

Q/GYYC

广元市烟草专卖局（公司）企业标准

Q/GYYC 213001—2016

信息系统运行维护管理规范

2016-04-25 发布

2016-04-25 实施

广元市烟草专卖局（公司） 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 职责	1
5 应用系统账号权限管理	2
6 信息系统功能完善和升级管理	2
7 应用系统日常运维管理	2
8 关键设备运维管理	2
9 信息系统维保	3
10 检查与考核	3
附录A(规范性附录) 广元市烟草专卖局(公司)信息系统账号权限申请表	4
附录B(规范性附录) 应用系统变更升级审批表	5
附录C(规范性附录) 关键设施设备台账表	6
附录D(规范性附录) 设备标示牌	7

前 言

本标准由广元市烟草专卖局（公司）提出。

本标准由广元市烟草专卖局（公司）标准化综合管理分技术委员会归口。

本标准起草单位（部门）：信息中心。

本标准的主要起草人：杨森、谭永明、何好、李冬、蔡继勇、刘辉、张娅、须艳、董诚、周军友、宋雨航、王紫宏、马静、徐乐。

本标准为首次发布。

信息系统运行维护管理规范

1 范围

本标准规定了信息系统账号权限、日常运维、维保服务等管理规范。

本标准适用于市局（公司）具有管理权限的信息系统的日常运维管理和控制。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/GYYC 206006—2016 市局（公司）机关目标绩效管理办法

Q/GYYC 206007—2016 基层单位目标绩效管理办法

Q/GYYC 206008—2016 采购管理实施办法

Q/GYYC 213004—2016 信息机房管理规范

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本标准。

3.1

信息系统

由计算机及其相关的和配套的设备、设施（含网络）构成的，按照一定的应用目标和规则对信息进行采集、加工、存储、传输、检索等处理的人机系统。

3.2

应用系统

以信息技术为主要手段建立的为各类业务管理服务的系统。

3.3

应用系统业务主管部门

应用系统所承载业务的管理部门。

3.4

信息系统设备

信息系统网络上连接的所有设备及连接设备所用的物理材料。

4 机构与职责

4.1 信息中心负责全市烟草系统信息系统的运维管理。

4.2 信息系统业务主管部门负责部门相关应用系统数据安全和系统账户权限及密码的使用管理。

5 应用系统账号权限管理

5.1 业务应用系统的用户账号设立、注销、变更，由应用系统业务主管部门填写《广元市烟草专卖局（公司）信息系统账号权限申请表》（见附录A），由信息中心主任签字审批。

5.2 信息中心系统管理员进行账号开设和业务功能授权操作，开设的业务应用系统普通帐号权限仅具有完成业务操作的最小权限。

6 应用系统功能完善和升级管理

6.1 应用系统业务主管部门需对应用系统进行功能完善和升级时，应填写《应用系统变更升级申请表》（见附录B），由分管领导签字审批。

6.2 信息中心对需求、升级变更进行综合评估，确认可实施后报市局（公司）管委会审批。涉及到资金使用的信息系统需求，按照Q/GYYC 206008—2016的要求执行。

6.3 市局（公司）管委会审批通过的应用系统升级建设项目，由信息中心组织具体实施，并与业务主管部门完成最终评估、验收工作。

7 应用系统日常运维管理

7.1 出现日常系统故障或操作类问题时，由系统用户通过“四川烟草运维安全一体化平台”填写故障申告运维工单，提交至本级系统管理员。本级系统管理员能自行处理的在1小时内完成处理，本级不能处理的问题通过运维管理平台提交至上级信息中心系统管理员协助处理。

7.2 信息中心系统管理员每日对业务系统可用性、有效性、完整性进行巡查验证。出现异常状况时通过“四川烟草运维安全一体化平台”填写故障申告运维工单，本级能自行处理的在1小时内完成处理，本级不能处理的问题通过运维管理平台提交业务系统运维服务商处协助处理。

7.3 运维服务处理完成后，系统用户应对处理情况进行有效性验证，并在运维平台中对运维服务作出相关评价。

8 关键设备运维管理

8.1 信息中心系统管理员应对信息系统服务器、数据库、中间件、网络等关键设备进行管理和维护，建立《关键设施设备台账表》（见附录C）和《设备标示牌》（见附录D），设备标示牌应进行悬挂。

8.2 信息系统关键设备的巡检由信息中心系统管理员、网络管理员进行一周一次的安全巡检，并填写 Q/GYYC 213004-2016中的表E.1。

9 信息系统维保

9.1 信息系统建设完成投入使用后,三年内系统出现异常状况由信息中心与系统建设集成单位联系进行免费维保。

9.2 信息系统使用三年后,信息中心与集成单位签订继续维保服务协议。涉及到资金使用的维保服务,按照Q/GYYC 206008—2016的要求办理。

9.3 信息系统维保期内,信息中心和业务主管部门共同监督维保服务质量。

10 检查与考核

10.1 信息系统运行维护管理工作,实行季度考核。信息中心、县区局(分公司)对本标准内容的执行情况纳入绩效管理。

10.2 绩效考核程序应符合Q/GYYC 206006—2016和Q/GYYC 206007—2016的要求。

附录 A
(规范性附录)
广元市烟草专卖局(公司)信息系统账号权限申请表

表 A.1 广元市烟草专卖局(公司)信息系统账号权限申请表

部门				申请人			
岗位				人力资源号			
申请类型							
新增		变更		注销			
新增权限							
变更权限							
注销权限							
单位(部门) 负责人							
信息中心							

备注：“新增、变更、注销”按相应内容进行打勾√

年 月 日

附录 B
(规范性附录)
应用系统变更升级申请表

表 B. 1 应用系统变更升级申请表

日期:

申请单位: (部门)
需求描述:
经办人: 业务部门审核:
信息部门意见:
相关部门意见:
分管领导意见:
信息中心办理结果:
办理人: 检查评价人:

附录 C
(规范性附录)
关键设施设备台账表

表 C.1 关键设施设备台账表

责任部门		设备种类	
设备名称		设备编号	
品牌		规格型号	
生产商		供应商	
采购日期		启用日期	
存放地点		责任人	
设备价格		备注	
主要参数			
配置名称	配置值		
CPU 型号			
CPU 频率			
CPU 数量			
内存			
硬盘			
光驱			
网卡			
RAID 模式			
操作系统			
IP 地址			
数据库			
中间件			
重要程度			
主要维修记录			
维修人	维修费用	维修工时	备注

附录 D
(规范性附录)
设备标志牌

表 D.1 设备标示牌



资产编号：	设备名称：
规格型号：	启动时间：
存放地点：	责任人：
配置信息： IP： CPU： 内存： 存储： 操作系统： 数据库：	用途：