



设计图核心逻辑注解

1. 三层驱动架构

- 。 **顶层（战略）：服务级别管理（SLM）** 是引擎，定义服务目标（SLA）并驱动整个体系运作。
- 。 **中层（运营）**：所有日常执行过程在此层。它们接收顶层目标，并将绩效数据通过 **服务报告** 反馈至顶层，形成 **“设定-执行-反馈-改进”** 的治理闭环。
- 。 **底层（基础）：信息安全管理制度** 是基石，为所有上层活动提供策略、控制和合规性保障，是横向贯穿的核心要素。

2. 双流协同机制

- 。 **纵向管控流**：体现为顶层对中层的目标驱动，以及中层向顶层的绩效反馈。**服务报告** 是此流的关键枢纽。
- 。 **横向业务流**：体现为 **“事件→问题→变更→发布”** 的核心服务支持流程链。该链旨在高效解决故障、根除问题并安全实施变更。

3. 两个核心枢纽

- 。 **配置管理（CMDB）**：作为 **“单一可信数据源”**，为几乎所有流程提供准确的配置项及关系数据，是流程协同和信息一致性的基础。
- 。 **变更管理**：作为 **“风险控制阀门”**，是流程链中的关键决策点。来自容量、可用性等流程的改进需求，最终都需经此流程评估和授权，确保业务稳定。

4. 保障性流程的支撑作用

- 。 **容量管理** 与 **服务可用性和连续性管理** 属于主动性的服务设计/优化流程。它们通过监控、分析和预测，向变更管理提出优化需求，从而前瞻性地保障服务能力。