



中华人民共和国国家标准

GB/T 33770.6—2021

信息技术服务 外包 第 6 部分：服务需求方通用要求

Information technology service—Outsourcing—
Part 6: General requirements for service acquirer

2021-03-09 发布

2021-10-01 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	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 需方外包管理模型	1
5 外包策略	2
5.1 概述	2
5.2 环境分析	2
5.3 价值管理	2
5.4 范围管理	3
5.5 策略制定	3
6 外包实施	3
6.1 概述	3
6.2 外包计划	3
6.3 提供方管理	4
6.4 需求识别	4
6.5 需求管理	4
6.6 监督与控制	4
6.7 绩效管理	5
7 外包交付	5
7.1 概述	5
7.2 交付管理	5
7.3 信息提供	5
7.4 交付控制	6
7.5 交付验收	6
7.6 中断处理	6
7.7 服务终止	6
8 能力要素	7
8.1 概述	7
8.2 人员	7
8.3 过程	7
8.4 技术	9
8.5 资源	9
参考文献	11

前 言

GB/T 33770《信息技术服务 外包》已发布 3 个部分：

- 第 1 部分：服务提供方通用要求；
- 第 2 部分：数据保护要求；
- 第 6 部分：服务需求方通用要求。

本部分为 GB/T 33770 的第 6 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分起草单位：大连软件行业协会、大连华信计算机技术股份有限公司、东软集团股份有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、北京护航科技股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、大连文思海辉信息技术有限公司、成都飞机工业集团有限责任公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、北京赛迪认证中心有限公司、北京伟仕佳杰信息技术服务有限公司、西安翔迅科技有限责任公司、上海有孚网络股份有限公司、成都市大数据中心、江苏润和软件股份有限公司、平安科技(深圳)有限公司、北京蓝海讯通科技股份有限公司、北京趋势引领信息咨询有限公司、招银云创(深圳)信息技术有限公司、福建华通银行股份有限公司、北京易通麦尔信息技术有限公司、北京德信永道信息技术服务有限公司。

本部分主要起草人：尹宏、刘宏、熊健淞、于浩、董雷、周翮翔、王世兵、白璐、梁晓雁、陈锡民、赵振文、马烈、王萌、郑义、韩沫、高建芳、王进、岳素林、赵世宁、王野平、王琪峰、邵峰、但强、杜远、宋青林、唐龙、侯大鹏、陈欣炜、丁宗安、王鑫、谭友吉、杨泉。

信息技术服务 外包

第 6 部分：服务需求方通用要求

1 范围

GB/T 33770 的本部分提出了信息技术服务外包服务需求方(以下简称需方)的外包管理模型,规定了用于外包服务需方对外包策略、外包实施、外包交付及能力要素的要求。

本部分适用于外包服务需方、提供方和第三方。

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 33770.1—2017 信息技术服务 外包 第 1 部分：服务提供方通用要求

3 术语和定义

GB/T 19000—2016、GB/T 33770.1—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 33770.1—2017 中的某些术语和定义。

3.1

服务需求方 service acquirer

从外部获取服务的组织。

注：也称为服务发包方或客户,本标准中简称为需方。

[GB/T 33770.1—2017,定义 2.1]

3.2

服务提供方 service provider

向服务需求方按约定提供服务的组织。

注：也称为服务接包方或服务供应商,本标准中简称为提供方。

[GB/T 33770.1—2017,定义 2.2]

3.3

合格提供方 qualified service provider

满足需方服务能力要求的提供方。

注：与需方签订外包合作框架协议的提供方。

3.4

需求提供方 designated service provider

针对特定的外包需求提供服务的提供方。

注：与需方签订项目合同的合格提供方。

4 需方外包管理模型

为了有效实施信息技术服务外包,需方应对外包策略、外包实施与外包交付进行管理,以便对外包