**中移在线服务有限公司业务系统全生命周期管理办法（试行）**

中移在线服务有限公司

2019年05月

目录

[第一章 总则 1](#_Toc9841982)

[第二章 职责分工 1](#_Toc9841983)

[第三章 规划环节中的能力管理 2](#_Toc9841984)

[第四章 采购环节中的能力管理 2](#_Toc9841985)

[第五章 系统建设环节中的能力管理 3](#_Toc9841986)

[第六章 项目验收环节中的能力管理 4](#_Toc9841987)

[第七章 运行维护环节中的能力管理 5](#_Toc9841988)

[第八章 退网环节中的能力管理 6](#_Toc9841989)

[第九章 附录 7](#_Toc9841990)

# 第一章 总则

1. 为做好中移在线服务有限公司（以下简称“在线服务公司”）业务系统全生命周期管理工作，健全业务系统各环节能力管理和全过程质量把控机制,特制定本管理办法。
2. 本办法适用于业务系统全生命周期的能力管理，包括规划、采购、建设、验收、运行维护、退网六个环节。
3. 能力管理包括硬件能力管理、软件能力管理、业务能力管理和容量能力管理四个部分；其中业务能力管理涉及承载用户关键性能指标，是能力管理的核心，具体内容如下：

（一）硬件能力管理包括服务器的硬盘、网卡、电源模块、光纤模块、存储等硬件状态管理。

（二）软件能力管理包括CPU使用率、内存使用率等指标管理。

（三）业务能力管理包括系统最大用户数、系统活跃/并发用户数、每分钟最大承载数量、话务并发、响应及时率、业务办理成功率等运行和感知关键指标。

（四）容量管理包括容量分析、容量预警、容量扩容。

|  |  |
| --- | --- |
| **能力管理** | **指标** |
| 硬件能力管理 | 硬盘、网卡、电源模块、光纤模块、存储等硬件状态。 |
| 软件能力管理 | CPU使用率、内存使用率、网络带宽利用率等资源利用率 |
| 业务能力管理 | 系统最大用户数、系统并发/活跃用户数、每分钟最大承载数量、话务并发、响应及时率、业务办理成功率等业务系统运行关键指标和业务感知指标 |
| 容量能力管理 | 容量分析、容量预警、容量扩容。 |

1. 本办法适用于中移在线服务有限公司本部各部门及分公司（以下简称“各单位”）。
2. 本办法适用于我公司各业务平台。

# 第二章 职责分工

1. 业务系统全生命周期管理各部门职责分工如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **环节** | **牵头部门** | **协作部门** |
| 规划环节 | 业务需求部门 | IT系统部、系统建设部门、其它相关部门 |
| 采购环节 | 计划采购部 | 采购需求部门 |
| 建设环节 | 系统建设部门 | IT系统部、业务需求部门、其他相关部门 |
| 验收环节 | IT系统部 | IT类工程建设部门、财务部、计划采购部 |
| 运行维护环节 | 运行维护单位 | 系统建设部门 |
| 退网环节 | IT系统部、系统建设部门、其它相关部门 | |

# 第三章 业务系统规划环节

1. 业务系统规划设计由业务需求部门牵头，IT系统部、系统建设部门及其它相关部门配合完成。
2. 业务需求部门为系统建设需求提出方，根据业务发展规划提出系统建设需求。
3. 业务需求部门应提出系统支撑的最大用户数、并发用户数、使用场景、使用频率等容量信息，建设部门结合需求方容量信息，充分考虑系统设计余量，以应对业务推广、促销等可能出现的突发容量问题。
4. 在条件许可情况下，规划设计时应考虑一定的硬件利旧、冗余规划等内容。

# 第四章 业务系统采购环节

1. 采购需求部门应对采购需求进行合理规划，根据采购计划或项目进度需要有计划地提前提出采购需求，并预留公司采购流程和供应商生产、发运所必需的时间，避免紧急提出需求影响业务开展。
2. 采购需求部门应协同采购管理部门制定合理的采购方案，包括但不限于采购依据、预算金额、采购的内容、数量、详细技术规范、建议的采购方式、评审标准、供应商资格条件、拟选择供应商数量、份额分配原则、实施地域、商务要求、服务期限等。
3. 采购需求部门在制定技术规范书过程中，应结合业务需求部门所提出的容量信息，充分考虑设计余量，重点针对系统架构、系统功能、性能容量、能力管理等方面进行要求。
4. 采购过程以《中移在线服务有限公司采购管理实施办法》为准执行。

# 第五章 业务系统建设环节

1. 系统建设部门牵头IT类工程建设，IT系统部、业务需求部门、其他相关部门予以配合。
2. 系统建设过程中，建设部门应根据技术规范书中要求进行建设，并考虑紧急情况下（如业务推广、促销）业务能力扩容机制。
3. 业务系统主体建设完成后，由质量保障人员进行系统测试，重点针对功能、性能、业务能力等方面进行测试，并输出测试验收报告。
4. IT类工程建设过程以《中移在线服务有限公司IT类工程建设管理办法（试行）》为准执行。

# 第六章 业务系统验收环节

1. 业务系统项目验收由IT系统部牵头，系统建设部门及其他相关部门配合完成。
2. IT系统部负责制定IT类工程项目验收管理办法，指导、监督、检查各单位IT类工程项目验收管理工作。
3. 系统建设部门负责组织IT类工程项目验收工作，编制验收报告，组织召开验收会（或通过电子审批流程开展验收），并与财务部门共同完成正式竣工决算报表编制，将验收情况和验收结论报IT系统部进行验收批复。
4. IT系统部负责组织，并成立验收小组,根据验收内容，验收小组由IT系统部、IT类工程建设部门、财务部、计划采购部等相关单位或部门组成。
5. 验收内容应依据设计批复及合同要求确定。验收标准应保证IT类工程满足设计要求，验收范围应为项目设计批复范围。
6. 验收过程以《中移在线服务有限公司IT类工程项目验收管理办法（试行）》为准执行。

# 第七章 业务系统运行维护环节

1. 运行维护单位作为业务系统维护责任部门，负责业务系统及相关设备的日常运行维护管理，系统建设部门及其他相关部门做好相应配合。
2. 运行维护单位及其他相关部门按照预案进行重要节假日和重大突发事件的系统保障。在发生重大故障时，各单位应第一时间上报IT系统部，由IT系统部牵头集中上报集团公司。在不影响用户使用和不扩大影响范围的基础上，优先抢通故障业务，系统建设部门应做好相关配合。
3. 运行维护单位定期对硬件能力、软件能力、网络能力、业务能力和系统容量进行评估，重点关注各项能力运行情况，在相关资源达到预警阈值时，及时处理并进行系统扩容和优化，系统建设部门做好相应的配合。

# 第八章 业务系统退网环节

1. IT系统部牵头，系统建设部门及其它相关业务部门根据业务系统运行情况，评估业务系统退网可行性方案，经评审决策通过后，制定退网计划，有序开展业务系统退网工作。
2. 业务系统退网前，系统建设部门应对系统所承载的业务及数据进行合理安排，运行维护单位牵头妥善处置相关资产，并做好设备及资产信息变更等工作，避免造成不必要的损失。
3. IT系统部定期评估在网超长服务的设备对业务质量和维护成本的影响，定期评价现网设备运行情况，对于符合退网条件的设备提出退网要求。对于退网设备，在符合相关资产管理办法的前提下，应充分考虑利旧。

# 第九章 附录

1. 本管理办法自发布之日起执行。
2. 本管理办法由中移在线服务有限公司根据中国移动集团公司最新要求，并结合公司实际情况修订。
3. 本管理办法的解释权和修改权归属本部IT系统部。