

ISO 20000

文件改版及報告填報重點

余金堂 104.05.06

文件改版重點

服務目錄及服務水準約定

編號：OIS-SMS-01003

一、網路管理組績效指標

指標項目	指標定義	目標值	定義/公式/資料來源
教職員生使用資訊系統整體滿意度	學生使用資訊系統整體滿意度	3. E-MAIL信箱容量 1GB	
	教師使用資訊系統整體滿意度	3. E-MAIL信箱容量 8GB	
	職員使用資訊系統整體滿意度	3. E-MAIL信箱容量 8GB (特殊需求另定)	
骨幹網路服務可用率	可用率= $(\text{當年時數} - \text{服務中斷時數}) / \text{當年時數} * 100\%$	2. 經營績效 可用率 $\geq 99.3\%$ (Y)	1. 事件申請系統， $(\text{當月時數} - \text{服務中斷時數}) / \text{當月時數} * 100\%$
電子郵件服務可用率	可用率= $(\text{當年時數} - \text{服務中斷時數}) / \text{當年時數} * 100\%$	2. 經營績效 可用率 $\geq 99\%$ (Y)	1. 事件申請系統， $(\text{當月時數} - \text{服務中斷時數}) / \text{當月時數} * 100\%$

文件管理要點

編號：OIS-SMS-02001

二、文件維護注意事項

- (二) 用詞用字應注意同一文件盡量統一，且注意一般規定。
盡量用簡單字、筆劃少、常用之文字為原則。
例「同」取代「仝」(同6畫多1畫但屬常用字)。

服務設計流程

編號：OIS-SMS-02003

四、資訊安全管理流程

- (四) 應實施與維運實體的、管理的和技術的資訊安全控制。
2. 履行資訊安全**政策**的要求。

五、供應商管理流程

- (二) 對每一個供應商，應有一個合約經理（負責人）負責管理供應商之關係、合約（合同）和績效。所有供應商資料，含服務管理組與供應商之雙方合約經理，應列入【OIS-SMS-04F036 供應商合約一覽表】。相關合約（含主約外的文件）應**一併**列入「**供應商合約一覽表**」。

服務轉變流程

編號：OIS-SMS-02004

二、變動(變更)管理

- (七) **變動需求若有進行上線應與上線管理一起進行上線後檢討 (PIR - Post Implementation Review)。**

三、上線與部署管理

- (十) **變動管理和上線管理應一起進行上線後檢討 (PIR - Post Implementation Review)，變動需求上線完成後，必須審視變動是否達到預期效果，或調查使用者滿意度、收集使用者意見，如未達成目標需填寫「矯正及預防行動記錄表」進行相關矯正措施。**

服務運作流程

編號：OIS-SMS-02005

一、事件管理流程

(一)一般性事件

2. 所有的事件都須透過「事件申請系統」紀錄，服務台人員對於事件依據【OIS-SMS-03002 事件暨問題紀錄作業指引】，決定優先處理順序及預定完成時限、更新、升級、解決與正式結案，如未能於預定完成時限完成事件處理時應預先以 Email 告知申請人並由事件管理員紀錄於月報中。

服務持續改善流程

編號：OIS-SMS-02006

流程名稱	PI內容	檢視週期
資源管理	每年教育訓練時數 ≥ 4 hrs(小時) (整體至少 2 hrs，各服務至少 2 hrs)	每半年
問題管理流程	問題紀錄管理單於半年內結案率 $\geq 50\%$	每季

事件暨問題紀錄作業指引

編號：OIS-SMS-03002

(4) 事件處理優先順序

預定完成時限	優先順序代碼			
	網路	E-MAIL	本處電腦實習室	電腦維修
40個工時內	5	3	4	3
120個工時內	6	4-6	5-6	4-6

變動需求作業指引

編號：OIS-SMS-03006

二、非標準變動處理流程

(十四) 變動需求若有進行上線應進行上線後檢討，於變動需求單上線後檢討欄位說明或附件補充。

資訊安全事件處理作業指引

編號：OIS-SMS-03007

一、資訊安全事件通報流程

- (二) 系統負責人接受到通知後處理事件並判斷事件性質，如確定為資訊安全事件時，初步預估事件等級，由事件管理員於「事件申請系統」將該事件改為「資安事件」，並依實際處理情況及時調整資安事件等級。
- (四) C 級（含）以上則需依資訊安全事件通報流程圖處理（詳附圖 1），接受通報人員填寫【OIS-SMS-04F030 資訊安全事件通報紀錄表】後轉由系統負責人填寫紀錄。
- (五) 服務管理組組長協調溝通外部支援單位並確認資安事件等級。

修訂資安事件通報流程圖(附圖一)。

矯正及預防行動紀錄作業指引

編號：OIS-SMS-03008

陸、參考文件

參、名詞定義：請參考【OIS-SMS-03013 名詞定義】。

一、【OIS-SMS-03013 名詞定義】。

軟體設計與開發作業指引

編號：OIS-SMS-03012

參、名詞定義：請參考【OIS-SMS-03013 名詞定義】。

報告填報重點

服務持續改善流程

編號：OIS-SMS-02006

服務報告—表一：說明一覽表。

服務報告名稱	目的	報告對象	資料來源	產生頻率
服務管理月報	每月提供 服務執行狀況 等相關資料，供各組長檢視服務執行成果。	各組長	各工作小組	每月
服務報告月彙總表	彙總服務管理月報，提供最高管理者本處之 服務績效指標數據 ，以達到與使用者協議 承諾之服務等級 。	最高管理者	文件管制組	每月
流程PI查核表	依產生頻率提供各個 過程（流程）之查核報告 ，供各組長檢視。	各組長	各工作小組	每月、季、年
流程PI彙總查核表	彙總流程PI查核表，提供最高管理者檢視流程執行成果。	最高管理者	文件管制組	每月、季、年
管理審查報告	本報告主要呈現需 長期統計及觀察 分析的項目及計畫，如檢視前次稽核結果及矯正預防措施，以及重大 服務提升計畫 之檢視及核准。	最高管理者	各工作小組、文件管制組	每學年
顧客服務報告	提供 顧客 本處 服務績效指標數據 以及預算使用情形。	顧客	文件管制組	每學年
組態管理資料庫（CMDB）檢核表	組態管理員應配合相關稽核活動定期或不定期產生組態管理資料庫相關統計表格，任何不符合事項應研擬矯正預防措施，確保 組態管理資料庫完整性 ，並保持 最新狀態 。	組態管理員	各工作小組	每學年
內部稽核報告/ 外部稽核報告	為評估 管理系統 是否有效 落實 ，達到 持續改善之目的 ，以維持本處服務之正常運作與服務持續品質提升。	最高管理者	稽核人員	每學年 1~2次
服務提升計畫書	為維持 提升服務品質，達 持續改善之目的 。	最高管理者	各工作小組	依需要

服務報告一表二：內容一覽表。

服務報告名稱	報告內容
服務管理月報 (簡稱月報)	<ul style="list-style-type: none"> • 對應於服務水準約定之關鍵績效指標，及服務品質之分期趨勢分析。 例可用率、可靠度等、使用率等。 • 每月檢視之流程 P I 查核表。 • 不符合服務水準約定之事項。 • 工作的負荷特性及份量資訊。 • 重大事件或變動後之績效分析 (上線後檢討)。 • 資安事件紀錄及件數。 • 預計變動時程表件數。 • 服務建議、申訴的統計及分析。 • 供應商服務情形。 • 服務提升計畫書(如有需要)。
管理審查報告 (簡稱管審報告)	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客反應 (利害相關團體之回應，含使用者)。 • 服務及流程執行情況 (績效) 和符合性。 • 當前和預測的人員、技術、資訊和財務資源水準。 • 當前和預測的人員和技術能力及教育訓練計畫。 • 風險評鑑估算表。 • 來自稽核結果和後續行動。 • 上次管審結果和會議指示事項執行情形 (議程)。 • 預防與矯正措施之狀況。 • 可能影響SMS和服務的變更。 • 改進機會及服務提升計畫書之檢討與決策。 • 滿意度調查及分析(如有調查)。 • 服務政策、目標之檢討 (列入討論)。 • 組態管理資料庫 (CMDB) 稽核報告。 • 供應商評估報告。 • 容量計畫。 • 服務持續性與可用性計畫。 • 文件修訂統計。 • 資安事件統計。 • 組織對照表。

<p>流程PI查核表</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 每季、每年檢視之流程 P I 查核表。
<p>流程PI彙總查核表</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 每季、每年彙總之流程 P I 查核表。
<p>服務報告月彙總表 (簡稱彙總月報)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 彙總說明 (含 中斷說明、不符合事項)。 · 服務報告月彙總表 (彙總服務管理月報)。 · 矯正及預防行動紀錄表摘要說明(若有資料)。 · 建議處理摘要說明(若有資料)。 · 結案之矯正及預防行動紀錄表(若有資料)。 · 服務提升計畫(若有資料)。 · 教育訓練計畫(若有資料)。 · 每季、每年彙總之流程 P I 查核表(若有資料)。 · 矯正及預防行動方案處理統計(若有資料)。
<p>顧客服務報告 (簡稱顧客報告)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 服務水準約定之達成狀況之檢討。 · 滿意度調查(如有調查)。 · 預算執行狀況之討論(如有需要)。 · 新年度服務目錄及服務水準約定。 · 改用 公文簽署之協商確定、審查、溝通等活動。
<p>組態管理資料庫 (CMDB) 檢核表</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 組態管理稽核範圍之界定。 · 組態管理稽核結果。 · 不符合稽核結果事項之檢討(若有不符合事項)。 · 建議之矯正預防措施(若有不符合事項)。
<p>內部稽核報告 (簡稱內稽報告) 外部稽核報告 (簡稱外稽報告)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 稽核目標。 · 稽核人員名稱。 · 稽核時程。 · 不符合事項之檢討。 · 建議之矯正預防措施。 · 改善機會 (建議事項)。 · 稽核範圍。 · 稽核程序。 · 資訊處人員配合事項。
<p>服務提升計畫書</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 計畫主題 (服務項目、管理流程)。 · 問題與現況分析 (量化數據)。 · 預期的效益。 · 改善之方法與過程 (時程、資源、執行步驟)。 · 審查結果 (意見)。

服務報告—表三：流程PI查核表。

流程名稱	PI內容	檢視週期
財務管理流程	已核定預算之執行達成率 上半年 $\geq 50\%$, 下半年 = 100%	每半年
營運需求管理流程	每學年全體服務台申訴件數 ≤ 12 件 (含資訊處留言版具名留言者) (不含資訊處滿意度調查之反應意見)	每月
容量管理流程	負荷量需求預測差異值 $\leq 20\%$ 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
服務持續性與可用性管理流程	BCP演練結果超出預估復原時間 $\leq 10\%$	每年
資源管理	每年教育訓練時數 ≥ 4 hrs(小時) (整體至少2 hrs, 各服務至少2 hrs)	每半年
資訊安全管理流程	全年B級以上資安事件 ≤ 2 件	每半年
供應商管理流程	供應商未達成合約要求件數 ≤ 3 件	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 $\geq 97\%$ 或錯誤筆數 ≤ 3 筆	每半年
變動管理流程、 上線管理流程	變更需求單依期望完成日結案率 $\geq 90\%$ 或未依期望完成日結案件數 ≤ 1 件 第一次上線成功率 $\geq 90\%$ 或上線失敗件數 ≤ 1 件 上線失敗, 復原計畫執行成功率 = 100%	每季 每季 每半年
問題管理流程	問題紀錄管理單於半年內結案率 $\geq 50\%$	每季
服務報告流程	每月初7個工作天提報月報比率 = 100% 每學年全體服務提升計畫 ≥ 2 件	每半年 每半年

彙總重點：例彙總月報、流程PI查核表

1、好的數據取最低(最低達標，表示全部達標)

例：每年教育訓練時數 ≥ 4 hrs(小時)

(整體至少2 hrs，各服務至少2 hrs)

骨幹網路服務3 hrs，電子郵件服務3 hrs，

電腦維修服務4 hrs，電腦實習室服務6 hrs

彙總時數為3 hrs(最低達標，表示全部達標)

2、壞的數據取最高(最高達標_未超標，表示全部達標)

例：負荷量需求預測差異值 $\leq 20\%$

骨幹網路頻寬差異值10%，電子郵件硬碟空間差異值7%，

電腦維修人力差異值14%，電腦實習室使用率差異值12%

彙總差異值為14%(最高達標_未超標，表示全部達標)

3、請注意報告(文件繳交時間)

大家都很忙，該提報資料，請注意時限

否則應規定，應填寫矯正及預防行動紀錄表

例：容量計畫書應配合預算，應於每年4月編列，有人晚編

例：月報應配合流程PI，應於每月7個工作天完成，常有人晚編

服務報告(月報)注意事項：

1、資安事件請註明等級(A、B級需檢附資訊安全事件通報紀錄表)

2、有中斷次數，可用率不會100%(某月被王副退件3次)

3、有建議或申訴事件，請提供相關資料(需檢附資料)

4、各服務教育訓練至少2小時，請確實提供時數(每半年流程PI)

5、服務報告提供以7個工作天(每半年流程PI)為限(含彙整時間)，
請填報人員以5個工作天為限，以方便後續彙整