**信息技术服务管理**

**体系文件**

**事件管理流程指南**

**ZRXX-20000-IM-G-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** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**事件管理流程-角色设置表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **事件管理流程-角色设置表** | | |
| **事件管理流程角色** | **典型职责** | **角色匹配** |
| 事件管理流程责任人 | 事件管理解决方案的责任人 对整个事件管理解决方案的结果承担责任，并有相应的权限 |  |
| 事件经理 | 协调事件管理步骤的日常操作 确保事件受理员（1/2/3/n线）在其各自领域中正常工作 |  |
| 事件记录员（1线） | 服务台与用户之间的主要接口 作为“首问负责人”，全程跟踪确保事件得到解决  负责事件的初步支持 与用户确认关闭事件 |  |
| 事件受理员（2线） | 是其所负责处理的服务领域的专业人员，通常，他们被认为是二线支持专家， 负责分析事件，尽快恢复服务 |  |
| 事件受理员（3线） | 外部第三方支持专家，负责对内部IT运维团队无法处理的事件进行快速响应与支持，提出解决方案并尽快恢复服务 | 供应商 |

**事件分类表：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **事件分类表** | | | |
| **事件分类** | | **影响程度** | **责 任 人** |
| **类别** | **子类** | **（初始）优先级** | **责 任 人** |
| 软件服务 | 软件维护 | 3 | 技术部门经理 |
| 软件升级优化 | 2 | 技术部门经理 |
| 软件迁移 | 1 | 技术部门经理 |
| 网络服务 | 网络运维 | 3 | 技术部门经理 |
| 网络优化 | 3 | 技术部门经理 |
| 系统检测 | 3 | 技术部门经理/研发负责人 |
| IT系统迁移 | 2 | 技术部门经理 |
| 信息安全服务 | 安全风险评估 | 2 | 技术部门经理/研发负责人 |
| 安全系统加固 | 3 | 技术部门经理/研发负责人 |
| 应急响应 | 3 | 技术部门经理/研发负责人 |
| IT咨询服务 | IT项目方案策划 | 3 | 技术部门经理/研发负责人 |
| CMMI过程管理培训 | 3 | 技术部门经理/研发负责人 |
| ISO20000培训 | 3 | 技术部门经理/研发负责人 |

**事件的优先级：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **优先级** | **定义示例** | | | | | | | | | | | **紧急程度** | | | **优先级别** | | | | |
| 一级事件 | 服务器、存储、容灾设备出现故障需要支援，或软件、网络等同时出现的故障，对客户的日常运作有严重影响的。 | | | | | | | | | | | 高 | | | 紧急 | | | | |
| 二级事件 | OA系统、视频系统和其他软件的故障需要支援，对客户的日常运作影响较大；； | | | | | | | | | | | 高 | | | 紧急 | | | | |
| 三级事件 | 网络通信设备的故障需要支援，对客户的日常运作影响较小； | | | | | | | | | | | 中 | | | 一般 | | | | |
| 四级事件 | 桌面设备的故障需要支援，对客户的日常运作无影响； | | | | | | | | | | | 低 | | | 不紧急 | | | | |
| **事件目标解决时间：**  **运维服务项目（驻场）** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **事件级别** | | | | | **处理时间** | | | | | **事件关闭** | | | | | |  | |  |
| **一级事件** | | | | | 10分钟 | | | | | 30分钟 | | | | | |  | |  |
| **二级事件** | | | | | 20分钟 | | | | | 60分钟 | | | | | |  | |  |
| **三级事件** | | | | | 30分钟 | | | | | 90分钟 | | | | | |  | |  |
| **四级事件** | | | | | 40分钟 | | | | | 120分钟 | | | | | |  | |  |
| 目前流程并未规定解决时间的上限，仅规定了事件的升级上报流程 | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **事件升级/上报策略** | | | **服务助理** | | | **技术经理** | | **服务经理** | | | **技术总监** | | |
| **一级事件** | | |  | | | 1小时 | | 24小时 | | | 4小时 | | |
| **二级事件** | | |  | | | 4小时 | | 24小时 | | | 72小时 | | |
| **三级事件** | | | 8小时 | | | 24小时 | | 72小时 | | | 120小时 | | |
| **四级事件** | | | 48小时 | | | 72小时 | | 120小时 | | | 240小时 | | |
| **运维服务项目（驻场）** | | | | | | | | | | | | | |
| **事件级别** | | | | | **处理时间** | | | | | **事件关闭** | | | | | |  | |  | |
| **一级事件** | | | | | 1小时 | | | | | 72小时 | | | | | |  | |  | |
| **二级事件** | | | | | 4小时 | | | | | 120小时 | | | | | |  | |  | |
| **三级事件** | | | | | 8小时 | | | | | 240小时 | | | | | |  | |  | |
| **四级事件** | | | | | 48小时 | | | | | 240小时 | | | | | |  | |  | |
| 目前流程并未规定解决时间的上限，仅规定了事件的升级上报流程 | | | | | | | | | | |  | | | | |
| **事件升级/上报策略** | | | **服务助理** | | | **技术经理** | | **服务经理** | | | **技术总监** | | | | |
| **一级事件** | | |  | | | 1小时 | | 24小时 | | | 4小时 | | | | |
| **二级事件** | | |  | | | 4小时 | | 24小时 | | | 72小时 | | | | |
| **三级事件** | | | 8小时 | | | 24小时 | | 72小时 | | | 120小时 | | | | |
| 四级事件 | | | 48小时 | | | 72小时 | | 120小时 | | | 240小时 | | | | |