**信息技术服务管理**

**体系文件**

**项目名称**

**可用性计划**

服务报告期

**ZRXX-20000-AV-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**  **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 目的 3](#_Toc8220578)

[2 范围 3](#_Toc8220579)

[3 风险分析与对应策略： 3](#_Toc8220580)

[3.1 风险分析： 3](#_Toc8220581)

[3.2 对应策略： 3](#_Toc8220582)

[4 可用性需求 3](#_Toc8220583)

[5 检测、维护及恢复方案 4](#_Toc8220584)

[6 供应商服务方案 5](#_Toc8220585)

# 目的

确保公司为客户提供的服务的可用性，保证公司的业务能够实现服务目标，确保客户公司的正常运作。

# 范围

业务范围：乙方根据甲方项目的合同内容向甲方提供相应的服务，具体服务内容根据具体项目在相应的工作说明中列明

时间范围：服务报告期

# 风险分析与对应策略：

## 风险分析：

* 系统软件的常识性故障而导致需要经常性的人工现场支持；
* 存在未测试出的致命性BUG。
* 办公设备的常识性故障而导致需要经常性的人工现场支持；
* 存在未被发现的致命性故障

## 对应策略：

* 对系统软件的常识性故障的维护进行培训，通过系统培训使维护人员能解决简单的故障作为应急措施；
* 定期对系统的运行情况进行检查及对稳定性进行测试。
* 对办公设备的常识性故障的维护进行培训，通过系统培训使维护人员能解决简单的故障作为应急措施；
* 定期对办公设备的运行情况进行故障预测和排查。

# 可用性需求

软件维护服务

* 软件BUG跟踪：软件测试、BUG修改、BUG验证、系统日志监测；
* 软件数据备份：数据定期备份、数据恢复；
* 软件故障维护：软件故障排查、软件故障维护

软件升级优化

* 软件改进需求分析
* 软件改进研发、测试与发布
* 软件版本升级、补丁升级
* 软件安全防护

软件迁移服务

* 软件迁移

硬件维护服务

* 硬件故障排查
* 硬件故障维护
* 硬件设备调试

硬件更换服务

* 服务器整机、零件更换
* PC机、笔记本整机、零件更换
* 投影仪整机、零件更换

硬件备用服务

* PC机、笔记本电脑备用
* 服务器备用
* 投影仪备用

**服务内容**

# 检测、维护及恢复方案

恢复方案从响应速度以及服务质量双方面指定，首先通过电话或远程工具，及时响应故障及客户的需求，另一方面为保证服务质量，采取现场支撑的，并对出现的每个事件做好后续的跟进测试等工作。

# 供应商服务方案

无

编制人：可用性技术人员 编制时间：记录编制时间

审批人：可用性审批人员 审批时间：记录审核时间