**北京环球优路教育**

主机服务变更管理规定

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文档编号： | V1.0 | 项目名称： |  |
| 编 写： | 庞海波 | 编写日期： | 2019-10-21 |
| 审 核： |  | 审核日期： | 2019-11-5 |
| 批 准： |  | 批准日期： | 2019-11-10 |

**北京环球优路教育科技股份有限公司**

2019年11月

**版本控制信息**

| 版本 | 日期 | 拟稿和修改 | 说明 |
| --- | --- | --- | --- |
| **草稿** | 2019-10-21 | 拟稿 |  |
| V1.0 | 2019-11-10 |  | 正式签发文档 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**目 录**

[1 主机服务变更定义 4](#_Toc59113120)

[2 主机服务变更类型及原因 4](#_Toc59113121)

[3 主机服务变更紧急程度 4](#_Toc59113122)

[4 主机服务变更风险等级 5](#_Toc59113123)

[5 主机服务变更角色及职责 5](#_Toc59113124)

[6 主机服务变更时间 5](#_Toc59113125)

[7 主机服务变更管理流程 6](#_Toc59113126)

[7.1 提交阶段 6](#_Toc59113127)

[7.2 评审阶段 6](#_Toc59113128)

[7.3 审批阶段 6](#_Toc59113129)

[7.4 实施阶段 7](#_Toc59113130)

[7.5 关闭阶段 7](#_Toc59113131)

# 主机服务变更定义

凡是对生产系统进行配置、程序、硬件等方面的改变即称之为变更，包括程序更换、补丁升级、bug修复、需求上线、配置调整、结构调整、硬件更换等。

关联到生产系统，但对配置、程序、硬件配置等系统的变更，具有一定风险性，需要变更管理流程控制操作行为。主要涉及到主机服务的变更有：

1. 线上（阿里云）、线下主机的申请
2. 线上（阿里云）、线下主机的配置的变更
3. 线上（阿里云）、线下主机的补丁的修订

# 主机服务变更类型及原因

生产系统变更类型分为新建、升级、降配、回收类型。

变更原因分为业务需求、问题修复、系统优化、配置扩容、硬件扩容等类型。

# 主机服务变更紧急程度

根据变更的紧急程度，将主机服务变更分为正常变更和紧急变更两种类型。

**正常变更**：在变更评审会之前提出的有计划变更申请并经变更评审会讨论通过的变更称为正常变更。

**紧急变更**：在变更评审会之后提出的变更申请，未经变更评审会讨论并且对变更时间要求较为紧急的变更称为紧急变更。

# 主机服务变更风险等级

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 高风险 | 中风险 | 低风险 |
| 1. 当出现异常可能导致所有服务中断。 2. 计划中断交易时间超过40分钟。 3. 在6：30-23：30之间进行的有可能中断服务的紧急变更。 | 1. 当出现异常可能导致部分服务或某个业务中断。 2. 计划中断服务时间超过20分钟。 | 1. 当出现异常对服务几乎没有影响。 2. 计划中断服务时间超过1分钟。 |

# 主机服务变更角色及职责

|  |  |
| --- | --- |
| 角色 | 职责 |
| 提交方 | 应用变更的提交方为相应的研发部门，其他方面变更的提交方为运维部，负责提出变更申请、制定变更方案和完成变更审批流程。 |
| 实施方 | 一般为运维部（但对于较大的应用变更，实施方为相应的研发部，配合方为运维部），负责变更的实施和验证，当出现异常时负责执行相应的回退步骤。 |
| 复核方 | 一般为运维部，负责现场审核实施操作的正确性，并协助实施方对变更进行验证。 |
| 变更经理 | 负责召集相关人员对变更进行评审，负责对变更情况进行统计分析。 |
| 变更评审会 | 成员包括中心负责人、二级部门负责人、运维部门经理，当成员在一半以上时才能召开变更评审会。 |

# 主机服务变更时间

1. 正常变更时间
   1. 高风险变更，安排在00:00～6:00
   2. 中风险变更，安排在00:00～6:00
   3. 低风险变更，安排在22:00～6:00
   4. 无风险变更，安排在6:00～18:00
2. 紧急变更窗口

紧急变更一般应根据事情的紧急程度决定变更的时间，但对影响交易的变更应尽量安排在凌晨02:00～06:00。

# 主机服务变更管理流程

## 提交阶段

1. 正常变更需在变更评审会前一天提出申请，包括变更内容、实施时间、变更原因、风险分析、验证手段、实施方案和测试报告。
2. 提交方应在变更评审会之前与运维部讨论实施方案并确定具体实施时间。

## 评审阶段

1. 变更评审会在需求提交后，变更经理负责召集，成员包括提交方、实施方、运维部和中心有关负责人。
2. 变更评审会评审的内容主要包括：
3. 变更的必要性。
4. 实施方案的可行性，包括验证手段和回退方案。
5. 风险评估及其控制措施。
6. 变更时间。
7. 变更对其他部门或组织的影响。

## 审批阶段

1. 变更评审会通过之后，提交方负责填写《主机服务变更申请表》，并负责完成相应的审批流程，最后提交运维部。
2. 对于风险等级为低的变更，由分管运维部的中心负责人审批。对于风险等级为中的变更，由中心的主要负责人审批。对于风险等级为高的变更，由分管中心的公司领导审批。

## 实施阶段

1. 实施人员应严格按照实施方案进行操作，不得擅自改变操作步骤和命令格式。
2. 变更完成后，实施人员应进行相关的技术验证和业务验证，若结果得不到验证，应在限定时间内考虑变更回退。
3. 对每一个变更，除实施人员外，应安排必要的现场复核人员，以确保每一步操作的正确性。
4. 在实施过程中，一线值班人员应加强对系统的监控，发现问题应及时与实施人员进行联系，必要时还应及时启动相关的应急预案和事件处理流程。

## 关闭阶段

1. 变更完成后的8个小时为观察期，运维部应安排相应的值班人员对变更进行观察，发现问题应及时与实施人员进行联系，必要时还应及时上报相关的负责人员。
2. 经过8个小时观察，若没有发生任何异常，实施人员应及时向变更经理说明情况并关闭相应的变更。