**信息技术服务管理**

**体系文件**

**变更管理流程指南**

**ZRXX-20000-CH-G-03**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**变更管理流程角色设置表：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **变更管理流程角色设置表** | | | | | | |
| **变更管理流程角色** | | | **典型职责** | | | **角色匹配** |
| 变更流程负责人 | | | 变更管理流程政策和各种运行策略规则的制定 对于整个变更流程结果承担责任，并且具有相应权限； | | |  |
| 变更经理 | | | 负责变更管理流程中所有具体活动的执行和监控管理； 主持CCB会议； 负责变更实施后的评审和回顾 负责协调相关的资源，保障所有变更按照预定流程顺利运作； | | |  |
| 变更请求者 | | | 负责记录与提交变更请求单； 初步评价变更的风险和影响，给变更请求设定适当的变更类型； | | | 工程师 |
| 变更审批者 | | | 负责对变更进行评估，并确定是否批准； 可能以个人形式或CCB会议的形式参与变更的风险评估和审批； | | |  |
| 变更实施者 | | | 负责按照计划实施变更的内容（包括必要时的恢复步骤）； 负责按照实施计划在生产环境中实施具体的变更任务； | | | 工程师 |
| CCB负责评审重大或紧急变更，以供变更经理决策是拒绝，回退还是批准该项变更。 | | | | | | |
| **变更分类表：** | | |  | | |  |
| **变更分类表** | | | | | | |
| **变更分类** | | | | **变更类型** | | |
| **变更类别** | **变更子类** | | **变更项目** | **（初始）变更类型** | | |
| 软件 | OA | | 版本变更 | **一般变更** | | |
| 补丁升级 | **标准变更** | | |
| 网管软件 | | 版本变更 | **一般变更** | | |
| 补丁升级 | **标准变更** | | |
| License更新 | **标准变更** | | |
| 重新安装 | **标准变更** | | |
| 安全软件 | | 版本变更 | **一般变更** | | |
| 补丁/特征库升级 | **标准变更** | | |
| License更新 | **标准变更** | | |
| 重新安装 | **标准变更** | | |
| 操作系统 | | 版本变更 | **一般变更** | | |
| 补丁/特征库升级 | **标准变更** | | |
| 功能模块更新 | **标准变更** | | |
| 重新安装 | **一般变更** | | |
| 数据库软件 | | 版本变更 | **重大变更** | | |
| 补丁/特征库升级 | **标准变更** | | |
| License更新 | **标准变更** | | |
| 重新安装 | **一般变更** | | |
| 其他软件 | | 版本变更 | **标准变更** | | |
| 补丁/特征库升级 | **标准变更** | | |
| License更新 | **标准变更** | | |
| 重新安装 | **标准变更** | | |
| 服务 | 软件服务 | | 计划变更 | **一般变更** | | |
| 内容升级 | **一般变更** | | |
|  | | |  | | | |

**变更类型：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **变更类型** | **描述** | **判定标准** | **典型示例** |
| 紧急变更 | 紧急变更指的是如果不进行变更，会立即或正在严重影响业务运行、导致严重影响服务等级或者带来重大影响的变更。  这些变更需要通过快速路径来迅速执行 | 不满足前导时间政策 | 关键设备突发状况，严重影响用户关键业务，需要第一时间启用应急设备或应急配置，保证关键业务尽快恢复正常。 |
| 重大变更 | 重大变更指的是涉及影响范围较大、实施风险较大（实施的失败会带来重大后果）、实施较复杂（例如需要集成开发，多部门协同实施处理）的变更 | 根据变更风险或影响程度来衡量区分级别 | 关键设备计划内停机、重启、更换等(设备返修) |
| 一般变更 | 一般变更指的是涉及影响范围较小（仅影响个人或小组，不影响业务的运行）、实施风险较小（不会带来重大后果）、实施较简单（不需要集成开发，单一部门或个人实施处理）的变更。 | 一般设备更换(设备返修)，软件版本升级等 |
| 标准变更 | 标准变更指的是日常发生、影响范围小、有标准操作流程、实施风险小（不会带来重大后果）的预授权的变更。  标准变更需要预先制定出相应的变更清单，通常走事件或者服务请求管理流程 | 查看是否在预定义的标准变更清单中 | 设备配置变更，部件添加，设备搬迁等 |

**变更前导时间：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **变更前导时间** | |  |  |
| **变更优先级** | **变更前导时间** |  |  |
| **重大变更** | **5工作日** |  |  |
| **一般变更** | **2工作日** |  |  |
| **标准变更** | **1工作日** |  |  |
|  |  |  |  |
| **变更目标时间** | | |  |
| **测量准则** | **受理变更+质量检查时间 [新建-已批准]** | **变更关闭时间 [已批准-已关闭]** |  |
| **紧急变更** | **1小时** | **1工作日** |  |
| **重大变更** | **1工作日** | **5工作日** |  |
| **一般变更** | **4小时** | **2工作日** |  |
| **标准变更** | **1小时** | **N/A** |  |
|  |  |  |  |
| **变更类型** | **审批路径** |  |  |
| **紧急变更** | **变更经理** |  |  |
| **重大变更** | **变更经理** |  |  |
| **一般变更** | **变更主管** |  |  |
| **标准变更** | **变更实施者** |  |  |