**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 | 宫海亭 | 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、可用性和连续性管理、容量管理、信息安全管理、配置管理、变更管理、发布管理、事件管

理、问题管理共计 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：当期已达标的 SLA 数量/当期SLA 的 总 数 量 x100% 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x 100% | 运维过程中相关报告与记录或其它信息渠道获取 |  |
| 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 、应用系统运行的可用率≥99%：应用系统可用的时间（ 按分钟 ）/整体运行时间（按分钟）\*100%（ 考核频次 ： 季度）  2 、业务连续性突发时间导致中断次数≤2次（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 | 容量原因发生事件的次数≤2次  （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 |
| 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≥92%计算方式：及时响应事件数量/响应事件总数量  \*100% 考核频 次：季度  2 、事件解决及 时率≤8小时,计算方式：解决问题时长 考核频 次：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： 已解决的问题数量/问题总数量\*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 | 变更实施成功率≥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 实 施 成 功 率≥98%  计算方式：发布的数量/申请发布总数量 x 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 信 息 准 确 率  ≥95%计算方式：记录与实际相符的配置信息数  量/配置信息总数量  x 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 |
| 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 | 我方人员造成信息安全事件的次数≤1 次计算方式：发生各级信息安全事件数量  考核频次：季度 | 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。 |