**xxx银行**

信息系统变更管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强xxx银行（以下简称“本行”）各类信息系统的变更管理，规范系统变更流程，明确变更责任，确保系统的可靠性、完整性和可维护性，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《商业银行信息科技风险管理指引》结合本行实际，特制定本办法。

第二条 本办法所称系统变更是指根据本行业务发展或管理需要，对全行信息系统的相关系统软件、应用软件、数据及网络所做的相应变动。

第二章 定义、缩写和分类

第三条 变更首要目标是保证组织能以一种标准的方法和步骤，高效、快速地处理所有变更，从而将变更对服务质量和业务连续性的影响降到最低，并对变更影响、资源需求和变更批准进行控制和管理。

第四条 变更控制：是指建立一套正规的程序对变更进行有效的控制，从而更好地实现变更的目标。控制因变更而带来相应的风险，把风险降到最小化。

第五条 变更范围：生产系统投产运行后，所有进行的修改操作都为变更操作，变更指没有对系统造成影响前进行的系统修改操作，对系统发生影响的管理活动属于事故管理及应急响应管理，变更的前期管理活动是问题管理，变更的后期管理活动是配置管理。

第六条 一般变更：指不对系统造成重大影响，按照工作计划进行

的变更。

第七条 紧急变更：指可能对系统造成重大影响，不得不紧急进行的变更，紧急变更不得超过系统变更的 20%。

第三章 职责与权限

第八条 变更申请人职责：

（一）负责对需要变更的程序系统提出申请；

（二）变更申请人可以是网络管理岗、设备管理岗、系统管理岗等管理岗；

第九条 信息科技部门技术人员职责：

（一）负责检查变更程序上线要素是否齐全；

（二）负责根据指标体系对操作管理过程中的各项指标进行评价；

（三）负责对要变更的系统进行上线前的缺陷测试，或当有新业务提出需求时进行业务功能和性能方面的测试；

（四）负责按照变更操作手册实施操作；

（五）负责监控系统的状态，发现事件及时处理或报告；

（六）负责按照记录要求记录操作日志。

第十条 信息科技部门负责人职责：

（一）负责对变更程序上线进行初步审核。

（二）负责对变更结果进行验证，以确定其正确性、有效性；

第十一条 分管信息科技副行长职责：

负责对重要变更程序上线进行最终审批。

第十二条 IT 服务台工作人员职责：负责知识库的维护、补充完善工作。

第四章 基本规定

第十三条 变更操作准备

（一）信息科技部门工作人员应根据本行生产系统实际运行情况编制变更操作手册；

（二）信息科技部门工作人员应根据生产系统运行的实际情况，及时调整操作手册和操作日志，确保其真实性和有效性；

（三）对操作日志的调整必须经过测试环境验证并交信息科技部门领导审批。任何人不得擅自变更操作手册和操作日志。

第十四条 操作变更培训

（一）变更操作人员实施变更前必须经过培训；

（二）要定期组织对操作人员进行培训和考核；

（三）当生产系统结构或操作流程发生重大变化时，要及时组织对变更操作人员进行培训。

第十五条 变更操作实施

（一）变更操作人员必须严格按照规定的权限、操作实施方案中的步骤进行操作；

（二）任何人不得越权操作系统，并且必须阻止未经授权的人员对生产系统进行操作；

（三）操作人员在离开终端前应退出用户。

第十六条 操作值班

（一）在对外服务时间内实行变更操作，系统运维人员必须现场监督。要设置固定的值班电话、传真和电子信箱；

（二） 系统运维人员根据职责应对系统变更期间系统运行情况进行监控；

（三）系统运维人员应及时查看各类业务交接通知、邮件和传真，按规定处理各类事件；

（四）变更期间系统运维人员值班记录必须包括变更运行记录。

第十七条 操作记录

（一）变更日志上真实记录的所有操作过程需由本人签字；

（二）所有变更日志一经签字不得更改。

第十八条 持续改进

（一）信息科技部门应当根据管理水平指标发展趋势，以及评估报告，制定变更操作管理的改进计划；

（二）根据改进计划，对变更操作管理的实施过程进行持续改进，对管理的关键部分进行控制，对影响变更操作管理水平提高的部门进行调整和优化；

（三）信息科技部门在对指标体系进行全面评估的同时，根据实际情况可对其进行修订，对相应的管理指标进行调整。

第十九条 检查监督

（一）应以定期检查、随即抽查的形式检查操作规定中的具体实施情况，并抽查变更操作值班人员到岗情况、操作登记完成情况、操作手册及日志更新情况等；

（二）应定期更新操作手册、不定期进行操作培训等；定期检查操作手册实行及操作准确情况。

第五章 操作流程

第二十条 变更处理流程——一般变更

（一）变更申请人负责对要变更的系统提出申请，并填写《变更方案与申请表》；

（二）信息科技部门负责人负责对提出的申请进行审核，以确定是否需要变更；

（三）信息科技部门技术人员负责对要变更的系统进行上线前的缺陷测试，或当有新业务提出需求时进行业务功能和性能方面的测试，并提供测试报告；

（四） 信息科技部门技术人员负责检查变更程序上线要素是否齐全；

（五）信息科技部门负责人对变更程序上线进行初步审批，若审批通过，则涉及到重要信息系统的变更由分管信息科技副行长进行审批，否则结束变更；

（六）分管信息科技副行长负责对变更程序上线进行最终审批，若通过审批，由信息科技部门负责人组织实施小组实施变更，否则结束变更；

（七）信息科技部门负责人负责对变更结果进行验证，以确定其正确性、有效性；

（八）信息科技部门技术人员判断变更验证是否成功：

1．如果验证成功，则转入问题管理；

2．如果验证不成功，由实施小组实施回退措施，变更申请人重新修订变更实施方案，并交由需求测试人员再次进行测试。

（九）IT 服务台人员负责问题库的维护、补充完善工作。

第二十一条 变更处理流程——紧急变更

（一）变更申请人员以口头形式提出变更申请；

（二） 信息科技部门技术人员提供简要的变更实施方案和回退方案；

（三）需求测试人员进行测试，确保变更实施方案和回退方案的可用性及可靠性；

（四）信息科技部门技术人员进行变更要素准备；

（五）信息科技部门负责人对变更实施方案提出初审意见：

1．若意见通过，则由分管信息科技副行长做最终审批；

2．若不通过，则由运行保障中心/软件开发中心负责人重新准备变更实施方案和回退措施；

（六）分管信息科技副行长对变更实施方案做最终审批；

（七）信息科技部门负责人组织人员为紧急变更做充分准备；

（八）分管信息科技副行长发布紧急变更实施命令；

（九）实施小组根据变更实施方案实施变更；

（十）信息科技部门技术人员验证变更，并判断变更是否成功：

1．如果验证成功，则由信息科技部门技术人员补充书面变更记录，并转入问题管理；

2．如果验证不成功，信息科技部门技术人员需要重新准备简要变更实施方案和回退措施；

（十一）信息科技部门技术人员补充书面变更记录，记录相关变更文档；

第二十二条 系统操作手册变更流程

（一）技术人员根据系统情况提出修改操作手册申请交管理人员审核；

（二）操作管理人员根据系统情况审核由技术人员提出的修改操作手册申请；

（三）技术人员根据系统变更情况修改操作手册；

（四）操作管理人员审核技术人员修改后的操作手册，若审核通过，则按新操作手册执行；若审核不通过，则需技术人员继续修改操作手册；

（五）值班操作人员熟悉更新后的操作手册，以后参照新手册操作系统跑批及备份。

第六章 附 则

第二十三条 本办法由xxx银行信息科技部负责解释、修订。

第二十四条 本办法自发文之日起施行。

附件：变更方案与申请表

**附件**

变更方案与申请表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***日 期*** |  |  | ***年 月 日*** |  | ***部门名称*** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***申 请 人*** |  |  |  |  | ***联系方式*** |  |  |
|  |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | ***更换设备*** | | ***安装系统补丁*** | | ***新增加业务功能*** | |
| ***需求类型*** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ***现有业务或功能调整*** | | | | ***其它*** | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***业务子系统*** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | | |  | |  |
| ***需求说明：(请详细说明需求调整细节，由需求变更提案人填写)*** | | | | | | | |
| ***变更实施步骤（方案）：*** | | | |  |  |  |  |
| ***回退措施(请说明变更失败后回退措施，由需求变更提案人填写)*** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | ***业务申请人签字：*** |
|  | | | | | | | |
| ***可行性评估(系统是否在变更范围内？开发的时间，更新的版本)：*** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |

***信息科技部门负责人签字：***

***变更测试情况：***

***签字：***

***分管信息科技副行长有意见：***

***签字：***

***变更完成情况：***