通用要求□ ITSS.1-2015 [信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型](https://www.itss.cn/file/cms/article/2021-03/1615517038723/%E4%BF%A1%E6%81%AF%E6%8A%80%E6%9C%AF%E6%9C%8D%E5%8A%A1%20%E8%BF%90%E8%A1%8C%E7%BB%B4%E6%8A%A4%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%83%BD%E5%8A%9B%E6%88%90%E7%86%9F%E5%BA%A6%E6%A8%A1%E5%9E%8B.pdf)□ T CESA 1172-2021 信息技术服务 智能运维 通用要求其他： （请在□打√，*如有其他，请参考附件2-1已发布的ITSS标准，填写编号、名称*） |
| 专业领域 | □咨询设计 □运行维护 □数据中心服务 □云服务 □智能运维 □数字化转型 □其他:  |
| 案例简介[400字内] | **简要介绍案例所应用的标准、应用目的、应用过程、应用效果和价值等。**400字以内。 |
| 应用行业 |  |
| 关键词 | （3-6个，半角逗号分隔） |

**目 录**

（案例可根据内容篇幅和结构，自行决定是否保留目录页）

[1 案例背景 1](#_Toc16982)

[1.1 实施背景 1](#_Toc30186)

[1.2 实施目标 1](#_Toc3144)

[2 应用过程 1](#_Toc15721)

[2.1 实施方案 1](#_Toc17478)

[2.2 实施过程 1](#_Toc32340)

[3 应用效果 1](#_Toc25083)

[4 挑战及建议 1](#_Toc9586)

# 1、案例背景

## 实施背景

介绍ITSS应用的背景，如现状、问题、挑战、需求等。

## 实施目标

介绍ITSS应用的目的、预期目标等。

# 应用过程

## 实施方案

介绍ITSS应用整体计划或应用实施方案。

## 实施过程

介绍所依据的ITSS应用的具体过程及主要成果。

# 应用效果

介绍ITSS应用的实际效果，包括但不限于：

给客户带来的价值。

对企业自身能力提升、管理提升等带来的成效。

其他成效。

# 挑战及建议

介绍ITSS应用过程中的经验、建议，如：

1.ITSS应用过程中遇到的挑战/困难及应对措施/建议等。

2.对ITSS标准研制及应用推广的建议。

**附件2-1：**

**ITSS标准清单**

| **序号** | **标准编号** | **标准名称** | **状态** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | GB/T 29264-2012 | 信息技术服务 分类与代码 | 已发布 |
|  | GB/T 28827.1-2012 | 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求 | 已发布 |
|  | GB/T 28827.2-2012 | 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | GB/T 19668.1-2014 | 信息技术服务 监理 第1部分：总则 | 已发布 |
|  | GB/T 33136-2016 | 信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型 | 已发布 |
|  | GB/T 33850-2017 | 信息技术服务 质量评价指标体系 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | GB/T 34960.1-2017 | 信息技术服务治理第1部分：通用要求 | 已发布 |
|  | GB/T 34960.2-2017 | 信息技术服务治理第2部分：实施指南 | 已发布 |
|  | GB/T 34960.3-2017 | 信息技术服务治理第3部分：绩效评价 | 已发布 |
|  | GB/T 34960.4-2017 | 信息技术服务治理第4部分：审计导则 | 已发布 |
|  | GB/T 35293-2017 | 信息技术 云计算 虚拟机管理通用要求 | 已发布 |
|  | GB/T 36074.2-2018 | [信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南](http://219.239.107.171:8080/program/publicity/SJCPZT30122010.aspx) | 已发布 |
|  | GB/T 34960.5-2018 | 信息技术服务 治理 第5部分：数据治理规范 | 已发布 |
|  | GB/T 36325-2018 | 信息技术云计算云服务级别协议基本要求 | 已发布 |
|  | GB/T 36326-2018 | 信息技术云计算云服务运营通用要求 | 已发布 |
|  | GB/T 36463.1-2018 | 信息技术服务咨询设计第1部分：通用要求 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | GB/T 36463.2-2019 | 信息技术服务 咨询设计 第2部分：规划设计指南 | 已发布 |
|  | GB/T 36074.3-2019 | 信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求 | 已发布 |
|  | GB/T 37961-2019 | 信息技术服务 服务基本要求 | 已发布 |
|  | GB/T 37696-2019 | [信息技术服务 从业人员能力评价要求](http://zxd.sacinfo.org.cn:7001/default/com.sac.tpms.core.common.projectDetailInfo.flow?projectID=103933&stage=plan&planCode=20153677-T-469&cName=信息技术服务%20从业人员能力规范&workitemID=) | 已发布 |
|  | GB/T 28827.4-2019 | 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求 | 已发布 |
|  | GB/T 28827.6-2019 | 信息技术服务运行维护第6部分：应用系统服务要求 | 已发布 |
|  | GB/T 33770.2-2019 | 信息技术服务 外包 第2部分：数据保护要求 | 已发布 |
|  | GB/T 37736-2019 | 信息技术 云计算 云资源监控通用要求 | 已发布 |
|  | GB/T 37738-2019 | 信息技术 云计算 云服务质量评价指标 | 已发布 |
|  | GB/T 37741-2019 | 信息技术 云计算 云服务交付要求 | 已发布 |
|  | GB/T 19668.6-2019 | 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 | 已发布 |
|  | GB/T39770-2021 | 信息技术服务 服务安全要求 | 已发布 |
|  | GB/T33770.6-2021 | 信息技术服务 外包 第6部分：服务需方通用要求 | 已发布 |
|  | GB/T 40685-2021 | 信息技术服务 数据资产 管理要求 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | SJ/T 11565.1-2015 | 信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | SJ/T 11435-2015 | 信息技术服务 服务管理 技术要求 | 已发布 |
|  | SJ/T 11623-2016 | [信息技术服务 从业人员能力规范](http://219.239.107.171:8080/program/publicity/SJCPZT30142010.aspx) | 已发布 |
|  | SJ/T 11673.3-2017 | 信息技术服务 外包 第3部分：交付中心规范 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | SJ/T 11674.1-2017 | 信息技术服务 集成实施 第1部分：通用要求 | 已发布 |
|  | SJ/T 11691-2017 | 信息技术服务 服务级别协议指南 | 已发布 |
|  | SJ/T 11693.1-2017 | 信息技术服务 服务管理 第1部分：通用要求 | 已发布 |
|  | SJ/T 11690-2017 | 软件运营服务能力通用要求 | 已发布 |
|  | 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 | 已发布 |
|  | SJ/T 11684-2018 | 信息技术服务 信息系统服务监理规范 | 已发布 |
|  | SJ/T 11739-2019 | 信息技术服务 呼叫中心运营管理要求 | 已发布 |
|  | 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 |
|  | T/CESA 1077—2020 | 信息技术服务 治理 IT风险治理 | 已发布 |
|  | T/CESA 1078—2020 | 信息技术服务 治理 数据审计 | 已发布 |
|  | T/CESA 1101—2020 | 信息技术服务 治理 安全审计 | 已发布 |
|  | T/CESA 1154—2021 | 信息技术服务 从业人员能力评价指南（设计开发） | 已发布 |
|  | T/CESA 1155—2021 | 信息技术服务 从业人员能力评价指南（集成实施） | 已发布 |
|  | T/CESA 1156—2021 | 信息技术服务 从业人员能力评价指南（运行维护） | 已发布 |
|  | T/CESA 1157—2021 | 信息技术服务 从业人员能力评价指南（云计算） | 已发布 |
|  | T/CESA 1158—2021 | 信息技术服务 从业人员能力评价指南（信息安全） | 已发布 |