



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
国家标准化管理委员会 发布

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

GB/T 42749.4—2023

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。

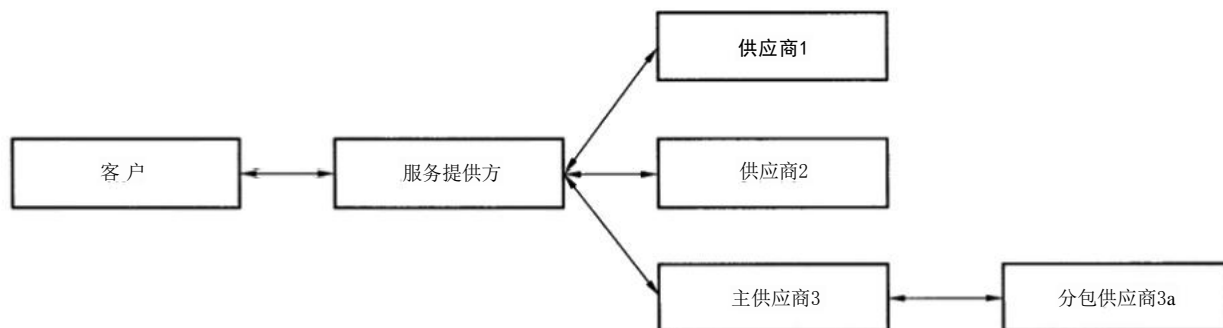


图 1 ITES-BPO主要机构

GB/T 42749各部分之间的关系描述见图2。

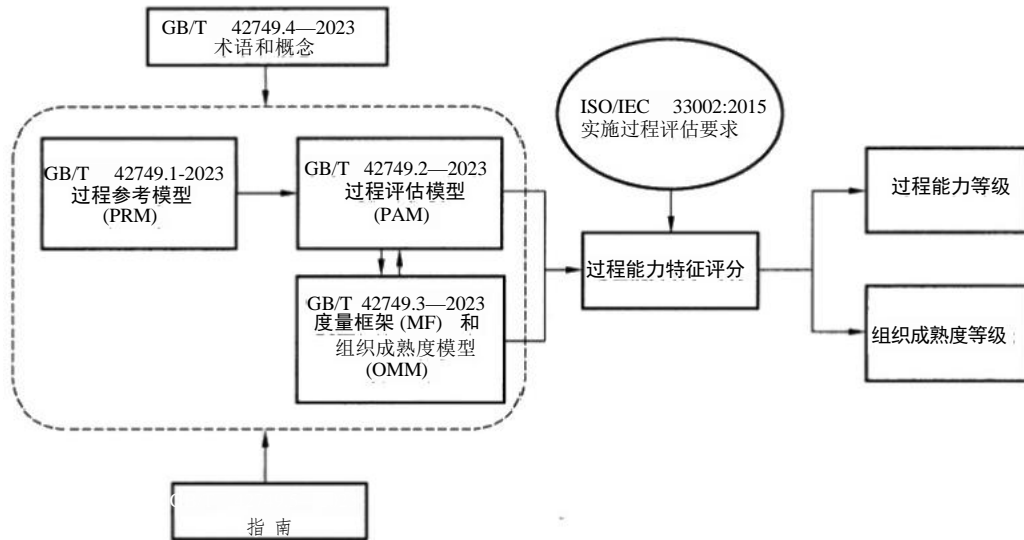


图 2 GB/T 42749 各部分之间的关系

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]

3.6

基本实践 base practice

为实现某个特定过程目标的持续活动。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.3.2]

3.7

基础过程组 basic process set

确保达到1级成熟度等级的过程。

注：基础过程组包括最少数量的过程，以及组织在评估过程中确定的附加和可选过程。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.3.4,有修改]

3.8

业务连续性 business continuity

组织在可接受的时间范围内，于中断期间以预先确定的水平持续交付产品和服务的能力。

[来源：ISO 22301:2019,3.3,有修改]

3.9

业务过程 business process

为客户提供服务或产品的一系列有组织的活动。

3.10

能力维度 capability dimension

在过程评估模型中，与过程能力度量框架明确相关的一组要素。

3.11

合同管理 contract management

合同双方协商一致下，为实现最优绩效和最低风险，进行合同订立、变更、履约、执行等一系列活动。

3.12

纠正 correction

为消除已发现的不符合所采取的措施。

[来源：GB/T 19000—2016,3.12.3,有修改]

3.13

纠正措施 corrective action

为消除已发现的不符合的原因并防止再发生所采取的措施。

[来源：GB/T 19000—2016,3.12.2,有修改]

3.14

已定义的过程 defined process

根据组织的剪裁指南，从组织的标准过程集中剪裁得到的受管理的实施过程。

注：已定义的过程包含已维护过的过程描述、输入/输出、度量，与其他过程改进信息组成了组织过程资产。某个项目的已定义的过程为项目的任务和活动提供了计划、实施、改进的基础。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.1.2,有修改]

3.15

扩展过程组 extended process set

高于1级成熟度等级的过程，以确保实现达到相关过程能力特征。

注：扩展过程组包括最少数量的过程，以及组织在评估过程中确定的附加和可选过程。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.3.5,有修改]

3.16**通用实践 generic practice**

用于达成过程能力特征目标的持续活动。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.3.6,有修改]

3.17**通用资源 generic resource**

过程实施所需资源，包括人员、财务、技术等。

3.18**基础设施 infrastructure**

支持业务过程外包的硬件、软件、工作环境和控制装置。

3.19**创新 innovation**

实现或重新分配价值的新的或改变的实体。

注1:价值是相对于组织(3.23)和利益相关方的看法而言的，并由其决定。

注2:创新包含产品、服务、过程(3.29)、模型、方法等。

注3:创新是一种成果。“创新”一词有时指的是导致或旨在实现创新的活动或过程。当“创新”用作该含义时，与某种形式的限定词一起使用，例如“创新活动”。

注4:若以统计度量为目的，参考经济合作与发展组织/欧盟统计局的《奥斯陆手册2018》第四版。ISO和OECD/Eurostat对创新的定义比较见 ISO 56000:2020中的B.2。

[来源：ISO 56000:2020, 3.1.1, 有修改]

3.20**知识转移 knowledge transfer**

将已知或获取的知识传授给团队或个人，以帮助其达到所要求的知识或技术水平的结构性方法。

3.21**成熟度模型 maturity model**

对一个或多个过程进行评估，以确定组织过程成熟度等级的框架。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.3.7,有修改]

3.22**客观证据 objective evidence**

支持事物存在性或其真实性的数据。

注1:客观证据能通过观察、测量、试验或其他方法获得。

注2:通常，用于审核目的的客观证据由与审核准则相关的记录、事实陈述或其他信息所组成并可验证。

[来源：GB/T 19000—2016,3.8.3]

3.23**组织 organization**

职责、权限和关系得到安排的一组人员和设施。

[来源：GB/T 19000—2016,3.2.1,有修改]

3.24**组织过程成熟度 organizational process maturity**

组织单元为实现其业务需要(当前或预期)，在确定过程范围内持续实施过程的程度。

注：范围的确定基于特定的成熟模型。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.4.2,有修改]

3.25

组织单元 organizational unit

为实现组织业务目标，实施一个或多个过程的确定的部分组织，并将其作为评估范围基础。

注：通常情况下，组织单元是较大组织中的一部分，但在较小组织中，组织单元有可能是其组织本身。

3.26

外包 outsourcing

由服务提供方为顾客交付产品或服务的业务模式。

注：外包是客户组织提供产品或服务的一种选择方式：

- a) 外包过程是基于决策产生的(制造或购买)；
- b) 资源可转移给服务提供方；
- c) 服务提供方在协商的时间内负责产品或服务的提供；
- d) 客户承担交付的责任，服务提供方承担执行服务的责任。

[来源：ISO 37500:2014, 3.10, 有修改]

3.27

试运行项目 pilot project

在测试环境下，测试系统的初始版本，并将测试脚本用于测试系统的最终版本。

[来源：ISO/IEC 2382:2015, 2122669, 有修改]

3.28

预防措施 preventive action

为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。

注1：一个潜在不合格可能有若干个原因。

注2：采取预防措施是为了防止发生，而采取纠正措施是为了防止再发生。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.12.1]

3.29

过程 process

利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动。

注1：过程的“预期结果”称为输出还是称为产品或服务，随相关语境而定。

注2：一个过程的输入通常是其他过程的输出，而一个过程的输出又通常是其他过程的输入。

注3：两个或两个以上相互关联和相互作用的连续过程也能作为一个过程。

注4：组织(3.23)通常对过程进行策划，并使其在受控条件下运行，以增加价值。

注5：不易或不能经济地确认其输出是否合格的过程，通常称之为“特殊过程”。

注6：这是 ISO/IEC 导则 第1部分 ISO 补充规定的附件 SL 中给出的 ISO 管理体系标准中的通用术语及核心定义之一，最初的定义已经被改写，以避免过程和输出之间循环解释，并增加了注1~注5。

[来源：GB/T 19000—2016, 3.4.1]

3.30

过程评估 process assessment

依据过程评估模型，对组织单元过程进行规范化的评估。

[来源：ISO/IEC 33001:2015, 3.2.15, 有修改]

3.31

过程评估模型 process assessment model

基于一个或多个过程参考模型形成的适用于评估特定过程质量特性的模型。

注：过程评估模型针对某一特定的包括特征标识的过程质量特征。例如，处理过程能力的过程评估模型被称为“过程能力评估模型”。

[来源: ISO/IEC 33001:2015,3.3.9]

3.32

过程能力特征 process attribute

过程质量特性的可度量性。

[来源: ISO/IEC 33001:2015,3.4.3,有修改]

3.33

过程能力 process capability

过程满足当前或预期业务目标的能力特征。

[来源: ISO/IEC 33020:2019,3.4,有修改]

3.34

过程能力差距评估 process risk determination

参照目标过程要求,对组织内的已选过程进行系统性评估和分析。

注1:为满足特定需求,需分析使用该过程的优势、劣势和风险。

注2:依据GB/T 42749.5—2023的内容定义为差距评估。差距评估不同于通常的风险测定。

3.35

过程能力等级 process capability level

过程能力满足过程能力等级和特征表的程度。

[来源: ISO/IEC 33020:2019,3.5,有修改]

3.36

过程维度 process dimension

在过程评估模型中,与过程参考模型确定相关的过程要素。

注:例如,在ISO/IEC TS 33061中,过程维度的要素包含过程、过程目标、过程成果和过程绩效指标。

[来源: ISO/IEC 33001:2015,3.3.10]

3.37

过程改进 process improvement

为满足业务及相关方需要,提升组织过程质量而采取的措施。

[来源: ISO/IEC 33001:2015,3.1.7]

3.38

过程成果 process outcome

满足过程目标,且可识别的结果。

注:成果描述了工作产出、状态的重大变更,或前提条件(例如需求、目标等)的满足程度中的一项。

[来源: ISO/IEC 33001:2015,3.3.11]

3.39

过程绩效 process performance

过程实施达成目标的程度。

[来源: ISO/IEC 33001:2015,3.4.7]

3.40

过程参考模型 process reference model

定义了过程的应用领域、过程目标和成果,以及过程间的关系的模型。

[来源: ISO/IEC 33001:2015,3.3.16,有修改]

3.41

质量管理体系 quality management system

为实施质量管理计划而提供方针、流程、程序和资源的组织框架。

注：项目质量管理计划需符合组织质量管理体系的要求。

[来源：GB/T 19000—2016,3.5.4,有修改]

3.42

根因分析 root cause analysis

确定产生不一致、缺陷或风险的根本原因的分析技术。

注：根因可能导致多项不一致、缺陷或风险产生。

[来源：ISO/IEC/IEEE 24765:2017,3.2610,有修改]

3.43

过程质量 process quality

在特定背景下，过程能够满足利益相关方明确的及隐含的需求的能力。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.4.8]

3.44

过程质量特征 process quality characteristics

过程质量的可度量方面；对过程质量有意义的过程能力特征(3.32)类别。

[来源：ISO/IEC 33001:2015,3.4.9]

3.45

供应商 external supplier

与服务提供方签订合同并提供设计、转移、交付和改进服务或流程的第三方组织或第三方组织的一部分。

注：供应商不包括分包商。

[来源：ISO/IEC 20000-10:2018,3.2.4]

3.46

剪裁指南 tailoring guideline

剪裁标准 tailoring standard

指导组织适当修改标准过程，满足特定需要的说明。

注1:剪裁过程使过程描述适合于特定目的。例如，一个项目通过裁减组织的标准过程集来创建其已定义的过程，以满足项目的目标、前提条件和环境。组织的标准过程集为通用描述，不能直接用于过程执行。剪裁指南为制定满足特定需要的已定义的过程提供帮助。

注2:剪裁指南定义可修改和不可修改的部分，并识别过程中的有潜在修改需求的部分。

3.47

移入 transition in

将协商一致的知识、资产、责任、系统、流程和人员从客户迁移到服务提供方，以创建所需交付能力的活动。

[来源：ISO 37500:2014,3.24,有修改]

3.48

移出 transition out

将协商一致的知识、资产、责任、系统、流程和人员从既有服务提供方迁移到其他服务提供方或客户，为更换服务提供方或解决方案而进行的活动。

3.49

工作环境 work environment

开展工作的一系列条件。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/726134222203010201>