**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 | 隋嘉宾 | 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)

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。

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）

职责分工

## 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

## 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

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 | 一般参考数据 |

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

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

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》