**信息技术服务管理**

**体系文件**

**可用性管理程序**

**ZRXX-20000-AV-P-01**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李楠** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

1 文档介绍 3

2 术语定义 3

3 内容 3

3.1 角色及职责 3

3.2 可用性计划 3

3.3 可用性监控和报告 4

3.4 可用性改进 4

4 文件记录 4

# 文档介绍

本文件编写的目的是为了进一步加强公司IT服务的可用性管理，明确IT服务可用性的目标，管理并改进IT服务可用性，在预算范围内使IT服务团队提供的服务能够最大化地满足客户的需求。

# 术语定义

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **中 文 术 语** | **英 文 术 语** | **定 义** |
| 可用性 | Availability | 组件或服务在指定的瞬间或在一段时间内履行其功能的能力。 |

# 内容

## 角色及职责

|  |  |
| --- | --- |
| **角色** | **职责** |
| IT服务可用性与  连续性经理 | * 负责管理可用性，保证IT能够按照计划的业务对象实现服务目标。 * 负责维持IT服务的可用性和可靠性，并协调变更。 * 负责评价可用性指标，并定期报告可用性情况。 * 负责优化和改进可用性管理流程及可用性指标。 |
| IT服务可用性与  连续性支持组 | * 负责分析存在的可行性问题，确定在可接受成本水平上提高可行性的方法，并报告相关情况。 * 负责分析可用性需求，以支持相关流程活动或解决相关问题。 * 负责为变更管理、服务级别管理等相关流程提供可用性支持。 |

## 可用性计划

建立和维护与业务需求相一致的IT服务《可用性计划》，必须明确业务和客户的需求，在此基础上制定的IT服务可用性计划才能最大化地支持业务的发展和客户的工作，符合组织的最大利益。

除了业务需求之外，还需要明确IT服务的目标，在可用性目标的制订中，应涉及可用性、可靠性、可维持性等方面。应考虑从正常状态到发生重要服务损失的所有情况。同时应该为已知的数据量、客户量的增减、预期的工作量高峰和低谷以及其它已知的将来的变更做出计划。应结合业务影响性分析结果和重要IT资源和应用优先级来进行可用性设计。

在制定可用性计划的过程中，要需要考虑未来的业务需求及计划。

可用性与连续性经理负责对IT服务可用性计划定期维护、及时更新，保证计划维持在有效状态，以指导IT服务可用性管理和改进。

## 可用性监控和报告

在IT服务可用性管理过程中，应对IT服务及组件的可用性进行监控。在监控过程中，应对照可用性计划和可用性需求定义，识别计划之外的不可用情况，及时记录、分析，采取弥补和纠正措施，如有必要，制定改进计划，相关人员负责编写《可用性报告》。

## 可用性改进

可用性计划必须及时反映业务和客户需求的变化、技术的发展、管理流程的改善、以及政策法规的更新。因此本计划应定期、并在相关因素发生变化时及时进行回顾，并遵循变更管理流程做出必要的更新和修改。

具体来说，每半年应至少对可用性计划中的改动进行一次回顾，每年对计划中的主要变动进行一次回顾。应每年组织评审并根据最新的业务/客户需求和IT服务实际情况重新制定可用性计划。

# 文件记录

《ZRXX-20000-AV-R-01 可用性计划》

《ZRXX-20000-AV-R-02 可用性报告》