

## ISO20000 資訊服務管理制度 導入介紹 100.02

「管理規範、服務水準、文件管理及二階文件」簡介

### 【IPC-ITSM-01001 服務管理規範】

96學年度導入ISO/IEC20000:2005  
的資訊服務管理品質標準  
計畫、執行、審查、行動（PDCA）循環  
發展資訊服務管理制度  
97學年度第一學期通過驗證

本中心資訊服務管理制度（本制度）**政策**

持續提升服務水準  
達到最佳之服務品質  
兼顧資訊投資的成本效益

本制度**目標**

提供客戶滿意之服務  
持續提升客戶滿意度  
量化在「**服務目錄及服務水準約定**」**服務目標**

制定本服務管理規範

作為本制度相關處理之標準

適用**範圍**為選定參與驗證之服務

「**服務目錄及服務水準約定**」

### 【IPC-ITSM-02001 文件及紀錄管理辦法】

適用範圍：本制度下相關文件及紀錄之  
制訂、修訂、廢止、審查、執行、發布

**文件架構**

一階文件：服務管理 <b>規範</b>	【01001 服務管理規範】
二階文件：作業 <b>流程</b>	【02005 服務運作流程】
三階文件：作業 <b>程序</b>	【03001 組態元件管理辦法】
四階文件：表單、紀錄、清冊	【04F005 變動需求申請單】

**文件機密等級**

**極機密**：配合法規，**經管理代表核准**才能使用  
**機密**：**經管理代表核准**才能使用  
**內部使用**：限本制度相關人員使用（佔大部份）  
**一般資訊**：指一般可公開資訊

**文件編號**：IPC-ITSM-NNMMM

IPC：表淡江大學資訊中心

ITSM：表**資訊服務管理制度**

NN：表**文件階層**，01~04

MMM：表文件流水號。001~999

**表單**編號方式同上，僅文件階層後加「F」

「收集序號」一般以YYYYMMDDSEQ 編號

**特殊規定者（或簡化）**，在相關文件予以說明

「04F001 管理文件制訂、修訂及廢止申請單」

「04F002 文件紀錄調閱申請單」

**文件版本**：NN.MM 區分大改NN、小改MM

**決行**：一階、二階：管理代表

三階、四階：協調經理

但**二階小改**（版本只改MM者）由**協調經理**決行

**發布／調閱**：協調經理（調閱機密以上除外）

**管理**：文件管制組

**電子檔**：QP上，公告後依需要可下載，以保證手中新版。

**紙本**：公用文件正版在T106，需備份者在B217。

### 【IPC-ITSM-01003 服務目錄及服務水準約定】

適用**範圍**、**服務時間**、**服務目標**、**使用者**、

**服務台電話／電子信箱**，**需送客戶代表（行副）**

**網管組**（一）**骨幹網路服務**

（二）**電子郵件服務**

**教支組**（一）**淡水校園個人電腦維修服務**

（二）**淡水校園電腦實習室使用服務**

**專發組**（一）**教學支援平台服務**（暫退出認證）

**服務水準約定**：資訊中心**績效指標**（可量測）

重點：**顧客滿意度**（調查）、**經營績效**（服務報告）

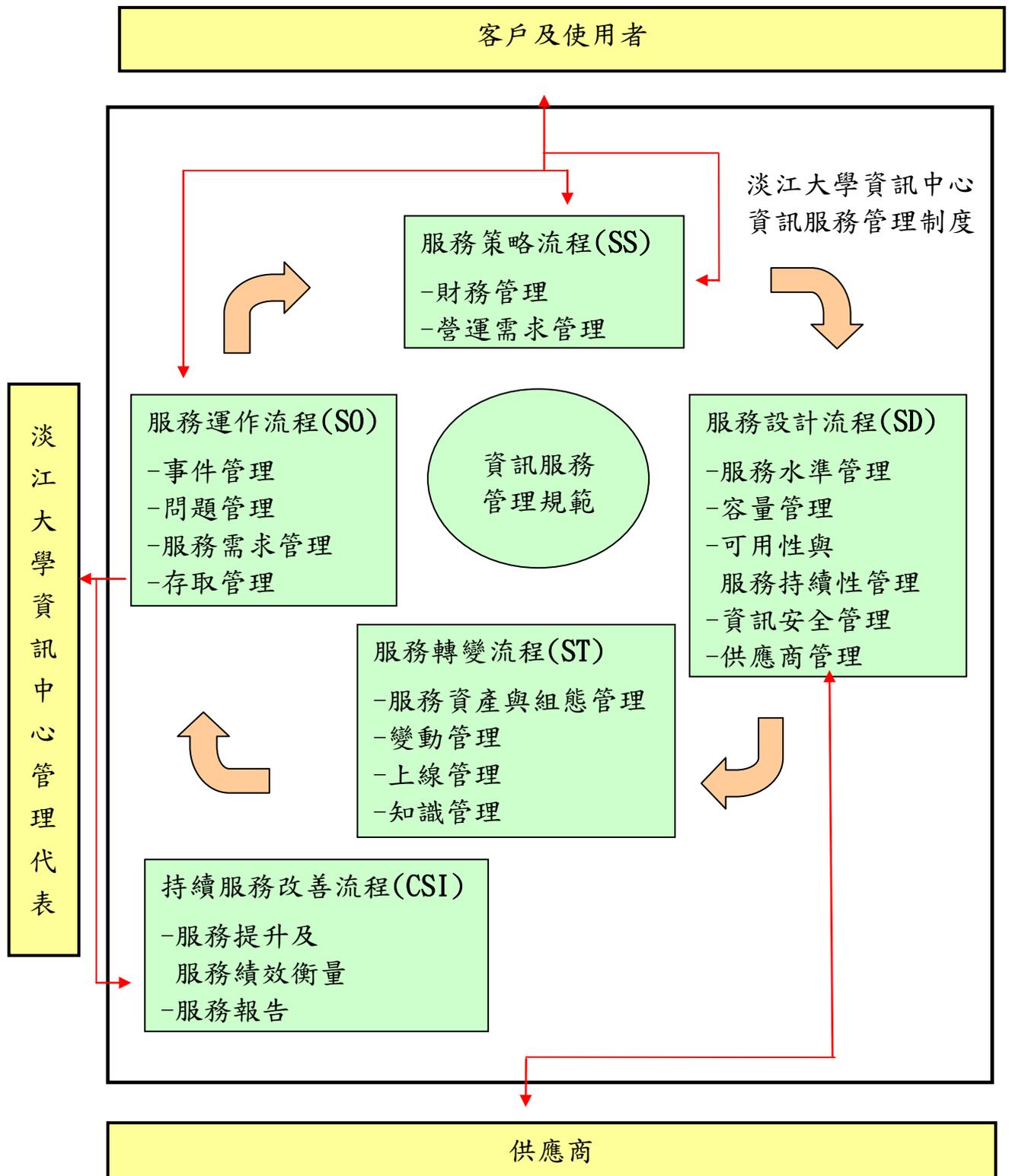
**當年**（例99）**目標值**、**未來三年**（持續改善）

**作業水準約定**：已合併在**服務水準約定**中

**各組績效指標**（可量測）**目標值**、**定義／公式／資料來源**

圖一：資訊服務管理制度－資訊服務管理流程關聯圖

暫用舊圖



二階文件介紹 文件依ISO20000 條款編寫

資訊服務流程 (條款6~10, 5大條款13流程)

服務管理循環週期 (循環流程) (PDCA)

策略、設計、轉變、運作及持續改善

服務策略流程 (SS 【02002】) 簡介

(IT服務) 財務管理流程 (條款6.4 學校特殊)

預算編審、預算控制 (決算)、會計 (收支、流用)

營運需求管理流程 (條款7.2 對內關係)

營運需求管理、可行性分析

服務設計流程 (SD 【02003】 條款6 服務交付) 簡介

服務水準管理流程 (條款6.1)

服務水準目標之制定、變動、實施

容量管理流程 (條款6.5)

容量之評估、趨勢分析、容量計畫書 (每年配合預算編)

可用性與服務持續性管理流程 (條款6.3 機場境管大當機)

風險評鑑、可用性與服務持續性計畫書 (依需要編)

資訊安全管理流程 (條款6.6)

風險評鑑、資訊安全事件之管理

供應商管理流程 (條款7.3 對內關係)

供應商相關之服務目錄、服務水準、合約管理

新廠商需【資格評估表】、每年需【績效評鑑表】

服務轉變流程 (ST 【02004】 條款9 控制10 上線) 林東毅

服務資產與組態管理流程 (條款9.1)。

服務、硬體、軟體、文件等組態元件之管理

變動管理流程 (條款9.2)

標準變動、非標準變動、上線後檢討

上線管理流程 (條款10)

上線控管、上線後檢討

知識管理流程

建立知識庫與常見問題答問 (FAQ)

**服務運作流程** (SO 【02005】 條款8 解決方法) 林東毅

**事件管理流程** (條款8.2)

**服務台及事件** 申訴之申請紀錄追蹤轉送結案

**問題管理流程** (條款8.3)

**問題**之調查、診斷、建議處理方式、趨勢分析

**服務需求管理流程** (條款8)

事件及標準變動以外之服務需求  
追蹤、監控、結案

**存取管理流程** (條款6.6 一部份)

相關使用者帳號、文件、電腦之存取管理

**持續服務改善流程** (CSI 【02006】) 後有補充說明

**服務提升及服務績效衡量流程** (條款3~10)

資料收集、分析、報告、**矯正措施**

**服務報告流程** (條款6.2)

服務水準、不符合事項、工作量、  
趨勢、滿意度分析

**資訊服務管理制度之需求** (條款3)

**管理責任** (條款3.1)

**管理代表**應參加**管理審查**、**服務審查**  
管理代表**選派協調經理**，以協調和協助管理

**文件管理** (條款3.2)

【IPC-ITSM-02001 文件及紀錄管理辦法】

**能力、認知與訓練** (條款3.3)

【IPC-ITSM-04F024 資訊服務人員教育訓練計畫表】

例**ISO20000**相關人員總分未達**70**分者，應安排加強課程

## 資訊服務管理之規畫與執行（條款4）

PDCA循環：計畫、執行、審查、行動

### 服務改善政策為持續提升服務品質

【IPC-ITSM-02006 持續服務改善流程】

適用範圍、服務水準目標、未來提升目標

「服務目錄及服務水準約定」

### 角色與責任

「管理組織及流程人員對照表」

「服務目錄關係人一覽表」

流程界面：「資訊服務管理流程界面一覽表」

文件修訂：「文件及紀錄管理辦法」

流程、程序之變更，依「變動管理」

人力資源：「管理組織及流程人員對照表」

預算編審、預算控制（決算）、會計（收支）

「財務管理」

### 支援流程之適當工具

「事件申請系統」、「ISO20000 C MDB管理系統」

本規範所產出之任何各階文件

含所有流程、程序、表單，應與本規範相容

風險評估

「資訊服務管理風險評鑑作業指引」

### 資訊服務管理組負責管理設備、服務台、作業

依「資訊服務人員教育訓練計畫表」辦理訓練

提出相關報告，依「服務報告」

服務績效衡量，依「服務提昇流程及服務績效衡量」

稽核，依【IPC-ITSM-03004 內部稽核作業指引】

### 進行控制改善活動

【IPC-ITSM-04F018 矯正及預防行動紀錄表】

或【IPC-ITSM-04F026 服務提升計畫書】

### 所有服務改善建議

應**評估、記錄、排定優先序與授權**

應**諮詢**所有**相關**的團體

應一併考量**所有相關流程**之**改善輸入**

### 新服務或變更服務之規畫與執行（條款5 新或重大變更）

**評估**新服務或變更服務：可行性分析

**規畫**新服務或變更服務：計畫

**執行**新服務或變更服務：執行

### 有關軟體設計與開發的實施細節請參考

**【IPC-ITSM-03012 軟體設計與開發作業指引】**

以上 2 份文件等各組加入**新服務**時，才能驗證

### 資訊服務管理組織

**管理代表**：本管理制度**最高決策單位**

**資訊服務委員會**：成員有包含本**中心各組組長**

協助推展相關決策，參與相關重要會議，例如**管理審查**

依需要由協調經理召開「**資訊服務委員會會議**」

**協調經理**：**協助**管理代表**推行本政策**

**內部稽核組**：**規畫內部稽核**作業、定期**稽核**

**資訊服務管理組**：目前依中心分組

**監督**日常資訊服務管理事務

**文件管制組**：**文件管理與調閱**

**各工作小組**（資訊服務管理組下）

規畫、執行與協助服務改善計畫

執行管理階層之決策及交辦事項

文件製作、管理與維護、陳報相關服務報告

**QP**：組織內同仁均可使用下載相關文件與資料，機密除外

**【IPC-ITSM-02006 持續服務改善流程】**

**一、服務提升及服務績效衡量流程**

【IPC-ITSM-03008 矯正及預防行動紀錄作業指引】

【IPC-ITSM-04F018 矯正及預防行動紀錄表】 簡稱**矯正單**

【IPC-ITSM-04F026 服務提升計畫書】

**二、服務報告：主要要求如下（呈現報告）：**

- （一）對應於服務水準約定之關鍵績效指標。（月報）
- （二）不符合服務水準約定之事項。（月報）
- （三）工作的負荷特性及份量資訊。（月報）
- （四）重大事件或變動後之績效分析（上線後檢討）。（月報）
- （五）服務品質之分期趨勢分析。（月報）
- （六）整合來自於各個過程之資訊的報告。（流程PI表）
- （七）顧客滿意度分析。（管理審查）
- （八）未來及預定之工作負荷報告。（容量計畫書）

**流程PI表**

流程	PI內容	檢視週期
IT服務財務管理流程	已核定預算之執行達成率 <i>上半年 &gt;= 50%, 下半年 = 100%</i>	每半年
營運需求管理流程	每學年服務台申訴（含資訊中心留言版具名留言者）件數 <= 10件	每月
容量管理流程	負荷量需求預測差異值 < 20% 骨幹網路服務：頻寬 電子郵件服務：硬碟空間 電腦維修服務：人力 電腦實習室服務：使用率	每半年

可用性與服務持續性管理流程	BCP演練結果與估算的差異值 $\leq 10\%$ 每年IT服務持續管理宣導課程時數 $\geq 6\text{ hrs}$ (整體訓練4小時，各服務訓練2小時)	每年 每半年
資訊安全管理流程	全年B級以上資安事件 $\leq 2$ 件	每半年
供應商管理流程	每年完成供應商評鑑比率 = 100%	每年
服務資產與組態管理流程	稽核組態管理資料庫正確率 $\geq 97\%$	每半年
變動管理流程	變更需求單三天內完成審核比例 $\geq 95\%$	每月
上線管理流程	第一次上線成功率 $\geq 90\%$ 上線失敗復原計畫執行成功率 100%	每半年 每半年
事件管理流程	事件紀錄結案後，超過3個工作天之修改率 $\leq 4\%$	每季
問題管理流程	全年問題結案比率 $\geq 50\%$ 結案問題轉為FAQ資料庫比率 = 100%	每季 每季
服務報告流程	每月初7個工作天提報服務報告比率 = 100% 每學年服務提升計畫 $\geq 2$ 件	每半年 每半年