

运维服务质量保障实施方案

目录

运维服务质量保障措施 1

1、服务目标..... 1

2、服务关键指标建设..... 2

 2.1人员 2

2.2资源.....	4
•目的	5
•运行维护工具	5
•服务台	5
•备件库	5
•知识库	6
2.3技术.....	6
2.4过程.....	7
3、运维服务相关支持计划说明.....	11
3.1运维服务体系说明	11
3.2运维服务流程	12
3.3运维服务方式	19
3.4服务质量监控	20
3.5服务文档	20
1.1.....	项
目团队稳定性措施和保障措施.....	22
1.1.1, 职责	22
1.1.2. 民主	22
1.1.3. 沟通	22
1.1.4, 成长	23

运维服务质量保障措施

我公司为行业客户提供专业数字化应用与技术服务的综合型IT 企业，主要业务主要涉及移动互联网应用、云计算、计算机信息系统 集成、软件设计开发与维护、物联网应用、数字化教育、数字化校园、 安防监控、智能化、IT运维服务等多个领域。凭借自身精湛的技术、 优质的服务及良好的商业信誉，恒峰公司通过广东省高新技术企业认定，广东省计算机信息系统安全服务资质、计算机信息系统集成二级 资质认证，广东省信息产业厅双软企业认定，广东省安全技术防范系统设计、施工、维修资格一级认证，ISO9001:2008国际质量认证，ISO 20000IT服务管理体系认证，国际软件CMMI能力成熟度模型集成L3级认证，广州地区信息行业诚信企业，并且“网上阅卷系统”、“网上报名系统”、“教学质量分析系统”、“学籍管理”、“手机信息发布”、“扫描识别”等二十七个应用软件获得国家版权局颁发的自主知识产权证书。

为了保证客户能得到有质量保障的运维服务，我公司建立了完善 的服务制度和拥有专业的运维服务团队。我公司整合运维服务资源， 规范运维行为，确保服务质效，形成统一管理、集约高效的一体化运维服务质量保障体系，从而保障客户购买的产品或服务能安全、稳定、 高效、持续的运行。

1、服务目标

保证用户现有的信息系统的正常动作，降低整体管理成本，提高 网络信息系统的整体水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供用 户信息系统的整体建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供 有力的保障。

2、服务关键指标建设

运行维护服务所涉及到的核心能力参数，在本部分中主要体现在

人员、资源、技术、过程四个方面。我方将从以上四个指标出发作为我方运行维护服务能力的有力证明。

2.1人员

•目的

确保提供运行维护服务的人员具备应有的能力。

为保证故障响应、解决问题和交付结果可控，我方会在人员管理、岗位结构和人员的知识、技能、经验、安全意识等方面达到应有的水平。

•人员管理

我方从以下方面着手人员的管理：

a) 人员储备

建立与运行维护服务相关的人员储备计划和机制，确保有足够的人员，以满足与需方约定的当前和未来的运行维护服务需求。

b) 人员培训

建立与运行维护服务相关的培训体系或机制，在制定培训计划时识别培训要求，并提供及时和有效的培训。

c) 绩效考核

建立与运行维护服务相关的绩效考核体系或机制，并能够有效组织实施。

岗位结构

有专职团队负责运行维护服务的工作，对运行维护服务中的不同

角色有明确分工和职责定义，为了保障运行维护服务交付的顺利实施，需方也应提供必要的接口。

一个完整的运行维护服务团队应包括管理、技术支持、操作等主要岗位：

a) 管理岗职责：

- 1) 在运行维护服务中负责管理运行维护服务；
- 2) 与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；

3) 规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务能力的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。

b) 技术支持岗职责：

- 1) 在运行维护服务中负责技术支持，包括网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等；

2) 对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责。

c) 操作岗职责：

- 1) 在运行维护服务中负责日常操作的实施；
- 2) 根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其执行结果负责。

•知识

保证服务人员在学历教育基础上具备运行维护服务相关知识，包括：

a) 基础知识

与信息技术相关的基本知识。

b) 专业知识

从事运行维护服务所必备的知识，具有较为系统的内容体系和知识范围。

如网络技术人员应具备网络专业整体的内容体系和知识。

c) 综合知识

与运行维护服务相关的组织和行业知识。

•技能

在运行维护服务过程中关注运行维护服务人员的技能，包括：

- a) 确定运行维护服务人员在运行维护服务中所必备的能力；
- b) 要求运行维护服务人员具备从事相关运行维护服务的资格；
- c) 特殊环境运行维护服务人员应具备相关资格。

•经验

在运行维护服务过程中关注运行维护服务人员的经验，包括：

- a) 运行维护服务人员具备所从事运行维护服务活动的经验；
- b) 具备一定的从事运行维护服务活动的经验。

2.2资源

•目的

具备提供足够资源的能力，以满足与需方约定的及需方未来的运行维护服务需求。

•运行维护工具

使用有效工具实施和管理运行维护服务，包括：

- a) 监控工具，对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，评估可能导致运行维护服务对象故障的因素；
- b) 过程管理工具，按照商定的**SLA**管理运行维护服务的交付过程，过程管理工具宜包括日常运行维护管理、记录、测量、监督和评估等功能；
- c) 专用工具，根据服务要求配备的安全工具和用于特殊要求的工具。

•服务台

使用有效手段和方法受理需方的运行维护服务请求，及时跟踪服务请求的处理进展，确保实现**SLA**要求，包括：

- a) 设置专门的沟通渠道作为与需方的联络点，沟通渠道可以是热线电话、传真、网站、电子邮箱等；
- b) 设定专人负责服务请求的处理；
- c) 针对沟通渠道整合服务过程，建立管理制度，包括服务请求的接收、记录、跟踪和反馈等机制，以及日常工作的监督和考核。

•备件库

具备并有效管理运行维护服务活动所需的备件资源，为所运行维护的设备或系统提供备件服务，按照**SLA**要求恢复设备或系统的正常运行。

对备件库的管理包括：

- a) 备件响应方式和级别定义，能够满足**SLA**所约定的备件支持；
- b) 备件供应商管理：能够规范备件的采购过程，对供应商进

行选择和评价；

c) 备件出入库管理：能够对入库备件进行标识，规范备件的使用和核销，备件物品的帐务管理；

d) 备件可用性管理：能够定期对备件状态进行检测，以确保其功能满足运行维护需求。

知识库

具备运行维护服务活动相关的知识积累，以保证在整个组织内收集、共享、重复使用所积累的知识和信息，包括：

- a) 针对常见问题的描述、分析和解决方法建立知识库；
- b) 确保整个组织内的知识是可用的、可共享的；
- c) 选择一种合适的知识管理策略；
- d) 知识库具备知识的添加、更新和查询功能；
- e) 针对知识管理要求制定相关管理制度，并进行知识生命周期管理。

2.3技术

•目的

确保供方具备与运行维护服务策划相适应的技术和手段。

在运行维护服务实施过程中，可能面临各种问题(如硬件故障)、风险(如安全漏洞)以及新技术和前沿技术应用所提出的新要求，我方会根据需方要求或技术发展趋势，具备发现和解决问题、风险控制、技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。

- 技术储备**

- a) 根据业务和 market 分析，制定研发规划，包括新技术和前沿技术的应用、技术储备等；

- b) 配备与规划相适应的研发环境；

- c) 配备与规划相适应的研发队伍。

- 发现问题的相关技术**

- a) 具有信息采集和监控的手段；

- b) 具有诊断和分析问题的方法。

- 解决问题相关的技术**

- a) 解决问题的技术指标或标准；

- b) 解决问题的方案或手册；

- c) 测试环境、测试标准和方法。

2.4过程

为了确保客户信息系统的安全稳定运行，我方会建立以下的服务管理能力并发挥其效能，具体如下：

- a) 服务级别管理；

- b) 服务报告；

- c) 事件管理；

- d) 问题管理；

- e) 配置管理；

- f) 变更管理；

- g) 发布管理；
- h) 信息安全管理。

•服务级别管理

确保通过定义、签订和管理**SLA**，满足需方对服务质量的要求。

- a) 建立服务目录；
- b) 与需方签订**SLA**；
- c) 根据需方的考核评估要求，建立**SLA**考核自评估机制，包 括**SLA**完成情况、达成率等；
- d) 在**SLA**评估后制定改进内容及改进措施。

•关键指标

服务级别的关键指标包括：

- a) 服务目录定义的完整性；
- b) 签订**SLA**文件的规范性；
- c) **SLA**考核评估机制的有效性和完整性。

•服务报告

通过及时、准确、可靠的报告与需方建立有效的信息沟通，为双方管理层提供决策支持。

- a) 与服务报告过程一致的活动，包括建立、审批、分发、归 档等；
- b) 服务报告计划，包括提交方式、时间、需方接收对象等；
- c) 服务报告模板，包括格式、提纲等。

•事件管理

确保具有检测事件、尽快解决事件的能力。我方根据事件管理的过程建立：

- a) 与事件管理过程一致的活动，包括事件受理、分类和初步支持、调查和诊断、解决、进展监控与跟踪、关闭等；
- b) 事件分类、分级机制；
- c) 事件升级机制；
- d) 满意度调查机制；
- e) 事件解决评估机制，包括事件解决率、事件平均解决时间 等。

•问题管理

通过识别引起事件的原因并解决问题，预防同类事件重复发生。 我方会根据问题管理的过程建立：

- a) 与问题管理过程一致的活动，包括问题建立、分类、调查 和诊断、解决、关闭等；
- b) 问题分类管理机制，包括问题的影响范围、重要程度、紧急程度并确定优先级；
- c) 问题导入知识库机制；
- d) 问题解决评估机制，包括问题解决率、问题平均解决时间 等。

•配置管理

运行维护服务对象的必要记录，并保证配置数据的可靠性和时效

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/587130115052006063>