**信息技术服务管理**

**体系文件**

**能力管理程序**

**ZRXX-20000-CA-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  李南 | 2017-12-15  林欣 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

1 文档介绍 3

2 术语、定义和缩略语 3

3 内容 3

3.1 流程介绍 3

3.2 角色及职责 3

3.3 流程输入及输出 4

3.3.1 流程触发条件 4

3.3.2 输入 4

3.3.3 输出 4

3.4 流程描述 4

3.4.1 作业流程图 4

3.4.2 流程活动说明 5

4 文件记录 5

# 文档介绍

本文档编写的目的是促使公司的IT服务团队对其所管理的IT环境有一个更清晰的了解和掌握，使其能够在适当的时候，通过必要的工具对资源进行有效的监控，从而形成一个良好的能力管理机制，为其他管理流程提供相关信息和支持。

# 术语、定义和缩略语

|  |  |
| --- | --- |
| **术语** | **定义** |
| SLA | 服务级别协议 |
|  |  |

# 内容

## 流程介绍

能力管理流程执行的重要手段是对服务资源进行监测，然后提取监测数据进行分析，来掌握当前资源的服务能力，及时调整对象的配置情况，同时还可以预测未来所能提供的服务。

能力管理的范围可基于如下框架进行确定：

* 软件产品
* 技术资料
* 开发运行环境
* 硬件设备
* 人力资源

## 角色及职责

|  |  |
| --- | --- |
| **角色** | **职责** |
| **服务管理小组** | * 审核和批准《能力计划》 * 审核和批准《能力运行评估报告》 |
| **能力经理** | * 负责能力管理流程的设计和改进，并主持能力流程改进和回顾 * 规划、制定、管理和组织能力计划 * 制定《能力运行评估报告》 * 作为业务关系能力需求的接口人 |
| **能力管理员** | * 定期收集能力检测数据，分析现状与预测未来需求，编制与提交《能力运行评估报告》 * 对能力计划的制定提供支持 * 协助实施能力改进 |

## 流程输入及输出

### 流程触发条件

以下任何一种情况发生时，应启动能力管理流程：

* 年初人力资源预算；
* 新的《服务级别协议》启动时；
* 影响系统能力的变更实施后；
* 新技术、业务、法律和业务流程及其它外部变更影响系统能力时。

### 输入

* 《服务级别协议(SLA)》；
* 法律、新技术、新服务、业务流程及其它内外部变更。

### 输出

* 《能力计划》；
* 《能力运行评估报告》；

## 流程描述

### 作业流程图



### 流程活动说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **编码** | **活动** | **责任人** | **说明** |
| CA.1 | 业务需求分析 | 能力经理 | * 根据现有的能力配置项信息和系统性能参数，结合SLA要求以及对应的服务级别和法律、流程等内外部变更，分析该服务对公司的业务能力需求。 |
| CA.2 | 能力现状分析与差距分析 | 能力经理 | * 分析能力现状和业务能力需求，充分了解IT基础设施及其当前和预期的能力； * 分析现状与需求在软硬件资源、人力资源等方面的差距。 |
| CA.3 | 制定能力计划 | 能力经理 | * 针对资源能力上的差距，制定差距弥补和提升措施，进而制定《能力计划》。 |
| CA.4 | 实施能力监测 | 能力管理员 | * 根据《能力计划》，对系统能力进行监测。 |
| CA.5 | 编制能力运行评估报告 | 能力经理 | * 根据能力监测提供的信息，汇总分析，编制《能力运行评估报告》。 |

# 文件记录

ZRXX-20000-CA-R-01 《能力计划》

ZRXX-20000-CA-R-02 《能力运行评估报告》