**文件编号： SHDX/XX/GZ/YW/006/B/2012**

**中国电信上海公司**

**2014年统一模型资源库建设项目维护管理办法**

1. 目的

为保证2014年统一模型资源库建设项目 (以下简称“统一模型资源库建设项目”)的稳定运营，有效对公司涉及统一模型资源库的各项业务进行支撑，特对统一模型资源库建设项目的运维管理制定本维护管理办法。

1. 范围

适用于公司范围内所有与统一模型资源库建设项目相关的系统功能需求、系统软硬件维护、统一模型资源库数据维护等工作。

1. 引用标准

ISO9001：2008和TL9000（R5.0/R4.5）

1. 定义/术语
   1. **需求**

本细则的需求是指公司在服务统一模型资源库方面，为满足生产和管理需要对统一模型资源库建设项目提出的业务支撑要求。

* 1. **需求归口部门**

负责统一模型资源库建设项目的需求归口管理，承担需求审核、相应的业务管理办法制定、牵头组织用户验收测试、牵头准备测试案例、并审核测试结果、需求后评估等管理职能。

* 1. **需求提出部门**

负责本部门的统一模型资源库建设项目的需求整理提出、参与用户验收测试等工作，配合需求归口管理部门做好需求管控工作。

* 1. **需求实现部门**

负责受理并实现统一模型资源库建设项目需求，进行需求分析、设计、开发、系统级功能测试、上线部署等工作，负责开发进度和质量的管控，配合用户验收测试。

* 1. **操作使用部门**

使用统一模型资源库建设项目的相关部门（含相关应用接口部门）。

* 1. **系统维护部门**

负责对统一模型资源库建设项目的软硬件进行相应的主动维护工作，满足集团和上海公司对系统平台的运维故障处理的考核要求，以及做好操作使用部门的支撑工作。

* 1. **系统故障**

根据故障的严重程度和影响程度的不同，故障分为四个级别：

* 重大故障

统一模型资源库建设项目发生故障导致影响全局业务不能使用，故障时间达到或超过90分钟。

* 关键故障

统一模型资源库建设项目发生故障导致影响部分业务正常开展，故障时间达到或超过6小时。

* 严重故障

设备在运行中出现的断续或间接地影响系统服务的故障。

* 一般故障

除以上之外的其他故障。

1. 职责
   1. **网络发展部**
      1. **作为需求提出部门和操作使用部门，工作主要如下**
         1. 负责整理、提出相关需求，并提交需求归口部门审核。
         2. 配合进行需求调研、分析、确认、后评估等工作。
         3. 根据需求归口部门要求进行用户验证测试，通过后，在用户验证测试报告上签字盖章。
         4. 配合需求归口管理部门组织的需求变更评估。
      2. **作为需求归口部门，工作主要如下**
         1. 负责收集、整理需求提出部门的相关需求，并分析评估、汇总用户需求。
         2. 牵头组织需求提出部门与需求实现部门共同讨论与确认需求。
         3. 负责组织需求变更评估和需求后评估。
         4. 负责组织统一模型资源库系统的用户验收测试工作。
         5. 负责编制与需求相关的业务管理办法和系统操作使用管理办法，组织与需求相关的业务流程与规则、操作使用的培训。
         6. 负责需求的统筹、归并、优先级排序，牵头需求审核工作。
         7. 需求归口管理部门应设立IT需求统筹管理岗位。需求归口管理部门的需求统筹管理岗位牵头负责以上需求归口管理部门主要职责相关日常工作，作为与需求实现部门的接口。
   2. **企业信息化部**
      1. **作为系统维护部门，工作主要如下：**
         1. 制定统一模型资源库建设项目故障发生时的应急处理流程。（见附件:《2014年统一模型资源库系统\_应急处理流程》）
         2. 每半年在业务闲时进行统一模型资源库建设项目的应急演练。
         3. 每月牵头召开统一模型资源库建设项目运维沟通例会。
         4. 在系统发生故障时按照系统抢修时限进行系统的及时修复工作。
         5. 根据系统故障等级形成故障分析报告，并及时通报到相应分管岗位同志。
         6. 在运维过程中对系统存有数据保持完整性及一致性。
         7. 根据系统建设方案中的性能指标，在运维过程中，保证系统性能不明显下降。除版本升级、打补丁或上海电信公司特别要求外，7\*24小时不间断运行。
         8. 负责硬件、数据库的日常维护
         9. 负责系统中第三方软件的日常维护。
         10. 负责进行定期的系统安全扫描，并对发现问题进行整改，根据公司或集团要求定期对系统进行安全加固。
         11. 负责系统软硬件监控、进行实时告警。
         12. 负责对系统故障进行处理，包含硬件更换、应用BUG修复、第三方软件BUG修复等工作。
         13. 负责应用程序及数据的定期备份，定期对备份进行恢复演练。
         14. 负责对操作使用单位的咨询支撑等工作。
      2. **作为系统实现部门，工作主要如下：** 
         1. 受理业务需求归口单位业务需求。
         2. 负责需求实现进度和质量的管控。
         3. 配合业务使用部门做好用户验收测试。
      3. **其他工作：**
         1. 负责统一模型资源库建设项目IT滚动规划，年度系统建设计划，并同时遵循集团IT规范及派发单要求。
         2. 负责IT相关的质量管控工作开展。
         3. 负责落实各项技术安全措施。
         4. 负责进行统一模型资源库建设项目主机和数据库账号管理及每季度权限审阅工作。
         5. 组织落实统一模型资源库建设项目相关新技术的现场测试、验证及系统数据、软件版本、软件补丁管理工作。
         6. 组织技术培训，不断提高维护和管理人员的技术水平。
         7. 负责制定详细的系统维护手册、维护作业计划，负责定期巡检及重大工程项目启用前不定时巡检。
         8. 负责定期上报系统运行情况。
         9. 负责定期对厂商的维护质量进行考核。
   3. **资源中心等其他部门**
      1. **作为操作使用部门及需求提出部门，工作主要如下**
         1. 负责整理、提出相关需求，并提交需求归口部门审核。
         2. 配合进行需求调研、分析、确认、后评估等工作。
         3. 根据需求归口部门要求进行用户验证测试，通过后，在用户验证测试报告上签字盖章。
         4. 配合需求归口部门组织的需求变更评估。
2. 故障处理流程
   * 1. **故障处理原则**

6.1.1 故障申告应通过IT热线及ITSM自助受理界面进行上报，并在ITSM系统中形成记录，企业信息化部负责故障处理的全过程管控。

6.1.2故障处理应本着先批量后零星，先外部客户后内部客户等原则进行。

6.1.3如需平台协助处理的故障，通过维护与修复系统（简称 WX系统 ）提交至相关系统进行处理。

* + 1. **故障处理流程**



* + 1. **需求管理流程**



1. 工作程序

**7.1 需求管理流程**

参考《中国电信上海公司企业信息化需求管理办法》。

**7.2 变更管理**

参考《MB0SSS应用软件业务功能及新版本上线管理办法》。

系统变更通过需求管理流程或故障处理流程完成，特别要求如下：

对月末5天、月初3天内、业务突发高峰、重大保障期间，原则不允许进行系统变更。如需要，必须经过网运部分管领导、企业信息化部分管领导的签字才可进行。

**7.3 权限管理**

参考《中国电信上海公司IT账号和权限管理办法（修订稿）》。

操作使用部门的帐号、权限由企业信息化部负责。

系统维护部门的帐号、权限由企业信息化部负责。

**7.4维护体制和维护界面**

统一模型资源库建设项目的维护由企业信息化部进行。

**7.5汇报制度**

**企业信息化部**

参照《MBOSS信息系统故障信息发布管理办法》执行。

**7.6 信息安全管理制度**

参见《中国电信上海公司用户信息安全管理办法》。

**7.7 维护作业计划**

系统维护部门根据本规程并结合实际工作情况制定维护作业计划，规定相应周期内必须完成的维护任务及措施。

**7.8 数据管理**

遵照《中国电信上海公司用户信息安全管理办法》、《网络资源数据安全管理办法》。

单个数据处理通过ITSM故障处理流程完成。

批量数据处理申请通过需求管理流程完成，特别要求如下：

1、对月末5天、月初3天内、业务突发高峰、重大保障期间，原则不允许进行批量数据处理。如需要，必须经过网运部分管领导、企业信息化部分管领导的签字才可进行。

2、其他时间段的批量数据处理，超过500条以上，必须经过网运部分管领导、企业信息化部分管领导的签字才可进行。

**7.9 系统备份**

遵照《中国电信股份有限公司上海分公司信息系统过程管理 程序》。

1. 附录

**8.1 附件（相关文件）**

《2014年统一模型资源库系统\_应急处理流程》。

**8.2 解释权**

本文件解释权归中国电信股份有限公司上海分公司企业信息化部。

**8.3 生效日期**

本维护管理办法自项目初验完成后即刻实行，在项目未初 验前参照执行。