**信息技术服务管理**

**体系文件**

**项目名称**

**IT服务季度报告**

（20XX.XX-20XX.XX）(服务报告期)

**ZRXX-20000-RP-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. 文档介绍 3](#_Toc8818213)

[**1.1编写目的** 3](#_Toc8818214)

[**1.2适用范围** 3](#_Toc8818215)

[2. 报告情况 3](#_Toc8818216)

[**2.1 概述** 3](#_Toc8818217)

[**2.2** **本季度服务内容综述：** 3](#_Toc8818218)

[**2.3** **各服务项统计** 4](#_Toc8818219)

[1 事件管理 4](#_Toc8818220)

[2问题管理 4](#_Toc8818221)

[3配置管理 4](#_Toc8818222)

[4 变更管理 5](#_Toc8818223)

[5发布管理 5](#_Toc8818224)

[6业务关系管理 5](#_Toc8818225)

[7可用性管理 5](#_Toc8818226)

[8 连续性管理 5](#_Toc8818227)

[**2.4** **SLA各目标达成情况** 6](#_Toc8818228)

[**2.5** **总结及下季度重点工作计划** 6](#_Toc8818229)

# 文档介绍

## **1.1编写目的**

公司每季度得出一份IT服务季度报告，更清晰直观的反映公司该季度以来的工作成果，也向客户汇报一个季度以来的服务情况，以便更好的提高IT服务的质量，为以后IT服务作一个参考和借鉴。

## **1.2适用范围**

本报告适用于公司的IT服务团队以及服务的客户。

# 报告情况

## **2.1 概述**

客户名称：XXXX（项目甲方名称）

服务项目：XXX项目（项目名称）

## **本季度服务内容综述：**

（服务内容替换）

软件服务

软件维护服务

软件BUG跟踪：XXXX；

2） 软件数据备份：XXXX；

3） 软件故障维护：XXXX。

软件升级优化

1）软件改进需求分析 2）软件改进研发 3）软件改进测试和发布；

4）软件版本升级； 5）软件系统安全防护 6）软件升级补丁；

软件迁移服务

软件迁移

硬件服务

硬件维护服务

1）硬件故障排查 2）硬件故障维护 3）硬件设备调试

2.3.2 硬件更换服务

## **各服务项统计**

### 1 事件管理

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **优先级** | **事件描述** | **事件数量** | **解决情况** | **责任人** |
| 1 | S4 |  | 普通事件件数 | 已解决 | 事件管理经理 |
| 2 | S3 |  | 一般事件件数 | 已解决 | 事件管理经理 |
| 3 | S3 |  | 转化为问题的事件件数 | 转为问题管理 | 事件管理经理 |
| 4 | S2 |  | 较大事件件数 | 已解决 | 事件管理经理 |
| 5 | S1 |  | 重大事件件数 | 已解决 | 事件管理经理 |

小结：事件管理中，本报告期共发生XX（普通事件件数）个S4级事件，XX（一般事件件数）个S3级事件，其中已经解决的事件为XX（关闭事件件数）个；转为问题管理的事件为XX（转化为问题的事件件数）个，通过问题管理得到解决，未对客户公司的正常运作产生影响。

### 2问题管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **问题优先级** | **问题描述** | **解决情况** | **责任人** |
| 1 | S3 |  | 已解决 | 问题管理经理 |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |

小结：本季度出现XX（汇总问题件数）项问题，问题级别为S3（一般）均已解决，因此不会对客户公司的日常运作产生较大的影响。

### 3配置管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **主要配置项** | **发布日期** | **作者** | **版本** |
| 1 | 软件基本配置信息 | 配置发布日期 | 配置经理 | 配置版本 |
| 2 | 硬件基本配置信息 | 配置发布日期 | 配置经理 | 配置版本 |
| 3 | 项目文档 | 配置发布日期 | 配置经理 | 配置版本 |

小结：本季度主要做了软件基本配置信息，硬件基本配置信息以及项目文档等的配置，该项目在此期间未发生配置变更。

### 4 变更管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **变更类型** | **变更结果** | **变更数量** | **变更人** |
| 1 | 一般变更 | 变更成功 | 变更数量 | 变更经理 |
| 2 | 标准变更 | 无 |  |  |
| 3 | 重大变更 | 无 |  |  |
| 4 | 紧急变更 | 无 |  |  |

小结：本季度发生变更数量次变更，变更均成功关闭。详见《变更管理统计报表》

### 5发布管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **发布版本** | **发布描述** | **发布时间** | **发布人** |
| 1 | 发布版本 | 发布交付物 | 发布日期 | 发布经理 |
| 2 |  |  |  |  |

小结：本季度已发布发布总数量个发布管理产物

### 6业务关系管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **投诉类别** | **投诉情况** | **投诉处理时间** | **处理人** |
| 1 | 投诉 | 无 |  | 关系经理 |
| 2 | 不满意 | 无 |  | 关系经理 |

小结：本季度暂时没有出现客户的投诉现象。

### 7可用性管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **实施情况** | **实施时间** | **实施人** |
| 1 | 软件维护服务 | 按要求实施 |  | 可靠经理 |
| 2 | 软件升级优化 | 按要求实施 |  | 可靠经理 |
| 3 | 软件迁移服务 | 按要求实施 |  | 可靠经理 |
| 4 | 硬件维护服务 | 按要求实施 |  | 可靠经理 |
| 5 | 硬件升级服务 | 按要求实施 |  | 可靠经理 |
| 6 | 硬件备用服务 | 按要求实施 |  | 可靠经理 |

小结：本季度未发生与可用性管理相关的工作。

### 8 连续性管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **故障预见及级别** | **解决措施** | **实施时间** | **责任人** |
| 1 | 无 |  |  | 可靠经理 |
| 2 |  |  |  |  |

小结：本季度，公司保障了客户的软件系统及硬件设备的正常运行，在此期间暂时未出现影响连续性管理的故障。

## **SLA各目标达成情况**

1系统可用性目标达成情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **系统（或设备）名称** | **中断次数** | **中断总时间** | **最长中断时间** | **系统可用性** |
|  | 无 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

2系统运行率目标达成情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **系统（或设备）名称** | **计划停机时间** | **实际计划停机时间** | **非计划中断总时间** | **系统运行率** |
|  |  |  | 无 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

小结：根据各项目的SLA要求，均达成系统可用性和系统运行率。

## **总结及下季度重点工作计划**

本报告期内，本公司为客户提供的软件服务和硬件服务没有出现重大的问题，在各个服务中客户系统出现的偶发问题基本都得到了即时的解决。

下季度重点工作计划内容为：

加强各点的巡查排除隐患，及时处理故障，减少对用户的影响（下阶段重点工作内容）。