**信息技术服务管理**

**体系文件**

**XXX项目（项目名称）**

**可用性报告**

20XX年XX月XX日—20XX年XX月XX日（服务报告期）

**ZRXX-20000-AV-R-02**

**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 服务范围 3](#_Toc8207989)

[2 可用性范围 3](#_Toc8207990)

[3 可用性监控记录 4](#_Toc8207991)

[4 可用性数据分析 4](#_Toc8207992)

[5 客户投诉处理情况 4](#_Toc8207993)

[6 供应商服务情况 4](#_Toc8207994)

[7 本次检查周期可用率 4](#_Toc8207995)

[8 可用性评价 4](#_Toc8207996)

# 服务范围

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或服务合同中列明。

时间范围：20XX年XX月XX 日至 20XX年XX月XX日（服务报告期）

# 可用性范围

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

**（上述内容由“项目服务内容信息部分”中的“服务内容”输入的内容进行替换）**

# 可用性监控记录

完成定期的数据备份

即时响应各类事件。

# 可用性数据分析

定期检查系统运行的监测日志，系统运行数据正常，稳定安全稳定。

# 客户投诉处理情况

完全响应客户需求，暂无投诉

# 供应商服务情况

无

# 本次检查周期可用率

100%

# 可用性评价

保证了系统安全稳定运行，满足项目的可用性要求。

编制人：（可用性技术人员） 编制时间： 20XX年XX月XX日（记录编制时间）

审批人：（可用性审批人员） 审批时间： 20XX年XX月XX日（记录审核时间）