**信息技术服务管理**

**体系文件**

**XXX系统（项目名称）**

**能力计划**

ZRXX-20000-CA-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 起因 3](#_Toc377398324)

[2 现状与需求分析 3](#_Toc377398325)

[3 解决方案 3](#_Toc377398326)

[4 费用与工程时间表 3](#_Toc377398327)

[5 成本预算 3](#_Toc377398328)

[6 预期效果 3](#_Toc377398329)

[7 风险与对应策略 4](#_Toc377398330)

# 1 起因

20XX年XX月XX日（项目启动时间）启动XXX系统（项目名称），签署相应的服务级别协议SLA。

# 2 项目现状与需求分析

项目经理/工程师：负责XXX项目组共有成员XX人，日常工作主要负责XXX系统项目的软件、硬件运维服务。公司任命一名项目经理/工程师全权负责。

客户应用系统状况

 操作系统：XXX服务器软件及版本

 数据库：XXX数据库服务器软件及版本

 服务器硬件：XX台XX品牌服务器，主要硬件配置（CPU/内存/磁盘）

网络设备：交换机的品牌、参数

 应用软件：应用软件系统的主要情况

本公司应用系统资源

 操作系统：MS Windows 2012 server/IBM AIX5

 数据库：MS SQL Server 2012/Oracle 11g/My SQL 8.0

（上述内容由“项目需求分析”输入的内容替换）



# 3 解决方案

项目经理：XX（项目经理）负责项目的整体监控管理

项目技术经理：XX（项目技术经理）负责系统中能力需求评估、实施管理。

# 4 费用与项目时间表

费用参见《成本预算与核算表》。

项目时间：20XX年XX月XX日～20XX年XX月XX日（项目有效期）

# 5 成本预算

见《成本预算与核算表》

# 6 预期效果

保证客户系统的稳定运行，无中断应用系统运行的重大错误。

# 7 风险与对应策略

**风险：**

工程师：人员离职

项目数据（可运行程序、手册）：损坏

客户应用系统资源：损坏或者容量不够

本公司应用系统资源：损坏或者容量不够

**对应策略：**

及时调整能力计划以适应人员变化。

项目数据根据公司备份策略做好备份。

客户的应用系统上的相关数据进行备份，以便客户应用系统资源损坏时候能够及时恢复。

本公司服务过程的相关数据进行备份，以便保证公司对客户系统维护过程掌握的连续性。

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）