5.1 服务规划与设计  
旨在依据业务需求与IT战略，制定科学合理的运维服务规划与架构设计，确保运维服务持续支撑业务发展。  
- **主要活动**：分析业务需求，明确系统功能、性能及可用性要求；制定运维服务目标、范围与策略；设计组织、流程、技术及资源架构；编制服务级别协议（SLA），界定服务质量标准、服务范围、响应与解决时间等。  
- **输出成果**：业务需求分析报告、IT运维服务战略规划书、运维服务架构设计方案、服务级别协议（SLA）等。

5.2 服务部署与实施  
旨在将规划方案系统部署落地，保障运维服务所需人员、技术、流程与资源有效就绪，支撑服务顺利运行。  
- **主要活动**：组建运维团队并明确职责；部署监控、故障管理、配置管理等技术工具；编写流程操作规范与指导文件并组织培训；统一配置和管理硬件、软件及网络资源。  
- **输出成果**：运维团队组建方案、技术工具部署报告、流程操作规范与指导书、服务资源配置清单等。

5.3 服务运营与管理  
旨在严格遵循SLA提供稳定、高效的日常运维服务，保障IT系统持续可靠运行。  
- **主要活动**：执行系统巡检、故障处理、补丁与配置管理等日常操作；按协议响应和处理服务请求；协同业务部门与供应商保持沟通；管理服务合同及供应商绩效。  
- **输出成果**：日常运维记录、故障处理报告、服务请求处理记录、服务合同管理报告等。

5.4 持续改进  
旨在通过系统化的监控评估与优化机制，推动运维服务能力与质量不断提升。  
- **主要活动**：依托服务指标和客户反馈识别改进点；制定并落实优化措施；持续调整和更新流程、工具与服务管理。  
- **输出成果**：服务改进计划、评估分析报告、优化实施总结等。