

服务级别管理过程

(TFDL-ITSS-1501)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	周丽	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改

目 录

1. 目的	4
2. 范围	4
3. 定义和术语	4
4. 职责分工	4
5. 流程	4
5.1. 计划	4
5.1.1. 识别需求	4
5.1.2. 定义服务	5
5.2. 实施	5
5.2.1. 建立服务目录	5
5.2.2. 服务级别协议	5
5.2.3. 签署或确认服务级别协议	6
5.3. 检查	6
5.3.1. 监控	6
5.3.2. 报告	6
5.4. 改进	7
5.4.1. 维护协议及合同	7
5.4.2. 服务改进计划	7
5.4.3. 变更服务级别协议	8
6. 服务级别协议与其他流程的关系	8
7. 关键指标	8

1. 目的

本程序致力于在服务质量的供应与需求、客户关系和IT服务成本之间找到平衡点，确保以最合适的成本提供符合要求的服务，建立并改善客户关系。

2. 范围

用于本公司服务类项目的谈判、定义、评价、管理以及以可接受的成本改进IT服务的质量。

3. 定义和术语

服务级别协议：服务提供方与顾客之间明确服务和服务目标形成文件的协议。协议主要明确服务将要提供的服务内容、对应服务的关键级别指标及与客户双方间的义务与责任等。

服务目录：根据公司现业务类型，按照客户的语言对服务项目所作的详细约定，包括提供服务的对象和服务内容；

4. 职责分工

营销经理：负责明确客户需求，通常为营销部人员。

项目经理：负责项目服务期间服务级别的监控、报告分析和持续改进。

5. 流程

5.1. 计划

5.1.1. 识别需求

运维项目经理对客户签属的服务合同、需求说明书等内容进行分析、设计与监控，确定客户服务的需求。

主要工作包括：

- 了解用户对服务的期望；
- 服务必须处于可用状态的时间和天数；
- 服务持续性需求；
- 提供客户服务所需要的职能部门；
- 在定义服务时需要考虑的当前服务方法或质量标准的参考基准；
- 内部对服务及其需要的组件的详细描述；
- 关于服务被实施和提供的方式的说明；
- 关于必要的质量控制程序的说明；
- 定义服务级别的标准：可用性小时数、故障数量、故障频率、故障持续时间、响应时间、周转时间。

通信部和信息部及时与业务部门保持沟通，了解并收集客户的需求和期望，结合历史业务需求情况以及现有业务系统的运维和服务特点，明确最终的客户服务质量级别需求。

5.1.2. 定义服务

项目经理需要针对服务项目，编制服务目录，确认服务目录在组织级服务目录能力范围之内，明确服务的项目以及详细的服务内容。

5.2. 实施

发布服务目录，签署或确认服务级别协议或者服务合同。

5.2.1. 建立服务目录

服务目录是按照客户的语言习惯对日常服务项目所做的详细介绍，以及有关服务级别的简单概要。服务目录是一种重要的沟通工具，它有助于引导客户的期望，为理解提供给用户的服务内容及其组件、特点等情况提供了一个很好的基础。服务目录面向全员发布，在发布前与业务部门的关键用户进行充分讨论。

根据公司现有业务需求以及的 IT 运维和服务的状况，多方了解用户的需求，

组织各部门经过多次沟通，共同拟制或确定《运维服务目录》，经批准后执行。具体的服务目录管理流程参见《运维服务目录管理制度》。

服务目录应包含公司现有的、可提供的全部服务内容，并存档。具体参见《运维服务目录》。

5.2.2. 服务级别协议

在服务目录和服务级别需求的基础上，召开服务级别评审会议，根据当前提供服务的内容，归类、定义或重新定义客户对服务的期望，同时应考虑到如下因素：

- 当前供应商的合作能力、合同实施的状况、潜在的风险或约束等进行分析，提出合理化措施；
- 在服务级别协议下，所需要的专业技术、服务人员资质、技能、储备和培训等方面的要求根据法律法规、标准等的要求，提出关于质量控制和改进方面的要求所涉及到的预算、成本、费用等方面的财务分析，考虑到公司财务管理以及IT服务预算的相关要求；
- 服务的可用性和持续性需求；
- 交付服务可能面临的风险（包括财务、政策、专利、质量、风险成本、供应商等方面）。

在协议规定的服务期内，与业务部门共同确认的服务级别协议可以作为评价和调整有关IT服务水平的一个标准。

5.2.3. 签署或确认服务级别协议

作为IT服务提供商，按照与用户达成的服务内容与服务级别，签署或者共同确认服务级别协议。服务级别协议是与针对给客户所提供的服务项目，所签订的协议。

- 提交服务的范围、名称、角色及定义；
- 服务的可用性指标或质量标准；
- 服务中断、恢复及响应的水平；

- 服务报告的内容、报告周期；
- 双方的职责与义务；
- 对潜在的风险的定义和应对措施；
- 指定的服务接口。

5.3. 检查

向客户提供的IT服务开始交付运行后，应定期收集所提供的IT服务状态数据，包括业务系统运行状况、问题趋势，变更、发布的绩效等。汇总、分析实现要求的程度、趋势。

5.3.1. 监控

客服中心组服务台受理用户及工程师上报的突发事件和服务请求，记录到工单系统，并根据情况进行一次性解决或升级处理；

运维工程师通过巡检发现问题，并根据影响概况、影响服务内容详情、影响范围，以及优先级，进行解决或升级处理，防止或减少故障的发生。

5.3.2. 报告

服务团队应按照服务级别中约定的频率向客户提供服务报告。

5.4. 改进

5.4.1. 维护协议及合同

每年定期协商，签署或确认服务级别协议，发布服务目录，以满足用户的需求。

协议和目录变更通过变更流程来流程控制。

5.4.2. 服务改进计划

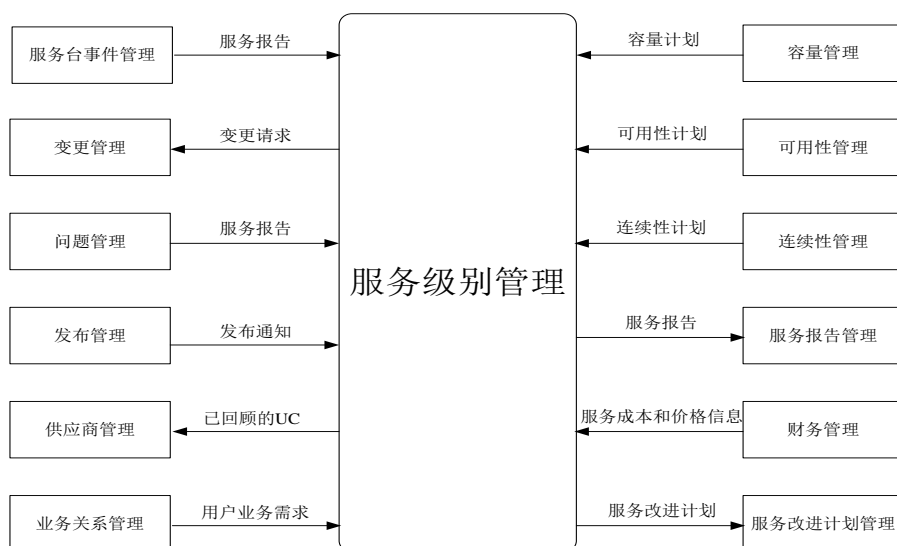
- 重视客户调查结果，并用于服务改进计划之中，改进客户关系。
- 每年定期沟通服务水平，计划和落实服务改进的内容。

5.4.3. 变更服务级别协议

- 当客户需求出现新增、变更并与已签署的服务级别协议不符时，应及时收集、反馈相关信息；
- 根据新增或变更服务的要求，拟制或修订相应的新服务规划方案；
- 对需要修订服务级别协议的客户需求，按变更管理流程的要求处理；
- 对新增的服务级别需求，按服务级别管理流程的要求处理。

6. 服务级别与其它流程的关系

IT服务管理的其他流程都是依据服务级别管理的要求来开展的，服务级别管理是IT服务管理的关键所在。



7. KPI 指标

指标名称	计算方法	考核频次
SLA 达成率	达成 SLA 的数量/承诺 SLA 总数×100%	年度