



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

## 服务级别管理过程

文件编号：GSB/T 316.06

文件版本：A2

批 准：刘伟辉

实施日期：2015-10-28

受控状态：受控

## 版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2013-12-18	/	新版制定	罗建明
A1	2014-10-22	3	5.5 部分内容有修改	罗建明
A2	2015-10-28	4	“7 与其他流程的关系”部分内容有修改	李旻

# 目 录

1 文档用途 .....	1
2 目标 .....	1
3 管理职责 .....	1
4 工作流程 .....	1
5 过程描述 .....	2
6 服务级别管理的持续改进 .....	3
7 与其他流程的关系 .....	3
8 输出的文件和记录 .....	4

# 服务级别管理过程

## 1 文档用途

本文档定义高新兴科技集团股份有限公司对客户提供服务的定义、提供服务的内容、服务级别的管理过程、支持性服务之间的关系流程，并生成报告。给予以上工作内容进行指导。

## 2 目标

有效的服务等级管理可以改进客户方业务运作的绩效并因此而提高客户满意度。由于运营业务部更加清楚他们被期望提供什么和他们可以提供什么，因此可以更好的计划、预算和管理他们所提供的服务。

## 3 管理职责

### 3.1 职责权限

#### 3.1.1 运营业务部总监

- 1) 在组织内部定义部署级别管理流程，并负责运营业务部的流程拟定；
- 2) 编制服务目录；
- 3) 对服务目录进行维护和更新；
- 4) 全面认识和了解公司的服务能力；
- 5) 组织并维护定期服务级别回顾，监控服务质量及服务级别完成情况，提交分析报告。
- 6) 分析和回顾服务级别协议的服务绩效；
- 7) 组织整个服务级别管理流程的回顾会议；

#### 3.1.2 运维项目经理

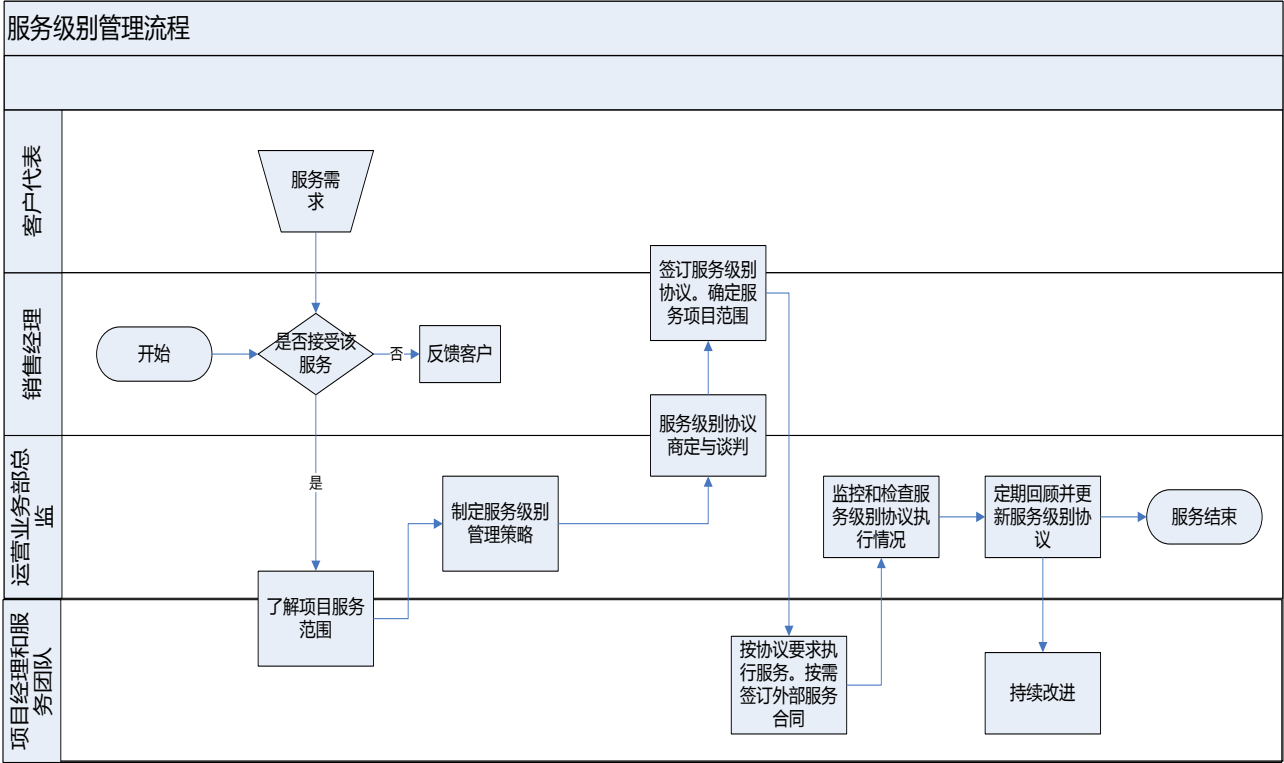
- 1) 按与用户签订的服务级别协议执行运维服务；
- 2) 协调任何服务级别需求的临时变更（客户要求额外的支持、服务的提供在某维护时段内改变维护级别等）；
- 3) 按照服务级别协议，协调公司内、外部资源，为运营业务部提供所需资源；

回顾和总结服务级别协议的执行情况，分析运维服务的不足之处，提出持续改进的建议并且执行。

#### 3.1.3 销售经理

- 1) 熟悉和掌握公司的服务目录，清楚公司可以提供的运维服务内容和能力；
- 2) 负责组织与运营业务部谈判和商定服务级别协议；
- 3) 负责与用户签订服务级别协议和确定服务项目范围。

## 4 工作流程



5 过程描述

服务级别流程中各流程项具体描述如下：

5.1 判断是否接受服务要求

销售经理接收到用户客户代表提出的服务需求，根据公司战略、服务能力、客户价值、行业动态等条件，判断是否接受客户的服务需求，并填写项目立项表。

销售经理在判断是否接受客户服务需求时，需明确以下内容：

- 1) 服务目标。
- a) 时间目标：服务时间；

b) 质量目标：可靠性、安全性、可用性、性能；

c) 成本目标：服务费用目标。
- 2) 双方职责。
- 3) 服务类型和内容。
- 4) 服务提供和响应、应急处理说明等。
- 5) 服务目录（更新）。

5.2 了解项目服务范围

运营业务部总监、运维项目经理、服务团队成员根据新的服务需求，初步了解该服务项目所包含的内容，依据公司服务目录，对各服务项的满足程度进行充分沟通，确保可执行的服务项目才能够被列入到该服务级别协议中。同时初步确定本服务项目相应的服务目录。

5.3 制定服务级别管理策略

运营业务部总监收到项目立项表，根据用户提出的运维服务需求和了解的项目服务范围制定服务级别管理策略。

#### 5.4 服务级别协议商定与谈判

运营业务部总监从运维管理人员中获得有关服务提供能力数据，对比服务需求和服务提供能力，分别与销售经理和运维项目经理进行协商和沟通，在沟通和分析的基础上起草服务级别协议草案，制定出服务级别协议框架。

#### 5.5 签订服务级别协议

销售经理就服务级别协议框架同甲方客户代表签订服务级别协议，该服务级别协议同时对服务项目的范围和该项目的服务目录进行确认。

#### 5.6 执行服务级别协议

运维项目经理及运维团队根据服务级别协议向甲方客户提供相应服务，并管理服务级别协议的执行，运维团队负责按服务级别协议编写相关服务报告。

服务报告中应该包含保障 SLA 达成的考核指标，由运维项目经理根据公司的指标管理体系和 SLA 确定出考核评估指标并报给运营业务部总监批准。

根据服务的实际情况，按需签订外部服务合同。

#### 5.7 监控和检查服务级别协议执行情况

运营业务部总监根据制定的服务级别绩效标准监控服务质量以及服务级别协议执行情况，分析监管数据，明确服务整体的变化趋势，根据监控分析结果，提交服务报告。

#### 5.8 定期回顾并更新服务级别协议

运营业务部总监定期评审检查报告，针对服务报告中发现的问题安排服务评审活动，了解客户满意度以及客户需求变化信息。

运营业务部总监定期评审服务级别协议，并评审签署的服务合同，确保这些文档是有效的、最新的，确保任何需求的变化都已经被说明，对 SLA 的变更应按照变更流程进行变更。

变更实施后，运营业务部总监维护更新服务级别目录、服务级别协议等相关文档。

每年进行 1 次服务目录评审，评价其适宜性，并进行更新，确定服务目录是否需要更新和维护。

### 6 服务级别管理的持续改进

运维项目经理通过对服务级别协议执行情况的监控与回顾，分析服务级别协议在执行过程中与服务级别协议内容的一致性，分析该服务级别协议是否能够最大程度地满足客户的运维/运营需求和公司利益，提出流程改进建议，汇总到服务改进报告中。

### 7 与其他流程的关系

#### 7.1 变更管理

变更管理非常重要，因为服务的重大变更和紧急变更都可能涉及到服务级别管理，此两类变更为涉及范围和风险都可能比较高的变更，有可能超出 SLA 范围，超出 SLA 范围的变更必须根据服务级别管理过程进行控制，即使是比较紧急的变更，也必须先与用户达成口头的协议，再进行补充必须的记

录文件。

## 7.2 配置管理

配置管理非常重要，因为 CMDB 要使用服务编录组件，以确保交付要更新的服务。反之，服务编录将把必要信息返回到 CMDB 中，例如，服务何时作为 CI 添加到数据库中。这样，只要可能便可以对 CMDB 中完整的影响分析和组件关系以及服务进行管理。

## 7.3 发布管理

将变更发布到运维环境可能会影响 SLA 和服务级别管理，若要在现有服务中引入新元素，必须将其与现有 SLA 中必要的服务合并。此外还必须注明在服务中引入发布的积极影响或消极影响，用户则必须对这方面多加注意。

## 7.4 事件管理

与运维服务相关的所有工作都可以通过事件管理过程进行记录和形成报告，这样可以跟踪和监控服务事件的详细情况，事件管理为 SLA 报告和审查过程提供详细的资料，以用于回顾和更新服务目录的信息。

## 8 输出的文件和记录

《服务目录》  
《服务合同》  
《服务评审记录》  
《服务报告》

---