

# 中国认证认可协会



## 信息技术服务管理体系基础考试大纲

第1版

文件编号：CCAA-TR-111-01:2021

发布日期：2021年3月2日

实施日期：2021年4月1日

# 信息技术服务管理体系基础考试大纲（第1版）

## 1. 总则

本大纲依据 CCAA 《管理体系审核员注册准则》制定，适用于拟向 CCAA 申请注册信息技术服务管理体系审核员实习级别的人员。

## 2. 考试要求

### 2.1 考试科目

申请注册信息技术服务管理体系审核员实习级别的人员，需通过“信息技术服务管理体系基础”科目考试。

### 2.2 考试方式

“信息技术服务管理体系基础”科目考试为闭卷考试，考试试题由 CCAA 统一编制，考试时间 1.5 小时。

### 2.3 考试频次及地点

考试原则上每年组织 2 次，CCAA 在考前 40 天发布报名通知，申请人可在每次考试设立的考点范围内选择报名并参加考试。

### 2.4 考试的题型及分值

题型	数量	单题分值（分）	小计分值（分）
单项选择题	40	1.5	60
多项选择题	15	2	30
判断题	10	1	10

### 2.5 考试合格判定

“信息技术服务管理体系基础”科目考试的满分为 100 分，考试成绩 70 分（含）以上为合格。

### 2.6 考试结果发布

CCAA 将在考试结束后 45 天（遇法定节日顺延）内发布考试结果，申请人可在 CCAA 官方指定渠道查询考试成绩。

## 3. 考试内容

### 3.1 信息技术服务管理体系标准

- a) 了解 ISO/IEC 20000 系列标准的发展概况；
- b) 了解 ISO/IEC 20000-6:2017《信息技术 服务管理 第 6 部分：服务管理体系审核和认证机构要求》的目的、意图以及第 9 章的内容；
- c) 理解并掌握 ISO/IEC 20000-1:2018《信息技术 服务管理 第 1 部分：服务管理体系 要求》的术语、内容和要求及信息技术服务管理体系基础；
- d) 理解信息技术服务管理体系在不同类型组织中的应用要求，包括：
  - 1) 服务管理体系结构变化的过程；
  - 2) 组织的背景、领导的要求；

- 3) 策划的内容，特别是风险评估的策划；
- 4) 支持的要求，特别是沟通，文档化信息管理；
- 5) 体系的运行要求，包括运行与控制的规划、服务组合、业务关系管理、供需管理、服务设计、建立与实现、解决与实现、服务保障；
- 6) 绩效评价；
- 7) 持续改进。

e) 了解 ISO/IEC 20000-2 《信息技术 服务管理 第 2 部分：服务管理体系的应用指南》的结构、适用范围及与 ISO/IEC 20000-1: 2018 标准的关系；

f) 了解 ISO/IEC 20000 系列标准部分规范性文件和指南的内容，如：

1) ISO/IEC 20000-3 《信息技术 服务管理 第 3 部分 ISO/IEC 20000-1 范围定义和适应性指南》；

2) ISO/IEC 20000-4 《信息技术 服务管理 第 4 部分 过程参考模型》。

g) 理解信息技术服务相关标准的要求，如：

1) GB/Z 20986 《信息安全技术 信息安全事件分类分级指南》；

2) GB/T 29264 《信息技术 服务分类与代码》。

### 3.2 信息技术服务管理领域专业知识

a) 掌握相关管理知识和技术：

1) 常用统计技术方法；

2) 风险管理方法；

3) 顾客满意的监视和测量、投诉处理、行为规范、争议解决；

4) 过程和产品（包括服务）的特性；

5) 持续改进、创新和学习。

b) 理解信息技术服务领域的专业知识；

重点理解如下专业知识：数据处理服务、软件开发和部署服务、测试服务、集成服务、IT 运维服务和租赁服务、信息安全服务、网络与通讯、操作系统、中间件、数据库、基线、配置管理、软件开发、信息系统集成、信息系统运维、支持性基础设施、机房环境、信息安全、云基础、物联网、工业控制系统、智能楼宇、各行业典型信息系统等。

c) 了解 ITIL 的基本内容和发展概况；

d) 了解信息技术服务的应用工具、方法、技术及其在审核过程中的综合运用。

### 3.3 法律法规和其他要求

a) 理解信息技术服务管理体系相关法律法规的要求，如：

- 1) 《中华人民共和国网络安全法》;
  - 2) 《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》;
  - 3) 《信息安全等级保护管理办法》;
  - 4) 《互联网信息服务管理办法》;
  - 5) 《网络安全审查办法》。
- b) 理解中国认证认可协会相关人员注册与管理要求。

注：本大纲中的标准和法律法规以现行有效的为准。