

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： V1.0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玥 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. 概述	4
2. 过程框架设计方案	4
2.1. 过程框架概览	4

1. 概述

为构建系统化的运维服务体系，明确各服务过程间的协同与关联关系，指导各过程的规范化建设与持续改进，从而全面提升公司服务管理水平，运维部结合相关部门管理需求，策划并设计了公司运维服务过程框架。

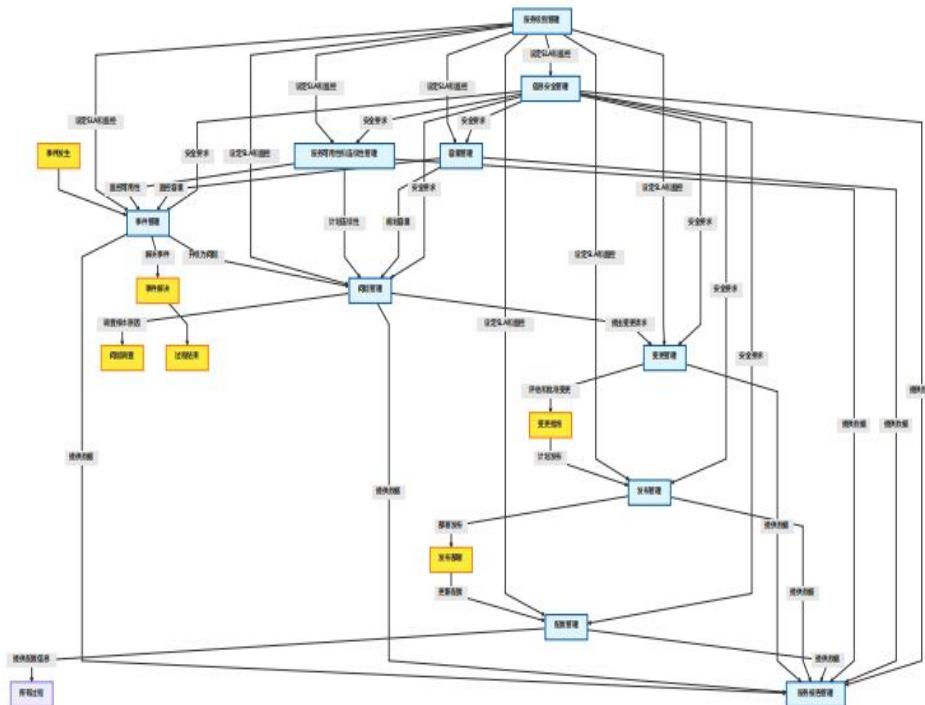
2. 过程框架设计方案

2.1. 过程框架概览

公司运维服务过程框架涵盖十大核心服务过程，包括：服务级别管理、服务报告管理、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、服务可用性与连续性管理、容量管理、信息安全管理。

各过程以服务级别管理（SLA）为指导核心，以信息安全管理为保障手段，以配置管理为基础数据支撑，以服务报告管理为交付质量验证方式。过程之间相互关联、协同运作，共同确保服务过程的规范化与可控性，进而推动服务级别协议（SLA）的达成与服务水平的持续提升。

公司运维服务过程框架设计如下图所示：



应用和持续改善相关工作，详细如下：

过程名称	应用场景	关键指标	与其他过程的输入	对其他过程的输出
服务级别管理	用于运维服务需求从受理到方案提供、SLA 签订、SLA 实施与监控的全生命周期管理	SLA 达成率≥95% 计算方式：(满足服务级别事件数/事件总数) *100% 考 核频 次：季度	从可用性和连续性管理、容量管理、事件管理、信息安全管理获得服务级别协议相关信息	1 、向可用性和连续性管理、容量管理、事件管理、信息安全管理、服务报告管理提供服务级别协议相关信息； 2 、向变更管理提供服务级别相关变更请求
服务报告管理	用于管理运维项目中各类服务报告，包含各类方案、阶段性总结报告、验收汇报等	服务报告提交及时率 ≥95%，计算方式：按时提交的服务报告数量/应提交的服务报告总数*100%, 频次：季度	运维过程中相关报告与记录或其它信息渠道获取	
事件管理	确保业务系统各类事件能在最短的时间内得到解决，满足公司与客户约定的SLA 要求	1.事件响应及时率 ≥95% 计算方式：规定时间内响应的事件数/事件总数 *100%，考核频次：月度 2.事件按时解决率 ≥90% 计算方式：规定时间内成功解决的事件数/事件总数 *100% 考核频次：月度	1、从服务级别管理获得服务级别协议相关信息； 2、从变更管理获得事件引发变更的处理结果； 3、从信息安全管理获得信息安全管 理相关信息； 4、从问题管理获得已知问题、已知错误和解决方案的信息；	1 、向发布管理提供待发布信息、操作手册、已知错误信息； 2 、向信息安全管理提供安全性突发事件报告和记录等信息，并触发信息安全管理； 3 、向变更管理提供变更请求信息，并触发变更管理； 4 、向问题管理提

			5、从配置管理获得配置项信息； 5、向服务报告管理提供事件相关信息	供重大、重复多次等相关事件信息。
问题管理	对重复多次发生 的事件、具有重 大影响范围等事 件进行根源调查 、处置，避免事 件的再次发 生，提高系统可 用性、连续性和 容量	问题解决率≥95% 计算方式：实际解 决的问题数/问题 总数*100% 考核频次：季度	1、从事件管理获得 突发事件报告的相 关信息； 2、从变更管理获得 问题引发变更的 处理结果； 3、从发布管理获得 已知问题、已知错 误和解决方案的相 关信息； 4、从配置管理获得 配置项信息	1、向变更管理提交 变更请求信息； 2、向事件管理提供 已知问题、已知错 误和解决方案的相 关信息； 3、向服务报告管理 提供问题相关信息
变更管理	从业务、技术两 个角度管理客户 业务系统生产环 境变更，尽量降 低变更对生产环 境带来的影响	变更成功率≥95% 计算方式：变更成 功次数/变更总数 *100% 考核频次： 季度	1、从可用性和连 续性管理获得可 用性计划和连续性计 划； 2、从配置管理获 得变更对业务产 生的影响； 3、从服务级别管 理、信息安全管理 、配置管理、事件 管理、问题管理获 得各过程的变更请 求	1、向配置管理提 供配置项的更新和 修改信息； 2、向发布管理提 供变更授权； 3、向事件管理、 问题管理提供变 更的处理结果； 4、向服务报告管 理提供变更信息
发布管理	对软硬件导入生 产环境的过程进 行管理	发布成功率≥95% 计算方式：发布成 功次数/发布总次 数*100%	从变更管理获得变 更授权	1、向配置管理提 供配置项的更新和 修改信息； 2、向变更管理提

		考核频次：季度		供对变更记录的更新和修改信息； 3、向问题管理提供已知错误信息 4、向服务报告管理提供发布信息
配置管理	确保客户业务系统生产环境各类配置项以及关系能够得到及时地导入和维护，从而展示客户业务系统生产环境实时状态	配置准确率≥99% 计算方式：准确配置次数/配置总次数*100% 考核频次：季度	1、从变更管理、发布管理获得对配置项的更新和修改信息； 2、从连续性和可用性管理获得可用性计划和连续性计划	向事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、可用性与连续性管理、容量管理、信息安全管理、服务报告管理提供配置项信息及配置项间的关系
可用性和连续性管理	当客户业务发生中断或重大灾害、意外事件时，公司在符合成本效益和业务快速恢复的原则下，最大化降低客户业务损失	1、关键服务可用性≥99%： 计算方式：(服务约定运行时间-服务不可用时间)/服务约定运行时间 *100% 考核频次：月度) 2、服务中断事件数量≤1次 计算方式：统计期内导致服务不可用的事件发生次数（考核频次：月度）	1、从服务级别管理获得服务级别协议； 2、从配置管理获取配置项信息；	1、向容量管理提供灾难中或恢复阶段的服务容量需求，如人员和资源的配给； 2、向变更管理提供可用性计划和连续性计划的变更请求； 3、向服务报告管理输出可用性和连续性管理数据
容量管理	对业务系统额定容量展开监控和处置，消除客户业务容量风险，确保公司提供的	容量事件次数≤1次 计算方式：因容量不足导致的服务事件数量	1、从服务级别管理获得服务级别协议； 2、从可用性和连续性管理获得容量需	1、向变更管理提供容量管理变更请求； 2、向服务报告管理输出容量管理数

	服务满足规 定的 SLA , 确保客户业务系统的运行满足业务需求	(考核频次: 季度)	求; 3、向配置管理获取相关配置项信息; 4、从事件管理获取因容量问题引发的事件	据
信息安全管理	通过规范的信息安全管理, 识别、评估并合理应对运维服务过程中的各类安全风险 , 降低信息安全影响	信息泄露次数≤2 次 计算方式:客户信息泄露的事件次数 考核频次: 年度	1、从服务级别管理获得关于信息安全管理的服务要求、法律法规和合同义务; 2、从配置管理获得配置项信息; 3、从变更管理中获得变更请求信息; 4、从事件管理获得信息安全事件信息	1、向变更管理提供信息安全风险及其影响的信息; 2、向服务报告管理提供信息安全相关信息。