

运行维护管理制度（推荐五篇）

第一篇：运行维护管理制度

1、总则

第一条：为保障公司信息系统软硬件设备的良好运行，使员工的运维工作制度化、流程化、规范化，特制订本制度。

第二条：运维工作总体目标：立足根本促发展，开拓运维新局面。在企业发展壮大时期，通过网络、桌面、系统等的运维，促进企业稳定可持续性发展。

第三条：运维管理制度的适用范围：运维部全体人员。

2、编制方法

本实施细则包括运维服务全生命周期管理方法、管理标准/规范、管理模式、管理支撑工具、管理对象以及基于流程的管理方法。

本实施细则以 ITIL/ISO20000 为基础，以信息化项目的运维为目标，以管理支撑工具为手段，以流程化、规范化、标准化管理为方法，以全生命周期的 PDCA 循环为提升途径，体现了对运维服务全过程的体系化管理。

3、运维部工作职责

一、负责网站运维和技术支持

（一）根据网站运营战略和目标，负责网站整体架构、栏目、应用系统等技术开发方案制定和组织开发，保障网站技术的稳定性和先进性。

（二）负责网站栏目和应用系统的使用培训和操作使用指南编写，对用户使用过程中出现问题的沟通和解决；

（三）网站设备和软件购买计划书的拟定，包括采购数量、品牌规格、技术参数。会同行政部进行采购。

（四）网站设备和软件操作规程和应用管理制度的制定，并负责监督执行。

（五）网站设备和软件安装、调试和验收，使用培训和维修保养。

（六）网站日常运行过程中信息安全和技術问题的协调解决，保

障网站 24 小时安全稳定运行。

(七) 网站技术服务外包管理，主要包括技术外包开发、运行服务托管和空间域名管理。

(八) 负责网站管理系统及设备保密口令的设置和保存，保密口令设置后报中心主任备案，保密口令设定后任何人不得随意更改，保密口令每季度更新一次。

(九) 负责网站新程序、新系统和网站改版升级方案技术的设计开发。

二、负责网站信息和技术安全

(一) 执行国家和省上有关网络信息技术安全的法律法规，与通信管理和网络安全监管部门联络，及时处理网站信息技术安全方面存在的问题，确保网站安全、稳定、可靠运行。

(二) 网站信息技术安全保密制度和 workflows 的制定，落实信息技术安全保密责任制，执行“谁主管、谁负责，谁主办、谁负责”的原则，责任到人。

(三) 在服务器和计算机之间设置硬件防火墙，在服务器及工作站上均安装防病毒软件，进行硬件和技术双保护，确保网站不受病毒和黑客攻击。

(四) 负责网站信息技术安全应急处理预案制定和实施。

(五) 安排专人监控网站各频道，各页面，各版块，各栏目信息内容，建立网站信息技术安全监控值班登记制度，发现问题及时处理，并登记问题和处理结果登记；

(六) 建立多机备份网站信息服务系统机制，一旦主系统遇到故障或受到攻击导致不能正常运行，可以在最短的时间内替换主系统提供服务。

(七) 建立网站系统集中式权限管理，按照岗位职责设定工作人员操作权限，针对不同应用系统、终端、操作人员，设置共享数据库信息的访问权限，并设置密码。不同的操作人员设定不同的用户名，且定期更换，严禁操作人员泄漏密码。

4、运维服务管理体系

运维服务管理体系规定了运维活动涉及的各类实体，以及这些实体间的相互关系。相关的实体按照运维服务管理体系进行有机组织，并协调工作，按照服务协议要求提供不同级别的 IT 运维服务。

4.1 运维服务管理对象

运维服务管理对象包括基础设施、应用系统、用户、供应商、以及 IT 运维部门和人员，具体内容如下：

(1)基础设施包括网络、主机系统、存储/备份系统、终端系统、安全系统、以及机房动力环境等。

(2)应用系统包括内部办公系统、门户网站、面向公众的应用系统等。

(3)用户包括使用如上应用系统的用户。

(4)供应商包括基础设施和应用系统的供应商以及 IT 运维服务的供应商。(5)运维部门和人员包括内部参与运维活动的相关部门和人员，以及提供运维服务的企业和相关人员。

4.2 运维系统功能框架

根据建设单位的系统结构和业务开展需要，运维项目组将项目的维护框架分为 9 个具体组成部分，分别为：服务台、时间管理。工单管理、问题管理、变更管理、配置管理、工程师考核、知识库管理、统计、系统管理等 9 个子项。而具体运维流程将以此为依据开展工作。

4.3 运维管理组织结构

本运维项目的运维管理结构位三层模式，具体如下图所示。由项目负责人与甲方进行业务范围接洽，并将沟通结果向下传递。项目经理负责项目的整体运维工作，包括各种制度的制定和实施。运维工程师则在项目经理的指导下开展维护工作。

4.3.1 项目负责人

职责：负责项目商务、整体协调事宜。

职位描述：

1)、整体负责建设单位运维项目服务计划的制定，领导项目经理并安排项目工作，指导项目经理完成具体维护工作，每周听取项目经理的工作汇报，负责考核项目经理工作完成情况。

2)、协助建设单位完成新增项目的调研、方案设计并指导项目经

理进行具体实施。

4.3.2 项目经理

职责：规划、执行、完善信息化项目的运维工作，指导网络、数据库维护工程师开展工作。

职位描述：

1、根据公司战略目标，指导下属工程师开展客户服务工作，确保运维工作能够满足客户的实际需要；

2、建立和持续完善运维管理体系，优化运维流程，解决运维服务中出现的特殊问题；

3、规划并提升运维工程师专业服务能力，在整体上提高客户满意度；

4、制定和持续完善绩效考核体系；

5、制定整理运维项目的应急预案系统，并指导运维工程师实施；

6、提高自身专业技能，在业务方面给予网络管理员和数据库管理员指导。

4.3.3 技术主管

职责：应用、数据库管理，oracle 性能调优，实现应用负载均衡。
职位描述：

1、技术主管非项目常驻人员，根据项目需要进行专业方面指导；

2、负责数据库性能分析与调优，数据库运行状态监控，及时发现异常并快速处理。

3、熟练掌握 Oracle10G 的 RAC 技术，能够实现部署及调优。

4、掌握 WAS、Weblogic、Tomcat、websphere 等中间件的工作原理，能够实现部署调优及故障解决。

5、熟练掌握 red-flag、redhat 等 linux 操作系统，部署 oracle10g、mysql 数据库。熟练掌握 dataguard 技术，保证 oracle 数据库冗灾、数据保护、故障恢复。

6、负责应用负载均衡的部署和调试。

7、负责指导数据库工程师管理员开展工作。

4.3.4 服务台

职责：故障电话受理，文档管理。

职位描述：

- 1、负责业务的救助电话的受理工作；
- 2、故障处理的发起人，同时进行维护工程师指派，跟踪事件处理状态；
- 3、进行维护故障统计、用户满意度统计、工作报表输出等工作；
- 4、协助项目经理，进行文档整理、归类、保存等工作。

4.3.5 应用、数据库管理员

职责：维护建设单位业务系统运行正常，解决应用和数据库故障。

职位描述：

- 1、监测业务系统运行状况，应用、数据库性能监视及优化，作必要调整；
- 2、规划不同数据的生命周期，制订备份、恢复、迁移和灾备策略，根据业务的需要执行数据转换及迁移等操作；
- 3、保证应用和数据库系统的安全性、完整性和运行效率。
- 4、负责数据库平台的整体架构及解决方案的制定和实施；
- 5、工作认真、细致，积极主动有条理性，具有良好的沟通能力及团队合作精神。

4.3.6 终端管理员

职责：维护建设单位桌面系统运行正常，解决终端、外设故障。

职位描述：

- 1、各部门电脑、打印机、传真机的维护；
- 2、对各部门职员进行电脑相关的技术支持及培训工作；
- 3、精通 Windows XP 及 Office 的使用，能够熟练使用 Excel2003、Excel2007 及以上版本，能够制作相应教程对其他部门员工进行培训。

4.4 运维服务流程

IT 运维服务管理流程涉及服务台、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、服务级别管理、财务管理、能力管理、可用性管理、服务持续性管理、知识管理及供应商管理等，随着运维

活动的不断深入和持续改进，其他流程可能会逐步独立并规范。

4.4.1 项目运维服务工作流程图

4.4.2 服务台

服务台是支持运维服务的核心功能，与各个流程联系密切。所有管理流程都要通过服务台为用户提供单点联系，解答用户的相关问题和需求，或为用户寻求相应的支持人员。

在本系统中,服务台是接收各种来源服务请求和相关信息反馈的唯一入口和出口，同时服务台还负责一般请求、通过知识库（历史事件）能够解决的请求；他也是复杂问题二线处理的桥梁。

4.4.3 事件管理

事件管理流程的主要目标是尽快恢复服务提供并减少其对业务的不利影响，尽可能保证最好的服务质量和可用性等级。事件管理流程通常涉及事件的侦测和记录、事件的分类和支持、事件的调查和诊断、事件的解决和恢复以及事件的关闭。本系统把所有服务请求和报警归结为事件。事件管理是提供服务台和事件管理者对于事件记录、处理、查询、审核、派发等功能。它也包括通过和第三方监控系统对接，把其发送报警形成事件的功能。

4.4.4 工单管理

工单管理：工单是现场运维、二线支持的任务载体，运维工程依据所接收工单进行运维工作。工单管理是对工单实现创建、变更、查询浏览、派发、监督等功能的模块。

4.4.5 问题管理

问题管理流程的主要目标是预防问题和事故的再次发生，并将未能解决的事件的影响降低到最小。问题管理流程包括诊断事件根本原因和确定问题解决方案所需要的活动，通过合适的控制过程，尤其是变更管理和发布管理，负责确保解决方案的实施。问题管理还将维护有关问题、应急方案和解决方案的信息。问题管理是针对已处理事件的遗留问题或处理事件的方案只是治标不治本的不能彻底解决问题而考虑的模块。根据事件、及处理方案，问题处理人经过调查、诊断并提出最终解决方法。4.4.6 变更管理

变更管理实现所有基础设施和应用系统的变更，变更管理应记录并对所有要求的变更进行分类，应评估变更请求的风险、影响和业务收益。其主要目标是以对服务最小的干扰实现有益的变更。

变更管理是要对重大资源的新增、变更、升级等运维活动进行审核的功能，以免这些活动对现有资源的可用性造成没有必要的影响和破坏；同时，他还要实现在工单中产生的变化进行后审计的功能。

4.4.7 配置管理

配置管理流程负责核实基础设施和应用系统中实施的变更以及配置项之间的关系是否已经被正确记录下来；确保配置管理数据库能够准确地反映现存配置项的实际版本状态。

配置管理实际上是全部资源的统一管理的功能，包括资源整个生命周期的参数或配置的变化记录的管理。管理信息主要涉及分类、型号、版本、位置，状态、相关资料等基本信息还包括核心参数等。

4.4.8 知识库管理

知识库管理：知识库是提供给运维人员重要的技术资料内容，他汇集在工作的遇到的典型案例归纳总结的知识要点和全面实用资料手册。在本系统中，知识库管理提供便于使用的人机接口、快速查询的技术手段和维护手段。

4.4.9 统计及工作报告

运维管理系统提供一线解决率统计、客户满意度统计、按分类的事件汇总统计、工作报告生成的功能，按照一定格式根据事件数据、工单数据、问题数据、配置数据、变更数据可以帮助运维管理者能把运维的所做的工作内容清晰的罗列出来。

5、运维服务内容

5.1 服务目标

运维项目组提供的运行维护服务包括，信息系统相关的主机设备、操作系统、数据库和存储设备的运行维护服务，保证用户现有的信息系统的正常运行，降低整体管理成本，提高网络信息系统的整体服务水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供用户信息系统的整体建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供有力的保障。

用户信息系统的组成主要可分为两类：硬件设备和软件系统。硬件设备包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等；软件设备可分为操作系统软件、典型应用软件（如：数据库软件、中间件软件等）、业务应用软件等。服务项目范围覆盖的信息系统资源以下方面的关键状态及参数指标：运行状态、故障情况；配置信息；可用性情况及健康状况性能指标

5.2 IT 资产统计服务

服务内容包括：

硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录；网络结构、网络路由、网络 IP 地址统计记录；综合布线系统结构图的绘制；其它附属设备的统计记录

5.3 网络、安全系统运维服务

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。设备基础性能检测：cpu、内存使用情况监测；设备日志查看；设备 snmp 状态；

测试 Ping , tracert 等工具的连通性；网络安全策略应用是否正常；Internet 带宽流量的实时监测；网络拓扑链路状态监测；异常网络数据包流量；Dos、ddos 等网络攻击情况监测；Internet 线路的误码率、丢包率监测；

5.4 主机、存储系统运维服务

提供的主机、存储系统的运维服务包括：主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容。

进行监控管理的内容包括：CPU 性能管理；内存使用情况管理；硬盘利用情况管理；系统进程管理；主机性能管理；实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度；监控主机硬盘运行状态；监控主机网卡、阵列卡等硬件状态；监控主机 HA

运行状况；主机系统文件系统管理；监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。

5.5 数据库系统运维服务

提供的数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。进行监控管理的内容包括：

1) 数据库基本信息：文件系统、碎片、死锁、CPU 占用率较大或时间较长的 SQL 语句。

2) 表空间使用信息监测；

3) 数据库文件 I/O 读写情况； 4) Session 连接数量监控；

5) 数据库监听运行状态监测；

6) 查看每日数据备份、数据同步是否正常； 7) 报警日志监测；

8) 对表和索引进行 Analyze,检查表空间碎片； 9) 检测数据库后台进程；

10) 数据库对象的空间扩展情况监测；

5.6 中间件运维服务

中间件管理是指对 BEA Weblogic、tomcat、MQ 等中间件的日常维护管理和监控工作，提高对中间件平台事件的分析解决能力，确保中间件平台持续稳定运行。中间件监控指标包括配置信息管理、故障监控、性能监控。

·执行线程：监控中间件配置执行线程的空闲数量。

·JVM 内存：JVM 内存曲线正常，能够及时的进行内存空间回收。

·JDBC 连接池：连接池的初始容量和最大容量应该设置为相等，并且至少等于执行线程的数量，以避免在运行过程中创建数据库连接所带来的性能消耗。

·检查中间件日志文件是否有异常报错

·如果有中间件集群配置，需要检查集群的配置是否正常。

5.7 终端、外设运维服务

负责对终端 PC

、笔记本以及工作站的操作系统、应用软件和硬件的维护，解决使用人员在应用过程中遇到的问题并进行简单培训，完成打印机等其他外设的故障处理工作。

6、应急服务响应措施

运维项目组制定了详尽的应急处理预案，整个流程严谨而有序。但在服务维护过程中，意外情况将难以完全避免。我们将对项目实施的突发风险进行详细分析，并且针对各类突发事件，设计了相应的预防与解决措施，同时提供了完整的应急处理流程。

6.1 应急预案实施基本流程

6.2 突发事件应急策略

(1) 值班人员平时应做好应急事件的监控工作，对于突发事件应认真分析、准确判定故障发生的数据域，负责跟踪该事件直至其结束。对于不在运维中心的故障，应在第一时间通知负责人去现场处理，密切关注事件流程及进展情况，并做好登记工作上报领导。

(2) 正常情况下，要求值班人员在 10 分钟内进行事件确认。如果属于一般事件则按照事件流程进行分派处理，否则应迅速启动《应急预案》，并严格按照《应急预案》所规定的步骤快速实施应急处置，及时汇报上级领导，掌握实时处理情况。

(3) 在处理过程中，如需其他部门去现场增援处理，应及时向上级领导部门汇报，协调沟通，尽快联系技术工程师或厂家技术支持赶赴现场援助处理。

7、服务管理制度规范 7.1 服务时间

(1) 在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。

(2) 在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听 7*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报。

(3) 服务响应时间：

7.2 行为规范

(1) 遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。

(2)

与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。

(3)出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。

(4)现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。

(5)遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

第二篇：系统运行维护管理制度

系统运行维护管理制度

(一)系统维护员按照相应应用系统的要求，设置软件的系统运行及操作环境。

(二)系统运行环境及操作环境参数设定后，如工作需要改动时，由系统维护员提出书面申请，经“中心”领导批准后，方可实施改动。实施时不得单人操作。

(三)用于服务器及其外设、终端，专机专用，非指定人员未经许可不得使用，不得改变专机的用途。

(四)各终端需要安装工具软件时，须经系统维护员同意，并由系统维护人员协助安装。

(五)任何人员不得使用非授权密码，不得直接打开数据库文件随意增、删、修改数据。系统维护员进行系统维护操作时要作详尽记录。

(六)系统维护员要加强日常检查监督，定期对计算机系统进行检查，如发现不规范操作应及时予以纠正，并制定有效措施，以防止同类事项重复发生。

(七)主机房禁止无关人员进入。系统维护员应建立系统操作登记簿，记录操作人、操作内容和操作时间。

内蒙古农业大学信息与网络中心

2010年3月1日

第三篇：信息系统运行维护管理制度

信息系统运行维护管理制度

第一章 总则

一、为规范信息系统的运行维护管理工作，确保信息系统的安全可靠运行，切实提高生产效率和服务质量，使信息系统更好地服务于生产运营和管理，特制订本管理办法。

二、本管理办法适用于及其分支机构的信息系统，各分支机构和各部室可根据本办法制定相应的实施细则。

三、信息系统的维护内容在生产操作层面又分为机房环境维护、计算机硬件平台维护、配套网络维护、基础软件维护、应用软件维护五部分：

1.计算机硬件平台指计算机主机硬件及存储设备；

2.配套网络指保证信息系统相互通信和正常运行的网络组织，包括联网所需的交换机、路由器、防火墙等网络设备和局域网内连接网络设备的网线、传输、光纤线路等。

3.基础软件指运行于计算机主机之上的操作系统、数据库软件、中间件等公共软件；

4.应用软件指运行于计算机系统之上，直接提供服务或业务的专用软件；

5.机房环境指保证计算机系统正常稳定运行的基础设施，包含机房建筑、电力供应、空气调节、灰尘过滤、静电防护、消防设施、网络布线、维护工具等子系统。

四、运行维护管理的基本任务：

1.进行信息系统的日常运行和维护管理，实时监控系统运行状态，保证系统各类运行指标符合相关规定；

2.迅速而准确地定位和排除各类故障，保证信息系统正常运行，确保所承载的各类应用和业务正常；

3.进行系统安全管理，保证信息系统的运行安全和信息的完整、准确；

4.在保证系统运行质量的情况下，提高维护效率，降低维护成本。

5.本办法的解释和修改权属于信息化办公室。

第二章 运行维护组织架构

一、运行维护组织

1.信息系统的运行维护管理遵循在统一的领导下，分级管理和维护的模式。作为信息化办公室，牵头组织实施信息系统的维护管理工作。原则上信息系统的维护工作应逐步集中。

2.信息系统的维护管理分两个层面：管理层面和操作层面。在管理层面，信息化办公室，负责全处范围内信息系统的维护管理和考核。在操作层面，信息化办公室就是实体的维护部门（或维护人员）。信息化办公室直接对处信息化党政领导小组负责，并接受信息化党政领导小组的业务指导和日常管理。

3.信息化办公室应对工程处信息化建设制定技术规范、作业计划、应急预案，编制技术方案、培训教材等，各部室应积极配合。

二、信息化办公室运行维护职责

1.信息化办公室管理职责

（1）贯彻国家、行业及监管部门关于工程处信息系统技术、设备及质量管理等方面的方针、政策和规定，组织制定信息系统的维护规程、维护管理办法和维护责任制度；

（2）负责全处范围内信息系统运行维护管理、监督检查和质量考核评定工作，掌握运行质量情况，制定质量指标，并对各部门综项和部门网站定期检查考核；（3）信息系统发生较大（三级）或以上故障时，负责必要的资源协调和处理工作，并在事后组织分析总结，制定防范措施并执行；

（4）对信息系统进行定期巡检，巡检包括对信息系统及设备性能测试、维护人员日常维护作业计划执行情况检查、机房环境检查等；

（5）负责组织信息系统维护技术培训、技术交流等，组织维护人员参加各种信息技术认证培训和考试，提高维护人员管理和技术水平；

（6）负责组织落实各项技术安全措施，确保信息系统安全稳定运行；

（7）负责对全处范围内信息系统故障管理、问题管理、变更管理、版本管理、配置管理等流程规范性和相关制度落实情况进行监督管理；

(8) 负责全处范围内信息系统的规划、设计和验收工作。2.信息化办公室维护职责

(1) 负责全处范围内信息系统的计算机硬件平台、基础软件、应用软件、配套网络和监控，OA 系统日常维护工作，制定日常维护作业计划并认真执行，保证信息系统正常运行；(2) 对于系统的所有维护（包括日常作业计划、故障处理、系统改进、数据变更、数据的备份与恢复、功能完善增加）都必须制定维护记录，定期向部门领导进行维护汇报；

(3) 负责所辖范围内信息系统数据的备份与恢复，负责落实系统安全运行措施；(4) 负责所辖范围内信息系统档案资料的存档，及时更新有关资料；(5) 严格按照信息系统故障管理、问题管理、变更管理、版本管理和配置管理等相关制度、流程和规程。(6) 每年至少有一次全处范围内的信息系统运维管理巡回检查，全面检查各维护作业计划管理、技术档案和资料管理、备份及日志管理、机房管理、安全保密管理等制度的落实情况。该检查可以和设备技术巡检同时进行。

(7) 负责机关财务 ERP 软件环境设置。(8) 负责对 OA 平台系统的各项工作管理：OA 的数据的备份管理、各部门的 OA 平台上的 workflow 提供培训、维护等技术支持、OA 系统不定期的升级与各功能的维护。

(9) 协同各相关部门对工程处综合项目管理软件各项目录入情况进行定期的检查并按文件评分汇总，最后按汇总对全处通报。(10) 保障工程处信息系统安全运行，防范计算机病毒与黑客的攻击。(11) 认真贯彻执行各项规章制度，落实维护规程和系统安全运行措施，负责制定所辖范围内的信息系统维护管理实施细则；(12) 及时查阅上级领导部门下发的文件，按时完成上级领导部门交办任务，并向上级领导部门反馈执行结果；(13) 负责组织和编制系统优化、升级需求，上报信息系统维护管理部门审核；获得批准后，参与实施；(14) 跟踪研究信息技术的发展，并根据相应发展制定工程处

信息化系统及硬件升级计划，审核通过后，具体实施。

三、维护界面划分

1.

信息系统设备现场、物理环境的维护工作由所属机构的信息系统维护部门或维护人员负责。

2.信息系统的市电电源由物业管理中心负责维护。

3.信息化办公室负责全处信息系统的监控和维护工作（包括日常作业计划、故障处理、系统改进、数据变更、数据的备份与恢复），维护和更新相应操作规范和技术文档。

第三章

一、突发事件管理

根据突发事件的类型等因素，将突发事件分为攻击类事件、故障类事件、灾害类事件三个类型。具体标准参见《工程处网络与信息安全应急预案》。

当系统出现突发事件时，信息化办公室维护人员应在第一时间根据事件类型，启动《工程处网络与信息安全应急预案》对事件进行处理并及时向上级领导和上级有关部门进行汇报。

二、信息系统故障解决要求

1.信息系统出现无法进行本地解决的，应向上级领导及上级部门进行申告故障。对无法解决的故障，应立即向软硬件最终提供商、代理商或维保服务商（以下简称厂商）提出技术支持申请，督促厂商安排技术支持，必要时进行跟踪处理，与厂商一起到现场进行解决。

2.如果故障问题比较严重并牵扯到相关部室，在解决故障期间应给相关部室进行通知，提前做好备份工作。

3.厂商技术人员现场处理故障时，当地维护人员应全程陪同并运行维护工作基本制度

积极协助，并在故障解决后进行书面确认。

4.故障解决后，维护人员应对故障的产生原因、解决方案填写详细记录，对以后如果出现类似问题可以有个参考方案。

5.对于系统隐患或暂时不能彻底解决的故障应纳入问题管理，每月应对存在的问题进行跟踪分析。

三、信息系统变更管理

1.信息系统变更包括硬件扩容、冗余改造、软件升级、OA

系统升级及模块更改、搬迁、数据维护等工作以及电子表格模板、文档模板、安全策略、部署的改变等。

2.信息化办公室应保证在线系统的软件版本及硬件设备的稳定，未经过审批通过的方案，不得自行对系统软件版本及硬件设备进行任何变更及调整。

3.变更包括紧急变更和普通变更。紧急变更指由于故障处理等的迫切需求而引起的，目的是保持或者恢复正常工程，无法进行书面请求和审批。普通变更指非紧急变更，例如综项评分表单的更改、OA系统模块的更改。对于普通变更，应有执行人员根据变更影响的范围和深度通知上级领导和相关部门，经审核同意后变更；变更前应制定相应的执行措施，如出现错误如何回退等情况。

4.原则上，变更必须在夜间非主要工作时间进行，维护人员可以在备用服务器上先期模拟变更，对变更中出现的问题，对其解决方案应有备案。

5.对于紧急变更需求，允许口头申请、审批后组织具体实施。事后，对变更的后的系统及硬件设备进行一定时间的测试，确认无误后，向上级领导进行汇报。并完成相关文档资料的更新工作。

四、维护作业计划管理

1.信息化办公室应按工程处实际情况制订维护制度，保障工程处网络的正常使用。

2.维护制度要求在每次维护结束后填写维护记录，对维护中发现的问题及时记录并解决。出现重大问题的时候应及时上报有关领导和上级相关部门。

3.维护时间，原则上应在晚上或非工作时间进行。如果出现紧急情况应对受影响的部室通知后，进行解决。

4.数据备份、存储和管理应根据《软件与资料管理制度》制订作业实施步骤。

五、信息化检查管理

信息化办公室每年至少一次对全工程处范围信息系统相关的机房环境、计算机硬件、配套网络、基础软件和应用软件进行一次检查。

信息系统的检查的具体实施：

1.制定技术检查计划，列出检查重点、内容、要求，形成固定检查表格；

2.收集设备运行故障和隐患。根据检查重点、内容，调查设备近期运行情况，统计出各类型设备在运行过程中曾出现的故障。对反馈的问题进行分析、评估，做好相应的技术准备；对一些需要厂家解决的问题列出清单，及时与厂家沟通，制定解决方案，以供检查过程中实施、解决。

3.检查完毕后应对本次检查填写详细记录和问题汇总。4.组织相关人员对信息化检查中暴露的问题进行解决，牵扯到相关部门的，应与相关部门进行沟通后进行处理。

六、技术档案和资料管理

1.信息化办公室负责技术档案和资料的管理，应建立健全必要的技术资料和原始记录，包括但不限于：

(1) 信息系统相关技术资料；

(2) 机房平面图、设备布置图、ip 地址分布图；(3) 网络连接图和相关配置资料；(4) 各类软硬件设备配置清单；(5) 设备或系统使用手册、维护手册等资料；(6) 上述资料的变更资料。2.软件资料管理应包含以下内容：

(1) 所有软件的介质、许可证、版本资料及补丁资料；(2) 所有软件的安装手册、操作使用手册、应用开发手册等技术资料；

(3) 上述资料的变更记录。

以上详细参考《软件与资料管理制度》。

七、备份及日志管理

1.原则上，应对各项操作均应进行日志记录，内容应包括操作人、操作时间和操作内容等详细信息。维护人员应定时对操作日志、安全日志进行审查，对异常事件及时跟进解决，并形成日志审查汇总意见报上级维护主管部门审核。安全日志应包括但不局限于以下内容：

(1) 对于应用系统，包括系统管理员的所有系统操作记录、所有的登录访问记录、对敏感数据或关键数据有重大影响的系统操作记录以及其他重要系统操作记录的日志；

(2) 对于操作系统，包括系统管理员的所有操作记录、所有的登录日志；

(3) 对于 mysql 数据库系统，包括 mysql 数据库登录、库表结构的变更记录。

2. 信息化办公室应针对所维护系统，依据数据变动的频繁程度以及业务数据重要性制定备份计划，经过上级维护主管部门批准后组织实施。

3. 备份数据应包括系统软件和数据、业务数据、操作日志。4. 维护人员应定期对备份日志进行检查，发现问题及时整改补救。

5. 信息化办公室应按照实际维护工作相关要求，根据业务数据的性质，确定备份数据保存期限，应根据备份介质使用寿命至少每年进行一次恢复性测试，并记录测试结果。

具体措施参照《数据保密及数据备份》。

八、机房管理

原则上，机房环境应达到或者接近国家标准 GB50174-2008 描述的 C 类机房标准。具体要求如下：

1. 安装服务器等重要设备的主机房具备有效的防火、防水、防雷、防静电、防有害生物、应急照明等措施和设备；

2. 机房电源环境应该有 UPS 供电，且必须占用单独的电源插座，不得多台设备共用电源插板；主备用机器的电源、同一台设备的主用和冗余电源必须分离；

3. 电源线和网线布放情况应顺直不凌乱，避免交叉混放，设备配置排放要求整齐清晰，设备连接线缆应顺直不凌乱。

4. 原则上，机房面积不得小于 15 平方米。

5. 机房应安装独立空调来保证机房温度、湿度，15 平方米机房可采用普通空调。

6. 机房内均应有经消防认证的消防设施，机房的消防采用二氧化碳灭火装置。

7.

无关人员未经管理维护人员的批准严禁进入机房。非机房管理人员进出机房由管理人员陪同，做好访问时间、目的、人数等详细记录；

8.机房内严禁吸烟、饮食、睡觉、闲谈等，严禁携带易燃易爆、腐蚀性等污染物和强磁物品及其它与机房工作无关的物品进入机房；

9.管理人员统一管理计算机及其相关设备，完整保存计算机及其相关设备的驱动程序、保修卡及重要随机文件。

10.当机房的交流供电系统停止工作时，维护人员应立即向相关领导及部门报告并采取可靠措施尽快恢复；无法及时恢复的情况下，维护人员在计算 UPS 蓄电池的工作电压降至最低前，应通过正常操作及时关机。

11.雷雨季节应加强对机房内部安全设备、地线、信号线及防护电路的检修。

具体措施参照《机房管理制度及布局图》。

九、信息系统安全保密管理

1.信息安全应满足国家、集团和公司各级监管部门和关于信息安全保密的各项规定及要求。

2.应按工程处实际情况制订信息系统安全管理制度。

3.若发生系统信息泄密事件，应及时向上级领导及有关部门进行汇报，并按照《工程处网络与信息安全应急预案》开展补救工作。

4.在外网设备上设定病毒与木马拦截，路由管理帐号禁止透漏给非信息管理人员，设定非工作需求的网络软件禁止联网，禁止非允许的网络设备、软件连接工程处信息系统。

5.设备管理和维护人员都应熟悉并严格遵守和执行信息安全保密相关规定。

6.对于操作系统、数据库、业务系统，系统(网络)管理员密码使用习惯应严格遵循如下要求：系统(网络)管理员不定期更换一次密码，密码的长度不小于 8 位、且同时包含数字和字母等字符，不得使用最近一次使用过的密码等；

7.重要系统和敏感数据应存放于单机环境，由使用人员设定密码保护，防止非授权人员进行访问，密码位数必须在 6

位以上；如果存放在文档服务器上，需由信息系统维护部门建立文档服务器访问控制措施，并指定系统管理员；

运行参考请参照《计算机信息系统安全管理制度》

第四篇：信息系统运行维护管理制度

信息系统运行维护管理制度

第一章 总则

一、为规范信息系统的运行维护管理工作，确保信息系统的安全可靠运行，切实提高生产效率和服务质量，使信息系统更好地服务于生产运营和管理，特制订本管理办法。

二、本管理办法适用于及其分支机构的信息系统，各分支机构和各部室可根据本办法制定相应的实施细则。

三、信息系统的维护内容在生产操作层面又分为机房环境维护、计算机硬件平台维护、配套网络维护、基础软件维护、应用软件维护五部分：

1.计算机硬件平台指计算机主机硬件及存储设备；

2.配套网络指保证信息系统相互通信和正常运行的网络组织，包括联网所需的交换机、路由器、防火墙等网络设备和局域网内连接网络设备的网线、传输、光纤线路等。

3.基础软件指运行于计算机主机之上的操作系统、数据库软件、中间件等公共软件；

4.应用软件指运行于计算机系统之上，直接提供服务或业务的专用软件；

5.机房环境指保证计算机系统正常稳定运行的基础设施，包含机房建筑、电力供应、空气调节、灰尘过滤、静电防护、消防设施、网络布线、维护工具等子系统。

四、运行维护管理的基本任务：

1.进行信息系统的日常运行和维护管理，实时监控系统运行状态，保证系统各类运行指标符合相关规定；

2.迅速而准确地定位和排除各类故障，保证信息系统正常运行，确保所承载的各类应用和业务正常；

3.

进行系统安全管理，保证信息系统的运行安全和信息的完整、准确；

4.在保证系统运行质量的情况下，提高维护效率，降低维护成本。

5.本办法的解释和修改权属于信息化办公室。

第二章 运行维护组织架构

一、运行维护组织

1.信息系统的运行维护管理遵循在统一的领导下，分级管理和维护的模式。作为信息化办公室，牵头组织实施信息系统的维护管理工作。原则上信息系统的维护工作应逐步集中。

2.信息系统的维护管理分两个层面：管理层面和操作层面。在管理层面，信息化办公室，负责全处范围内信息系统的维护管理和考核。在操作层面，信息化办公室就是实体的维护部门（或维护人员）。综合部直接对外信息化业务指导和日常管理。

3.综合部应对工程处信息化建设制定技术规范、作业计划、应急预案，编制技术方案、培训教材等，各部室应积极配合。

二、综合部运行维护职责

1.综合部管理职责

（1）贯彻国家、行业及监管部门关于工程处信息系统技术、设备及质量管理等方面的方针、政策和规定，组织制定信息系统的维护规程、维护管理办法和维护责任制度；

（2）负责全处范围内信息系统运行维护管理、监督检查和质量考核评定工作，掌握运行质量情况，制定质量指标，并对各部门综项和部门网站定期检查考核；（3）信息系统发生较大（三级）或以上故障时，负责必要的资源协调和处理工作，并在事后组织分析总结，制定防范措施并执行；

（4）对信息系统进行定期巡检，巡检包括对信息系统及设备性能测试、维护人员日常维护作业计划执行情况检查、机房环境检查等；

（5）负责组织信息系统维护技术培训、技术交流等，组织维护人员参加各种信息技术认证培训和考试，提高维护人员管理和技术水平；

（6）负责组织落实各项技术安全措施，确保信息系统安全稳定运

行；

(7) 负责对全处范围内信息系统故障管理、问题管理、变更管理、版本管理、配置管理等流程规范性和相关制度落实情况进行监督管理；

(8) 负责全处范围内信息系统的规划、设计和验收工作。2.综合部维护职责

(1) 负责全处范围内信息系统的计算机硬件平台、基础软件、应用软件、配套网络和监控，OA 系统日常维护工作，制定日常维护作业计划并认真执行，保证信息系统正常运行；(2) 对于系统的所有维护（包括日常作业计划、故障处理、系统改进、数据变更、数据的备份与恢复、功能完善增加）都必须制定维护记录，定期向部门领导进行维护汇报；(3) 负责所辖范围内信息系统数据的备份与恢复，负责落实系统安全运行措施；

(4) 负责所辖范围内信息系统档案资料的存档，及时更新有关资料；(5) 严格按照信息系统故障管理、问题管理、变更管理、版本管理和配置管理等相关制度、流程和规程。(6) 每年至少有一次全处范围内的信息系统运维管理巡回检查，全面检查各维护作业计划管理、技术档案和资料管理、备份及日志管理、机房管理、安全保密管理等制度的落实情况。该检查可以和设备技术巡检同时进行。(7) 负责机关财务 ERP 软件环境设置。(8) 负责对 OA 平台系统的各项工作管理：OA 的数据的备份管理、各部门的 OA 平台上的工作流提供培训、维护等技术支持、OA 系统不定期的升级与各功能的维护。(9) 协同各相关部门对工程处综合项目管理软件各项目录入情况进行定期的检查并按文件评分汇总，最后按汇总对全处通报。(10) 保障工程处信息系统安全运行，防范计算机病毒与黑客的攻击。(11) 认真贯彻执行各项规章制度，落实维护规程和系统安全运行措施，负责制定所辖范围内的信息系统维护管理实施细则；(12) 及时查阅上级领导部门下发的文件，按时完成上级领导部门交办任务，并向上级领导部门反馈执行结果；(13) 负责组织和编制系统优化、升级需求，上报信息系统维护管理部门审核；获得批准后，参与实施；(14) 跟踪研究信息技术的发展，并根据相应发展制定工程处信息化系统及硬件升级计划，审核通过后，具体实施。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/098065005061007007>