



# 中华人民共和国国家标准

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

Information technology service—Outsourcing—  
Part 1: General requirements for service provider

2017-05-31 发布

2017-12-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 外包服务能力模型 .....	2
4 外包服务能力管理 .....	3
5 人员 .....	6
6 资源 .....	6
7 技术 .....	7
8 过程 .....	7
附录 A (资料性附录) 外包服务各方关系及生命周期 .....	11
附录 B (资料性附录) 服务外包原则与原理 .....	13
参考文献 .....	15

## 前 言

GB/T 33770《信息技术服务 外包》拟分为 5 个部分：

- 第 1 部分：服务提供方通用要求；
- 第 2 部分：数据(信息)保护规范；
- 第 3 部分：交付中心规范；
- 第 4 部分：非结构化数据管理与服务规范；
- 第 5 部分：发包方项目管理规范。

本部分为 GB/T 33770 的第 1 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：东软集团股份有限公司、大连华信计算机技术股份有限公司、中金数据系统有限公司、文思海辉技术有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、中国电子技术标准化研究院、万国数据服务有限公司、大连软件行业协会、大连交通大学、西安未来国际软件有限公司、联通系统集成有限公司、江苏润和软件股份有限公司、成都市经济和信息化委员会、广州市金禧信息技术有限公司、北京立思辰新技术有限公司、北京瑞友科技股份有限公司、博彦科技(北京)有限公司、上海三零卫士信息安全有限公司、哈尔滨工业大学软件工程股份有限公司。

本部分主要起草人：周晓红、刘宏、李华北、徐飞、梁晓雁、赵振文、崔静、孙鹏、尹宏、邵峰、闵京华、丁文英、熊健淞、李岗、但强、周杰、马强、林平、职亮亮、马文慧、杜辉、罗碧云、谭健、刘越男、王春娥。

# 信息技术服务 外包

## 第 1 部分：服务提供方通用要求

### 1 范围

GB/T 33770 的本部分规定了对信息技术外包服务提供方的外包服务能力、人员、资源、技术和过程等方面的通用要求。

本部分适用于：

- a) 提供或计划提供信息技术服务的组织；
- b) 评价、选择信息技术服务提供方的服务需求方；
- c) 评价、认定信息技术服务提供方能力水平的第三方。

### 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 2.1

**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。

#### 2.2

**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，本标准中简称为供方。

#### 2.3

**外包服务 outsourcing service**

服务提供方使用其自身资源来支持服务需求方业务功能的服务提供。

注 1：外包并不免除服务需求方满足所有顾客要求和法律法规要求的责任。

注 2：服务需求方对过程控制的类型和程度受下列因素影响：

- a) 外包的过程对服务需求方提供满足要求的服务能力的潜在影响；
- b) 对外包过程控制的分担程度。

#### 2.4

**分包供方 subcontractor**

承接分包服务的服务提供方。

注：本标准中简称为分包方。

#### 2.5

**合作伙伴 partner**

与服务提供方以合作关系共同完成服务的其他服务提供方。

#### 2.6

**服务目录 service catalogue**

服务提供方提供的服务列表。