**服务管理 (服务, 协议, 合同) 模块**

IT服务管理 (ITSM) 是一个基于流程的实践，旨在使IT服务的交付与企业的需求保持一致. 其中的一部分，是服务目录的管理，它定义了服务、SLA以及与最终用户的契约.

服务管理这个模块允许服务管理器定义服务目录的所有部分:

* 服务
* 子服务
* SLA & SLT
* 客户合同
* 供应商合同

服务管理与工单管理系统集成在一起:

* 在为特定客户创建工单时，代理商可以在为该客户定义的服务列表中选择服务.
* 票截止日期根据与客户签署的SLA而计算.

在iTop中管理服务目录有两种选择:

* 服务管理 (服务，协议, 合同)
* 服务提供者的服务管理(服务，协议, 合同)

第一个用于管理单个公司的服务，而第二个则用于服务提供者。. 两个模块都提供了相同的元素来管理，区别在于这些元素之间的关系. 在下面的章节中我们描述了这些差异.

**合同类型**

合同类型允许您为客户和提供者合同定义一个类型，以便重新组合它们。例如:

* 硬件合同
* 维修合同
* 外包合同

**合同类型属性**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |

**客户合同管理**

[https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0%3Adatamodel%3Aclassicon_customercontract.png](https://www.itophub.io/wiki/media-detail?id=2_4_0:datamodel:itop-service-mgmt&media=2_4_0:datamodel:classicon_customercontract.png)客户合同允许您定义由客户购买（请求）哪些服务，以及与这些服务相对应的SLA是什么。默认情况下，iTop中没有定义覆盖率窗口。

为指定的客户同时记录几个服务合同是可能的。对于每个客户合同，可以链接相关电子文档，以及与之相关的联系人。

**客户合同属性**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |
| Customer | Foreign key to a(n) Organization | Yes |
| Description | Multiline character string | No |
| Start date | Date (year-month-day) | No |
| End date | Date (year-month-day) | No |
| Cost | Alphanumeric string | No |
| Cost Currency | Possible values: Dollars, Euros | No |
| Billing frequency | Alphanumeric string | No |
| Cost unit | Alphanumeric string | No |
| Provider | Foreign key to a(n) Organization | Yes |
| Status | Possible values: implementation, obsolete, production | No |
| Contract type | Foreign key to a(n) Contract Type | No |

**Tabs**

| **Tab** | **Description** |
| --- | --- |
| Contacts | All the contacts for this customer contract |
| Documents | All the documents for this customer contract |
| Services | All the services purchased for this contract |

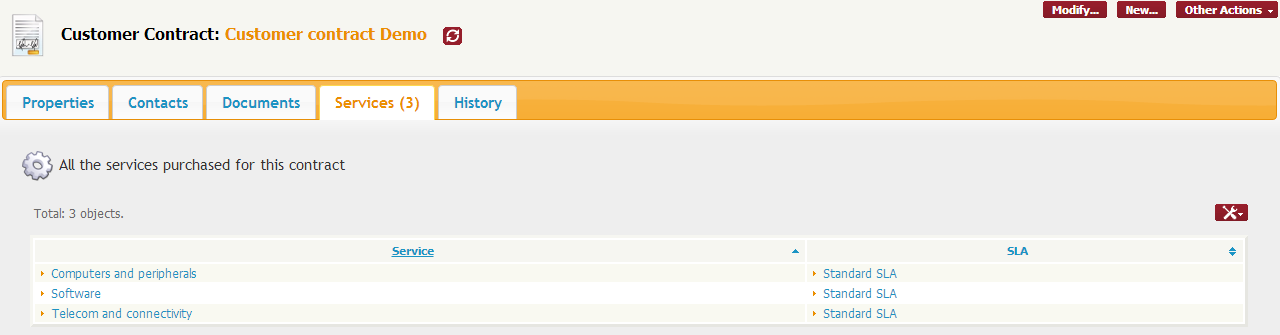
如果你安装了供应商模块，就会有另外两个选项卡:

| **Tab** | **Description** |
| --- | --- |
| Provider contracts | All the provider contracts to support this service |
| Depends on CIs | All the configuration items that are used to provide this service |

**创建客户合同**

菜单“客户合同”提供了已经定义的客户契约的列表。只要点击“新建”按钮就可以创建一个新的客户合同

菜单 “服务”显示为该合同提供给客户的服务列表。你可以为各项业务制定相对应的服务等级协议（SLA）

[](https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0:datamodel:servicemgmt_service_sla.png)

**交付模式**

[https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0%3Adatamodel%3Aclassicon_deliverymodel.png](https://www.itophub.io/wiki/media-detail?id=2_4_0:datamodel:itop-service-mgmt&media=2_4_0:datamodel:classicon_deliverymodel.png)交付模式定义了哪些团队可以为哪些组织提供支持和服务(顾客). 它还可以用来记录关键人物的角色: 服务经理、首席技术官助理、服务台经理等。

一些客户可以共享相同的交付模型。尽管如此，定义几个交付模型是有用的，特别是如果您想要限制您可以分配票据的团队的数量。.

一个给定客户的交付模型用于确定您可以为这个团队分配一个工单。

如果没有为给定的客户定义交付模型，那么您将无法为该客户创建工单.

**交付模式属性**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |
| Organization | Foreign key to a(n) Organization | Yes |
| Description | Multiline character string | No |

**Tabs**

| **Tab** | **Description** |
| --- | --- |
| Contacts | All the contacts (Teams and Person) for this delivery model |
| Customers | All the customers having this delivering model |

**Creating a Delivery Model**

The menu “Delivery models” provides a list of already defined *delivery models*. Just click on the button “New” to create a new one.

**供应商合同**

[https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0%3Adatamodel%3Aclassicon_providercontract.png](https://www.itophub.io/wiki/media-detail?id=2_4_0:datamodel:itop-service-mgmt&media=2_4_0:datamodel:classicon_providercontract.png)一个供应商合同允许你记录所有与你的供应商签订的合同 (支持、维护、硬件合同等.) 这可以帮助您快速检索这些信息，并更好地管理合同更新过程.

您还可以链接由提供者合同包含的配置项。对于每个供应商合同，您可以链接文档，以及与之相关的联系人.

**供应商合同属性**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |
| Customer | Foreign key to a(n) Organization | Yes |
| Description | Multiline character string | No |
| Start date | Date (year-month-day) | No |
| End date | Date (year-month-day) | No |
| Contract type | Foreign key to a(n) Contract Type | No |
| Cost | Alphanumeric string | No |
| Cost Currency | Possible values: Dollars, Euros | No |
| Billing frequency | Alphanumeric string | No |
| Cost unit | Alphanumeric string | No |
| Provider | Foreign key to a(n) Organization | Yes |
| SLA | Alphanumeric string | No |
| Service hours | Alphanumeric string | No |
| Status | Possible values: implementation, obsolete, production | No |

**Tabs**

| **Tab** | **Description** |
| --- | --- |
| Contacts | All the contacts for this customer contract |
| Documents | All the documents for this customer contract |
| CIs | All the configuration items covered by this provider contract |

**创建供应商合同**

菜单 “供应商合同”提供已定义的供应商合同的列表。只要点击“新建”按钮就可以创建一个新的供应商合同.

**服务等级协议（SLA）**

[https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0%3Adatamodel%3Aclassicon_sla.png](https://www.itophub.io/wiki/media-detail?id=2_4_0:datamodel:itop-service-mgmt&media=2_4_0:datamodel:classicon_sla.png)服务等级协议（SLA）是一组服务等级目标（SLT）。它定义了服务提供者和客户之间的协议，给定一组服务。

每个IT部门都可以定义自己的服务等级协议（SLA）列表.

**服务等级协议（SLA）属性**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |
| Provider | Foreign key to a(n) Organization | Yes |
| description | Multiline character string | No |

**Tabs**

| **Tab** | **Description** |
| --- | --- |
| SLTs | All the service level targets for this SLA |
| Customer contracts | All the customer contracts using this SLA |

**创建SLA**

菜单 “SLA” 提供已定义的服务等级协议的列表。只要点击“新建”按钮就可以创建一个新的供SLA.

**服务等级目标（SLT）**

[https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0%3Adatamodel%3Aclassicon_slt.png](https://www.itophub.io/wiki/media-detail?id=2_4_0:datamodel:itop-service-mgmt&media=2_4_0:datamodel:classicon_slt.png)一个服务等级目标(SLT) 允许您为需要遵守的协议定义度量标准. 默认情况下，iTop有两种类型的度量:

* 分配时间 (TTO): 这是在一张工单的创建和把它分配出去的时间（把它分配给一个代理）
* 解决时间 (TTR): 这是一张工单的创建和解决问题的时间

SLT是由:

* 名称
* 衡量类型
* 需求类型
* 需求的优先级

**SLT 属性**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |
| Priority | Possible values: critical, high, medium, low | No |
| Request type | Possible values: incident, service request | No |
| Metric | Possible values: TTO, TTR | No |
| Value | Numeric value (could be negative) | No |
| Unit | Possible values: hours, minutes | No |

**创建SLT**

菜单 “SLT”提供已定义的服务等级目标列表. 只要点击“新建”按钮就可以创建一个新的供SLT..

**服务**

[https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0%3Adatamodel%3Aclassicon_service.png](https://www.itophub.io/wiki/media-detail?id=2_4_0:datamodel:itop-service-mgmt&media=2_4_0:datamodel:classicon_service.png)服务是服务目录的基础. 它们被用来记录一个或多个IT部门可以提供的所有服务. 例如:

* 应用管理
* 终端用户桌面管理
* 网络管理
* 系统管理

每个IT供应商可以定义自己的服务列表. 服务用于描述用户请求或事件的特征。.

服务可以被分组到服务族中.

对于每个服务，你可以记录:

* 交付服务所需的配置项
* 供应商合同, 服务的依赖程度

**服务属性**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |
| Provider | Foreign key to a(n) Organization | Yes |
| Service Family | Foreign key to a(n) Service Family | No |
| Description | Multiline character string | No |
| Status | Possible values: implementation, obsolete, production | No |

**Tabs**

| **Tab** | **Description** |
| --- | --- |
| Service sub categories | All the sub categories for this service |
| Documents | All the documents linked to the service |
| Contacts | All the contacts for this service |
| Customer contracts | All the customer contracts that have purchased this service |
| Provider contracts | All the provider contracts to support this service |
| Depends on CIs | All the configuration items that are used to provide this service |

如果你有安装供应商服务管理模块, 那么标签 “供应商合同”可在客户合同中使用

**创建服务**

菜单“服务” 提供已定义的服务列表. 只要点击“新建”按钮就可以创建一个新的服务.

**服务族**

[https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0%3Adatamodel%3Aclassicon_servicefamily.png](https://www.itophub.io/wiki/media-detail?id=2_4_0:datamodel:itop-service-mgmt&media=2_4_0:datamodel:classicon_servicefamily.png)没有相关描述. FIXME

**Service Family Properties**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |

**Tabs**

| **Tab** | **Description** |
| --- | --- |
| Services | All the services in this category |

**子服务**

[https://www.itophub.io/wiki/media?media=2_4_0%3Adatamodel%3Aclassicon_servicesubcategory.png](https://www.itophub.io/wiki/media-detail?id=2_4_0:datamodel:itop-service-mgmt&media=2_4_0:datamodel:classicon_servicesubcategory.png)子服务用于定义更精确的服务. 例如，你可以为服务系统管理定义以下子类别:

* 检修
* 订购一个新的服务器
* 配置一个新的虚拟机
* 返修的服务器

子服务与一种用户请求相关联 (事件和服务需求). 这样做是为了自动化处理用户请求与事件.

**子服务属性**

| **Name** | **Type** | **Mandatory?** |
| --- | --- | --- |
| Name | Alphanumeric string | Yes |
| Service | Foreign key to a(n) Service | Yes |
| Provider | Field mapped to an external key | Yes |
| Status | Possible values: implementation, obsolete, production | No |
| Request type | Possible values: incident, service request | Yes |
| Provider Name | Field mapped to an external key | Yes |
| Description | Multiline character string | No |

**创建子服务**

菜单“子服务” 提供已定义的子服务列表. 只要点击“新建”就可以创建一个新的子服务.