**过程框架设计方案**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-01-04

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 过程框架设计方案（HHLC-ITSS-GCKJSJ） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-1-4 | 发布版本 | 郑永伟 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 1. 概述

为建立公司运维服务过程框架，明确过程之间密切的协作和关联关系，以指导各服务过程的建设和持续完善，提升公司服务管理水平。运维部根据运维相关部门管理需求策划了公司运维服务过程框架，以指导各运维服务过程的建设和持续完善，详细如下：

# 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包含了服务级别管理、服务报告管理、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配制管理、服务可用性和连续性管理、肉高亮管理、信息安全管理10大服务过程。各过程以服务级别管理SLA作为指导，以信息安全管理作为信息安全保障手段，以配置管理为服务对象数据基础，以服务报告管理保障交付物的质量，各过程间相互关联、相互支撑，确保服务过程规范化，提升服务管理水平，从而促进 SLA 的达成。公司过程框架设计图如下：



根据公司各相关部门运维管理需求，运维部对各过程相关应用场景、关键指标、过程间关系进行了详细定义，各运维服务过程应以本定义为原则开展建设、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≥90%  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 | 服务报告及时率 ≥90%计算方式：及时提交服务报告次数/需提交服务报告总次数\*100%,频次:月度 | 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.事件解决率≥95%  计算方式：成功解决事件数/已关闭事件总数\*100%  考核频次：按月  2.事件按时解决及时率95%  计算方式：（按照事件等级规定时间内解决的事件数/已关闭事件总数）\*100% 考核频次：按月  3.事件回访的及时率95%  计算方式：按时回访的事件数量/已回访的事  件总数\*100%  考核频次：按季度 | 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；  5 、从配置管理获得配置项信息； | 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 、向问题管理提供重大、重复多次等相关事件信息。  5 、向服务报告管理提供事件相关信息 |
| 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≥85%  计算方式： 成功解决的问题数/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≥98%计算方式：1-(回退变更/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≥98%  计算方式：发布成功的数量/发布总数量\*100%  考核频次：季度 | 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≥95%计算方式：配置准确数/配置总数\*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、业务可用性≥99%：  计算方式:可用时间/整体运行时间\*100%（ 考核频次 ： 季度）  2、业务连续性≤2次  计算方式:突发事件导致中断次数（考核频次：季度） | 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 | 容量事件次数≤2次  计算方式:由于容量原因发生事件的数量  （考核频次：季度） | 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 | 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 ，降低信息安全风险影响 | 信息安全事件数量≤1次  计算方式:我方人员造成信息安全事件的次数  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。 |