

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 过程框架需求分析报告

文件编号: XDYJ-06-18

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.01.10

版 本: V 1 . 0 编制时间: 2025.01.10

批 准 人: 孙玘 审批时间: 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 01. 10	V1. 0	新建	孙玥

## 目录

北京新都远景网络技术有限公司 .....	1
过程框架需求分析报告 .....	1
1. 目的 .....	5
2. 具体内容 .....	5
2.1. 服务级别管理 .....	5
2.1.1. 管理范围 .....	5
2.1.2. 管理目标 .....	5
2.1.3. 关键绩效指标（KPI） .....	5
2.1.4. 主要参与方 .....	5
2.2. 服务报告管理 .....	6
2.2.1. 管理范围 .....	6
2.2.2. 管理目标 .....	6
2.2.3. 关键绩效指标（KPI） .....	6
2.2.4. 要参与方 .....	6
2.3. 事件管理 .....	6
2.3.1. 管理范围 .....	6
2.3.2. 管理目标 .....	6
2.3.3. 关键绩效指标（KPI） .....	6
2.3.4. 主要参与方 .....	7
2.4. 问题管理 .....	7
2.4.1. 管理范围 .....	7
2.4.2. 管理目标 .....	7
2.4.3. 关键绩效指标（KPI） .....	7
2.4.4. 主要参与方 .....	7
2.5. 变更管理 .....	7
2.5.1. 管理范围 .....	7
2.5.2. 管理目标 .....	8
2.5.3. 关键绩效指标（KPI） .....	8
2.5.4. 主要参与方 .....	8
2.6. 发布管理 .....	8
2.6.1. 管理范围 .....	8

---

2.6.2. 管理目标 .....	8
2.6.3. 关键绩效指标（KPI） .....	8
2.6.4. 主要参与方 .....	8
2.7. 配置管理 .....	9
2.7.1. 管理范围 .....	9
2.7.2. 管理目标 .....	9
2.7.3. 关键绩效指标（KPI） .....	9
2.7.4. 主要参与方 .....	9
2.8. 可用性和连续性管理 .....	9
2.8.1. 管理范围 .....	9
2.8.2. 管理目标 .....	9
2.8.3. 关键绩效指标（KPI） .....	9
2.8.4. 主要参与方 .....	10
2.9. 容量管理 .....	10
2.9.1. 管理范围 .....	10
2.9.2. 管理目标 .....	10
2.9.3. 关键绩效指标（KPI） .....	10
2.9.4. 主要参与方 .....	10
2.10. 信息安全管理 .....	10
2.10.1. 管理范围 .....	10
2.10.2. 管理目标 .....	11
2.10.3. 关键绩效指标（KPI） .....	11
2.10.4. 主要参与方 .....	11

# 1. 目的

为进一步明确服务过程所涉及的运维服务管理要求，运维部与人力资源、技术、质量、市场等相关方开展了多轮调研与沟通，在充分收集并整合各方意见的基础上，形成本文件，用以指导后续过程框架的设计与优化，确保其全面贴合运维服务各相关方的实际需求。

# 2. 具体内容

## 2.1. 服务级别管理

### 2.1.1. 管理范围

涵盖公司相关产品及支持软件，从客户运维服务需求受理、方案提供、服务级别协议（SLA）签订到SLA实施与监控的全生命周期管理。

### 2.1.2. 管理目标

确保所管理的服务与组织级服务目录保持一致，新增或变更的服务需经相关方评估后方可发布。

明确管理流程及各角色在流程中的职责。

通过工具化手段确保SLA有效落地，实时掌握SLA达成情况，并能及时处理异常。

### 2.1.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
SLA达成率	(满足服务级别的事件数/事件总数)*100%	季度	≥95%

### 2.1.4. 主要参与方

质量效能部、运维管理部。

## 2.2. 服务报告管理

### 2.2.1. 管理范围

管理运维项目中产生的各类服务报告，包括但不限于各类技术方案、阶段性总结报告、验收汇报等文档。

### 2.2.2. 管理目标

确保输出的各类文件材料符合质量要求、公司业务布局以及客户的实际需求。

### 2.2.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
服务报告提交及时率	按时提交的服务报告数量/应提交的服务报告总数 ) $\times 100\%$	季度	$\geq 95\%$

### 2.2.4. 要参与方

质量效能部、运维管理部。

## 2.3. 事件管理

### 2.3.1. 管理范围

对客户日常的服务请求、技术咨询、技术支持等各类服务需求进行管控，并依据SLA约定提供服务。

### 2.3.2. 管理目标

确保事件能在最短时间内得到解决，满足公司与客户约定的SLA要求。

### 2.3.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
事件响应及时率	$(\text{规定时间内响应的事件数} / \text{事件总数}) \times 100\%$	月度	$\geq 95\%$
事件按时解决率	$\text{规定时间内成功解决的事件数} / \text{事件总数} \times 100\%$	月度	$\geq 90\%$

#### 2.3.4. 主要参与方

运维管理部。

### 2.4. 问题管理

#### 2.4.1. 管理范围

包括重复发生的事件、影响范围重大的事件以及产品缺陷等。

#### 2.4.2. 管理目标

从根本上识别和消除导致事件发生的潜在原因，防止故障复发，从而提升系统的可用性、连续性及容量保障能力。

#### 2.4.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
问题解决率	$\text{实际解决的问题数} / \text{问题总数} \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$

#### 2.4.4. 主要参与方

运维管理部。

### 2.5. 变更管理

#### 2.5.1. 管理范围

管理客户业务系统生产环境的所有变更。

2.5.2. 管理目标

从业务和技术两个维度对变更进行评估与审批，最大程度降低变更对生产环境稳定性的影响。

2.5.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
变更成功率	$(\text{变次成功次数} / \text{变更总次数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$

2.5.4. 主要参与方

运维管理部。

2.6. 发布管理

2.6.1. 管理范围

管理软件导入生产环境的全过程。

2.6.2. 管理目标

确保只有经过正确测试与验证的软件才能被部署到实际运行环境，保障发布过程的安全可靠。

2.6.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
发布成功率	$(\text{发布成功次数} / \text{发布总次数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$

2.6.4. 主要参与方

运维管理部。



2.7. 配置管理

2.7.1. 管理范围

涵盖客户业务系统生产环境中的应用软件配置项。

2.7.2. 管理目标

确保所有配置项及其相互关系得到及时、准确的记录与维护，从而真实反映生产环境的实时状态。

2.7.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
配置准确率	$(\text{准确配置次数} / \text{配置总次数}) \times 100\%$	季度	$\geq 99\%$

2.7.4. 主要参与方

运维管理部。

2.8. 可用性和连续性管理

2.8.1. 管理范围

针对客户业务因系统故障、不可抗力等因素可能发生的中断风险进行管理。

2.8.2. 管理目标

建立符合成本效益且能实现业务快速恢复的管理措施，在业务发生中断或遭遇重大灾害时，最大程度降低客户损失。

2.8.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
关键服务可用率	(服务约定运行时间-服务不可用时间)/ 服务约定运行时间×100%	月度	≥99%
服务中断事件数量	统计期内导致服务不可用的事件发生次数	月度	≤1次

#### 2.8.4. 主要参与方

运维管理部。

## 2.9. 容量管理

#### 2.9.1. 管理范围

管理客户业务系统的容量规划与性能。

#### 2.9.2. 管理目标

识别并消除容量风险，确保所提供的服务能满足SLA约定，并保障客户业务系统性能满足业务发展需求。

#### 2.9.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
容量事件次数	因容量不足导致的服务事件数量	季度	≤1次

#### 2.9.4. 主要参与方

运维管理部、质量效能部。

## 2.10. 信息安全管理

#### 2.10.1. 管理范围

针对运维服务全过程相关的信息安全活动。

2.10.2. 管理目标

通过规范的管理，识别、评估并合理应对运维服务中的各类信息安全风险，降低其可能造成的影响。

2.10.3. 关键绩效指标（KPI）

衡量指标	指标说明	考核频次	目标值
信息泄露次数	客户信息泄露的事件次数	年度	≤2次

2.10.4. 主要参与方

运维管理部及其他相关部门。