

云南腾电科技有限公司

服务级别管理过程
(YNTD-ITSS-0601)

编制人: 谢广胜

编制时间: 2025.01.07

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.01.07

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.01.07

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	谢广胜	2025.1.7	赵建中	2025.1.7	陆涛	2025.1.7	首次发布

目录

云南腾电科技有限公司	1
服务级别管理过程	1
(YNTD-ITSS-0601)	1
文件编制和变更履历	2
1. 目的	5
2. 范围	5
3. 定义和术语	5
3.1. 服务级别协议	5
3.2. 服务目录	5
4. 职责分工	5
4.1. 项目经理	5
4.2. 运维部经理	5
5. 流程	6
5.1. 计划	6
5.1.1. 识别需求	6
5.1.2. 定义服务	6
5.2. 实施	6
5.2.1. 建立服务目录	7
5.2.2. 服务级别协议	7
5.2.3. 签署或确认服务级别协议	7
5.3. 检查	8
5.3.1. 监控	8
5.3.2. 报告	8
5.4. 改进	8
5.4.1. 维护协议及合同	8
5.4.2. 服务改进计划	9
5.4.3. 变更服务级别协议	9
6. 服务级别协议与其他流程的关系	9

7. KPI指标	9
----------------	---

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

3.1. 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。

3.2. 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

4.1. 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。

4.2. 运维部经理

评审《运维服务目录》，确保服务内容明确、可交付。

确认公司现有运维能力是否支持服务目录中的内容

5. 流程

5.1. 计划

5.1.1. 识别需求

项目经理对客户签署的服务合同、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。

运维部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

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

运维相关人员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；

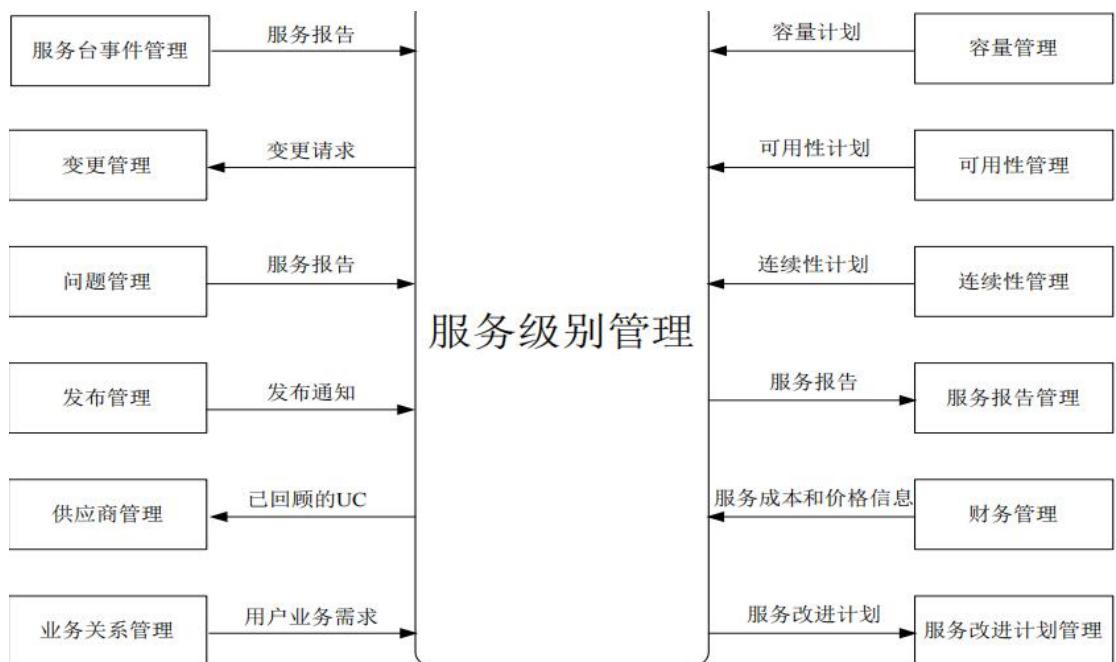
根据新增或变更服务的要求，拟制或修订相应的新服务规划方案；

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. 服务级别协议与其他流程的关系

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	计算方式	目标值	考核周期
SLA达成率	$\Sigma \text{运维服务项目SLA达成率}/\text{运维服务项目数} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度