**信息技术服务管理**

**体系文件**

**服务目录**

**ZRXX-20000-SL-R-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**  **梁瑜** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **梁瑜** | **2017-12-14**  **董文** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1. 定义 3](#_Toc7435908)

[**1.1服务定义** 3](#_Toc7435909)

[**1.2服务目录定义** 3](#_Toc7435910)

[2. 服务目录设计 3](#_Toc7435911)

[**2.1 服务目录设计的目的** 3](#_Toc7435912)

[**2.2** **服务目录设计的价值** 3](#_Toc7435913)

[**2.3** **服务目录设计的依据** 3](#_Toc7435914)

[**2.4** **服务目录的监控** 4](#_Toc7435915)

[**2.5** **服务目录的更新** 4](#_Toc7435916)

[**2.6** **服务目录设计的内容说明** 4](#_Toc7435917)

[3. 服务目录 5](#_Toc7435918)

# 定义

## **1.1服务定义**

服务是指客户不承担特定额外的成本与风险的条件下，便携的提供给客户想要的结果，从而带来价值的一种方法。

## **1.2服务目录定义**

服务目录作为服务提供商向客户提供标准服务的清单，是服务能力管理的基础，一个良好的服务目录可以帮助客户识别什么服务对他们是有效的，是SLA的基础。

为此公司要建立准确、有效的服务目标，对服务目录进行优化和管理，保证服务目录的持续、有效。

# 服务目录设计

## **2.1 服务目录设计的目的**

构建统一的，面向客户需求、符合市场惯例的服务产品框架，作为服务销售、研发和交付的基础。

## **服务目录设计的价值**

建立业务需求与IT服务间的关系 ；增强客户需求意识，提高市场可见度 ；促进与客户间的沟通，减小沟通成本； 加深对业务需求与挑战的理解程度；支持SLA、OLA、UC的有效协商；提升IT服务管理流程执行效率。

## **服务目录设计的依据**

公司依据国家标准《GBT 29264-2012 信息技术服务 分类与代码》并结合公司在经营中提供的IT服务实际情况进行服务目录设计。

## **服务目录的监控**

公司管理层组织相关部门负责人每年至少一次对服务目录管理情况进行总结与评估，识别出相关的问题，提出改进建议。改进建议来源：

1. 服务过程中提出的超过服务目录范围的需求；

2. 市场服务需求的变化。

同时，相关部门负责人应该定期收集各业务模块提出的相关建议，分析服务过程中存在的问题，并向公司管理层、服务部门提出改进建议。

## **服务目录的更新**

服务目录根据公司的业务经营的调整、客户所需信息技术服务的调整，公司实施目录设计的不定期或定期更新。

## **服务目录设计的内容说明**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务目录标题** | **解释说明** | **内容说明** |
| 服务分类 | 定义向客户提供的总体服务种类 | 分类为：软件服务/网络服务/信息安全服务/IT咨询服务 |
| 服务对象 | 定义向客户提供的服务类别下的服务对象实体 | 如：操作系统、数据库、中间件、公共支撑构件等基础软件 |
| 服务名称 | 服务大类下的具体服务类别 | 如：“软件服务”服务下包括“软件维护”、“软件升级优化”等服务 |
| 服务目标 | 通过服务达成的良好结果 | 如：保证备份系统的按照备份策略有效运行 |
| 服务内容 | 针对服务范围内的服务所提供的具体服务活动 | 如：软件故障诊断 |
| 服务交付方式 | 定义向客户提供的服务支持方式 | 如：现场/远程/驻场 |
| 服务级别目标 | 定义向客户提供的服务级别及其服务目标 | 分类为：SLA-A/SLA-B/SLA-C，其响应时间和服务速度各不相同 |
| 频度 | 提供服务的频次 | 如：每月1次（次/月）、按SLA协议（按需） |
| 交付成果 | 将服务产品交付的证明 | 如：事件工单、巡检记录、应急演练报告等 |

# 服务目录

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务分类** | | **服务对象** | **服务目标** | **服务名称** | **服务内容** | **服务交付方式** | **服务级别指标** | | | | **交付成果** |
| **SLA-A** | **SLA-B** | **SLA-C** | **频度** |
| 硬件维护服务 | 网络运维服务 | 交换机、路由器、网关等网络设备 | 为客户提供硬件产品的日常运行维护服务，调整相关硬件设置的集成服务，硬件故障诊断及处理。 | 定期巡检 | 对设备进行实施监控、巡检、保养及相关资产管理等服务。 | 现场 | 服务时间：7\*24 0.5小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 1小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  2小时响应 8小时到现场 | 次/月 | 巡检记录 |
| 响应支持 | 为客户提供专业技术人员响应支持服务，及时发现故障，记录故障，解决故障 | 远程  现场 | 按需 | 事件工单 |
| 网规网优 | 为客户提供网络优化的技术支持服务，通过对网络传输的优化，提升用户体验 | 驻场 | 按需 | 事件工单 |
| 容灾演练 | 对客户提供核心网络设备应急灾备演练服务,进行前期调研，制定演练方案，执行演练方案实施，提供演练报告 | 现场 | 次/年 | 应急演练计划  应急演练报告 |
| 主机运维服务 | 小型机、PC服务器、虚拟主机服务器的设备等 | 定期巡检 | 对设备进行实施监控、巡检、保养及相关资产管理等服务。 | 现场 | 服务时间：7\*24 1 小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 2小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  4小时响应 8小时到现场 | 次/月 | 巡检记录 |
| 响应支持 | 为客户提供专业技术人员响应支持服务，及时发现故障，记录故障，解决故障 | 远程  现场 | 按需 | 事件工单 |
| 容灾备份演练 | 对客户提供关键服务器系统设备应急灾备演练服务,进行前期调研，制定演练方案，执行演练方案实施，提供演练报告 | 现场 | 按需 | 应急演练计划  应急演练报告 |
| 存储运维服务 | 磁盘阵列、光纤交换机、网络存储设备 | 定期巡检 | 对设备进行实施监控、巡检、保养及相关资产管理等服务。 | 现场 | 服务时间：7\*24 1 小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 2小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  4小时响应 8小时到现场 | 次/月 | 巡检记录 |
| 响应支持 | 为客户提供专业技术人员响应支持服务，及时发现故障，记录故障，解决故障 | 现场 | 按需 | 事件工单 |
| 容灾备份演练 | 对客户提供关键服务器系统设备应急灾备演练服务,进行前期调研，制定演练方案，执行演练方案实施，提供演练报告 | 现场 | 按需 | 应急演练计划  应急演练报告 |
| 其它硬件运维服务 | 桌面电脑、打印机、通信设备等 | 定期巡检 | 对设备巡检、保养及相关资产管理等服务。 | 现场 | 服务时间：7\*24 1 小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 2小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  4小时响应 8小时到现场 | 按需 | 巡检记录 |
| 响应支持 | 为客户提供专业技术人员响应支持服务，及时发现故障解决故障 |  | 按需 | 事件工单 |
| 软件运维服务 | 基础软件运维服务 | 操作系统、数据库、中间件、公共支撑构件等基础软件 | 为客户提供软件产品的日常运行维护服务，新增相关软件功能的集成服务，软件故障诊断及处理。 | 定期巡检 | 对软件系统进行实施监控、对各项参数和指标进行全面检查；及时发现故障隐患，对已经发现的问题进行修复，保证基础软件运行正常。 | 现场 | 服务时间：7\*24 1 小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 2小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  4小时响应 8小时到现场 | 次/月 | 巡检记录 |
| 响应支持 | 针对客户无法使用基础软件的事件与问题及时响应；提供现场支持服务，保证用户业务系统正常使用，提高软件支持效率 | 现场 | 按需 | 事件工单 |
| 系统优化 | 对系统碎片、软件进行优化整理 | 现场 | 按需 | 事件工单 |
| 数据备份 | 对关键数据按策略备份检查、恢复测试 | 远程  现场 | 按需 | 事件工单 |
| 应用软件运维服务 |  | 响应支持 | 针对客户无法使用应用软件的事件与问题及时响应；提供现场支持服务，保证用户业务系统正常使用，提高软件支持效率 | 现场 | 服务时间：7\*24 1 小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 2小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  4小时响应 8小时到现场 | 按需 | 事件工单 |
| 优化升级 | 对应用软件进行优化调整、升级迭代 | 现场 | 按需 | 事件工单 |
| 基础环境运维服务 | 弱电系统 | 弱电系统及其相应设备 |  | 例行操作 | 对设备进行实施监控、巡检、保养及相关资产管理等服务。 | 现场 | 服务时间：7\*24 1 小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 2小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  4小时响应 8小时到现场 | 次/月 | 巡检记录 |
| 响应支持 | 为客户提供专业技术人员响应支持服务，及时发现故障，记录故障，解决故障 | 远程  现场 | 服务时间：7\*24 1 小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 2小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  4小时响应 8小时到现场 | 按需 | 事件工单 |
| 应急灾备演练 | 对客户提供弱点系统设备应急灾备演练服务,进行前期调研，制定演练方案，执行演练方案实施，提供演练报告 | 现场 | 服务时间：7\*24 1 小时响应 2小时到现场 | 服务时间：5\*8 2小时响应 4小时到现场 | 服务时间：5\*8  4小时响应 8小时到现场 | 次/年 | 应急演练计划  应急演练报告 |