**服务数据管理制度**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-01-04

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 服务数据管理制度（HHLC-ITSS-FWSJGL） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-1-4 | 发布版本 | 宫海亭 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[服务数据管理制度 1](#_Toc20441)

[文档信息 2](#_Toc15403)

[1. 目的 2](#_Toc5456)

[2. 适用范围 3](#_Toc8708)

[3. 职责分工 3](#_Toc7217)

[3.1 总经理 3](#_Toc21182)

[3.2 运维服务部 3](#_Toc28167)

[3.3 质量部 3](#_Toc5327)

[4. 数据分类、分级 3](#_Toc22076)

[5. 数据生命周期管理 4](#_Toc20889)

[6. 管理要求 5](#_Toc15811)

[7. 关键指标 5](#_Toc18167)

[7. 相关记录文件 5](#_Toc18678)

# 1. 目的

本制度旨在规范IT服务过程中各类数据的全生命周期管理，确保数据的完整性、安全性和可用性，满足ITSS（信息技术服务标准）认证要求，提升IT服务质量和管理水平。

# 2. 适用范围

本制度适用于公司IT服务过程中涉及的所有数据，包括但不限于：服务交付数据（SLA、工单记录）、运维监控数据（系统日志、性能数据）、配置管理数据（CMDB信息）、客户服务数据（客户信息、需求文档）、质量管理数据（KPI指标、客户满意度）

# 3. 职责分工

## 3.1 总经理

负责制定数据管理策略，审批重大数据操作事项，监督数据安全管理

## 3.2 运维服务部

1.负责数据的采集、存储和维护

2.实施数据备份和恢复方案

3.确保数据采集的准确性和及时性

## 3.3 质量中心

1.监督数据质量管理

2.负责ITSS认证对接工作

3.推动数据管理持续改进

# 4. 数据分类、分级

|  |  |
| --- | --- |
| 数据分类 | |
| 类别 | 内容 |
| 服务交付数据 | 服务合同、SLA协议、工单记录 |
| 运维数据 | 系统日志、监控数据、故障记录 |
| 配置数据 | CMDB信息、资产配置信息 |
| 客户数据 | 客户信息、需求文档 |
| 质量数据 | KPI指标、客户满意度调查 |

|  |  |
| --- | --- |
| 数据分级 | |
| 术语 | 定义 |
| 机密级 | 涉及客户隐私，公司核心业务的敏感数据 |
| 重要级 | 日常运维、服务交付等关键数据 |
| 普通级 | 一把宁参考数据 |

# 5. 数据生命周期管理

1.数据采集

建立规范的数据采集流程

自动化采集工作需要经过安全评估

人工录入数据需要经过双重验证

确保数据来源的合法性和可靠性

2.数据存储

核心业务数据必须存储在境内数据中心

实施分级存储策略

建立完善的数据备份机制：

3数据使用

实施基于角色的访问控制（RBAC）

敏感数据访问需经过审批

记录所有数据访问操作日志

禁止未经授权的数据复制和传播

4.数据共享

内部共享需遵循最小必要原则

外部共享必须签订保密协议

跨境数据传输需特别审批

5.数据销毁

过期数据必须安全销毁

存储介质需进行物理或逻辑销毁，保留完整的销毁记录

# 6. 管理要求

1.访问控制

实施严格的权限管理

采用双因素认证

定期审查访问权限

2.加密要求

传输加密：使用TLS 1.2及以上协议

存储加密：采用AES-256加密算法

敏感数据必须加密存储

3.安全审计

记录所有关键数据操作

审计日志至少保留6个月

定期进行安全漏洞扫描

# 7. 关键指标

服务数据分析利用次数，考核频次：（1次/季度）

# 相关记录文件

《服务数据分析报告》