**雅砻江流域水电开发有限公司**

**数字档案馆系统运行维护管理制度**

**2021年7月**

# 总 则

1. 为规范和加强公司数字档案馆系统运维管理，确保数字档案馆系统安全稳定运行，制定本制度。
2. 本制度档案信息系统在运行维护工作筹备、策划、实施、检查和改进等方面的要求。
3. 本办法中的数字档案馆是指公司运用现代信息技术固化档案工作业务流程，对公司电子档案或其他数字资源进行收集、整理、保存，并通过网络提供档案信息服务和共享利用的集成管理系统平台。
4. 公司档案信息系统安全管理模式为“内部管理为主，厂商外包为辅”。
5. 公司档案信息系统安全管理工作应纳入公司信息系统安全管理体系之中，数字档案馆物理安全、网络安全等由公司信息管理部负责管理，数字档案馆软件部分由厂商负责运行维护工作。
6. 公司针对档案信息系统运行维护工作进行整体规划并提供必要的资源支持，建立和完善运行维护保障体系，按照规划实施运行维护工作，并对运行维护的结果、过程以及相关管理体系进行监督、检查、分析和评估，并实施改进。
7. 对档案信息系统的运行维护操作，都应留有记录、可追溯，以便于事后回顾各种操作的时间、流程及内容。

# 职责分工

1. 信息管理部公司是档案信息系统运行维护管理工作的组织机构，主要职责包括：

（一）负责数字档案馆系统运维日常工作的协调，以及对运维服务商的日常管理和考核工作。

（二）针对数字档案馆系统设置系统管理员，负责组织开展系统隐患排查、性能调优、功能完善、权限管理等工作，并审核系统运维工单；负责落实信息安全制度及要求，制定系统数据备份策略，保障系统稳定运行和数据安全。

（三）组织评估归口业务部门确认后的新增需求。

1. 档案室是数字档案馆系统的业务归口部门，主要职责如下：
2. 负责牵头制定数字档案馆系统的业务规范和业务流程，并确认系统业务功能方案和用户测试报告。
3. 负责权限审核、数据导出和数据共享审核。
4. 负责系统功能优化上线前确认。
5. 评估确认各部门、单位提出的新增需求。
6. 数字档案馆服务厂商负责系统运维管理工作，主要职责如下：

（一）负责数字档案馆系统的巡检、例行维护、升级、性能优化、培训、文档和代码管理等日常工作，及时解决系统运行过程中出现的问题，并做好突发事件的应急准备。

（二）积极响应业务部门提出的优化建议与新增需求，做好需求调研、分析、方案设计、开发实施等工作。

（三）定期提交数字档案馆系统运维工作报告，做好沟通协调工作。

1. 总部各部门是数字档案馆系统的使用部门，主要职责如下：

（一）根据数字档案馆系统运维要求，设置不少于两名关键用户作为A/B角，承担相关系统运维过程中的日常沟通协调等工作。当关键用户变动时，应及时通知信息管理部。

（二）及时反馈系统使用过程中发现的问题，积极配合运维人员进行解决，并对解决结果进行确认和评价。

（三）配合开展服务商的日常管理工作。

# 日常管理

1. 用户在使用数字档案馆系统过程中遇到问题，可通过电话或邮件形式想公司IT运维办公室反馈问题，或直接在运维管理平台录入问题。
2. 运维人员收到用户反馈的问题后，应立即录入运维管理平台，所有问题实行首问负责制，问题的第一受理人需全程负责问题的解决和沟通，并在处理完成后及时向用户反馈。
3. 在问题解决完成后，用户应对问题解决情况进行确认，并对响应速度、服务态度和服务质量进行评价。
4. 数字档案馆系统从建设转运维必须经过交接，交接内容至少应包括系统评估、文档交付、代码交付、知识转移等。信息管理部、系统建设实施方、运维服务商三方共同签署交接报告后系统方可转入运维期。
5. 服务商还应做好信息系统监控与巡检、知识单入库、文档和代码管理等日常工作。

# 事件管理

1. 事件是指数字档案馆系统使用过程中出现的缺陷和故障。根据事件影响范围和紧急程度，事件分为三个等级：

（一）重大（I级）事件是指数字档案馆系统出现服务器宕机、系统无法访问等现象。

（二）较大（II级）事件是指数字档案馆系统出现流程无法流转、系统接口故障、数据错误等现象。

（三）一般（III级）事件是指数字档案馆系统出现性能下降、报表异常、数据显示不完整等现象。

1. 事件处理的过程如下：

（一）用户向运维服务台反馈事件，运维人员录入工单。

（二）用户确认工单。

（三）运维人员根据信息系统类型和事件级别在规定的时限内解决事件并向用户反馈。

（四）用户评价。

（五）运维人员整理事件解决过程形成知识单并入库。

1. 数字档案馆系统发生宕机事故时，信息管理部负责组织开展调查，形成事故调查报告，并于信息化月度例会向公司汇报。事故调查主要内容包括：
2. 发生事故的系统名称、时间、地点。
3. 事故概况、影响。
4. 事故原因。
5. 事故发生后采取的措施。
6. 防范整改措施。
7. 由于服务商责任导致的宕机事故，信息管理部按照合同相关条款对服务商进行考核。

# 问题管理

1. 问题是指在数字档案馆系统运维中发现的系统隐患或暂时无法彻底解决的事件。问题由运维人员在运维管理平台跟踪管理。
2. 问题的处理过程如下：

（一）信息管理部会同运维人员收集问题，并录入运维管理平台。

（二）信息管理部组织相关部门（单位）及运维人员分析问题根本原因，形成问题解决方案。

（三）运维人员实施解决方案。

（四）相关部门（单位）测试验证。

（五）运维人员整理问题解决过程形成知识单并入库。

# 服务请求管理

1. 服务请求是指用户在系统使用过程中提出的事件以外的其他需要，服务请求分为咨询类、普通类、需求类和特殊类。
2. 咨询类服务请求。

咨询类服务请求是指用户在系统使用过程中提出的操作指导、询问、密码重置等需要。咨询类服务请求的处理过程如下：

（一）用户向运维服务台提出咨询，运维人员录入工单。

（二）用户确认工单。

（三）运维人员解决。

（四）用户评价。

1. 普通类服务请求。

普通类服务请求是指用户在系统使用过程中提出的系统缺陷导致的数据错误的修复等需求。普通类服务请求的处理过程如下：

（一）用户向运维服务台提出需求，运维人员录入工单。

（二）用户确认工单。

（三）所在部门负责人审批。

（四）运维人员执行。

（五）用户评价。

1. 需求类服务请求。

需求类服务请求是指用户在系统使用过程中提出的性能优化、配置调整、功能优化或完善等需要。需求类服务请求的处理过程如下：

（一）用户向运维服务台提出需求，运维人员录入工单。

（二）用户确认工单。

（二）所在部门（单位）审批。若提出人为总部各部门和本部化二级单位人员，由所在部门（单位）负责人审批；若提出人为各水力发电厂和建设管理局（含筹）人员，由所在部门、所在单位信息化主管领导或负责人依次审批。

（三）总部归口业务部门关键用户审批。

（四）信息管理部会同运维人员评估所需资源、实施风险等，并根据需要选择相关部门会签后报公司批准。若需求涉及合同变更，按照公司项目变更相关制度执行。

（五）运维人员实施，需求提出人员和归口业务部门关键用户配合实施，并负责测试。

（六）用户评价。

1. 特殊类服务请求。

除咨询、普通和需求类之外的服务请求均列为特殊类服务请求，主要包括以下内容：

（一）后台数据修改。具体处理流程见第九章。

（二）数据导出与共享。具体处理流程见第十章。

（三）特殊权限申请。具体处理流程见第十一章。

（四）流程审批人变动申请。具体处理流程见第十一章。

（五）对用户或系统安全有较大影响的其他需要，按以下流程处理：

1. 对于总部部门提出的申请，首先由运维项目组评估风险和影响，经所在部门负责人、档案室负责人依次审批后，信息管理部督促运维人员在后台执行修改；对于二级单位提出的申请，首先由运维项目组评估风险和影响，经所在部门负责人、二级单位信息化主管领导或负责人、档案室负责人依次审批后，信息管理部督促运维人员执行，并由提出人确认执行结果。

# 变更管理

1. 系统变更是指对数字档案馆系统软硬件环境做出变化与调整。
2. 系统变更的处理过程如下：
3. 运维人员提出变更申请，提交变更方案。
4. 信息管理部会同归口业务部门审核变更方案，必要时报公司批准。
5. 运维人员实施变更。
6. 若系统变更涉及合同变更，按照公司合同管理办法执行。

# 发布管理

1. 发布是指将变更应用于正式环境。发布需充分测试、合理计划、严控风险、谨慎执行，以保证对系统使用影响降至最低。
2. 发布的处理过程如下：
3. 运维人员在测试环境对预期发布进行测试验证，若涉及业务功能调整，需档案室参与用户测试，并签字确认用户测试报告。
4. 运维人员编制发布方案，提交发布单。
5. 档案室关键用户审核发布单。
6. 信息管理部审核发布单。
7. 信息管理部安排发布时间，并通过门户提前公告。
8. 运维人员执行发布。
9. 每周五晚上为发布窗口期，原则上发布均在窗口期执行。信息管理部每周四在门户公告本周发布内容后，运维人员在窗口期执行发布，并及时更新相关文档资料。
10. 为满足业务要求，需要在非窗口期紧急发布时，应填写紧急发布单，经档案室和信息管理部审批后执行。

# 后台数据修改管理

1. 后台数据修改是指用户在登录系统后，不能用系统提供的权限修改，必须通过运维人员在系统中操作修改的业务数据。
2. 数字档案馆系统原则上不允许在后台修改数据，特别是对于用户可通过新建、流程退回等方式修正的数据，一律不得通过后台修改。因特殊情况不得不通过后台修改数据时，须严格按照流程审批，公司将于每次信息化月例会对当月后台数据修改事例进行通报。
3. 公司根据数据重要性、影响度等对后台数据修改实行分级管理。其中第一等级的最高审批人为公司董事长或总经理；第二等级的最高审批人为分管档案室的公司领导；第三等级的最高审批人为总部档案室部门负责人。具体流程按照《信息系统运维管理办法》（YLJ-IM-02）要求执行。

# 数据共享管理

1. 数据共享包括数据导出、公司信息系统互通互联。
2. 数据导出是指根据各部门、单位实际需要，要求运维人员从公司数字档案馆系统后台导出业务数据；
3. 公司信息系统数据互通互联是指公司数字档案馆与内部信息系统之间业务数据的共享，数据互通互联通常是长期性、永久性的；
4. 数据导出流程如下：

（一）申请人提出数据导出申请，包括导出数据范围、时间等内容。

（二）申请人所在部门（单位）审批。对于总部部门员工提出的申请，由所在部门负责人审批；对于二级单位员工提出的申请，由所在部门负责人、所在单位信息化主管领导或负责人依次审批。

（三）档案室负责人审批。

（四）审批完成后，运维人员执行数据导出。

1. 公司信息系统数据互通互联流程如下（申请单模板见附件3）：

（一）申请人提出数据互通互联申请。

（二）申请人所在部门（单位）审批。对于总部部门员工提出的申请，由所在部门负责人审批；对于二级单位员工提出的申请，由所在部门负责人、所在单位信息化主管领导或负责人依次审批。

（三）档案室负责人审批。

（四）分管档案工作的公司领导审批。

（五）审批完成后，信息管理部组织运维人员实施。

# 权限管理

1. 权限管理是指数字档案馆的账号管理及权限的授予、修改和撤销权限。以确保用户对系统的正常、安全使用。公司信息管理部设置系统管理员，统一负责系统账号管理，并归口管理系统权限。
2. 数字档案馆系统权限分为公司员工基础权限、特殊权限和外委人员权限。

（一）基础权限。公司全体员工或指定部门（二级单位）员工共同拥有的权限视为基础权限，基础权限无需审批即可授予。

（二）特殊权限。公司员工除基础权限之外的其他权限视为特殊权限。

（三）外委人员权限。指外部单位人员使用公司数字档案馆系统的权限。

1. 特殊权限申请流程。

总部各部门员工提出的特殊权限申请，由所在部门负责人、档案室负责人审批；二级单位提出的特殊权限申请，由所在部门负责人、所在单位信息化主管领导或负责人、档案室依次审批。

1. 数字档案馆系统流程审批人变更时，需按照《信息系统运维管理办法》（YLJ-IM-02）填写流程审批人变更申请单，申请单填写说明如下：

（一）若流程审批人为公司领导班子成员，由公司总经理工作部牵头，会同档案室填写流程审批人变更申请单，并加盖部门公章。

（二）若流程审批人为二级单位厂（局）领导，由所在单位办公室填写审批人变更申请单，并加盖部门公章。

（三）若流程审批人为公司其他人员，由所在部门填写审批人变更申请单，并加盖部门公章。信息管理部收到经审批后的申请单后，会同运维人员完成流程审批人修改。

1. 员工人事信息调整后，数字档案馆系统权限需及时做相应调整，调整依据统一以人力资源系统调整人事信息为准。
2. 员工入职涉及的信息系统权限调整。

（一）人力资源部在人力资源系统完成员工入职操作后，自动触发信息系统权限调整通知。

（二）运维人员在接到通知后，根据需要联系当事人所在部门，由当事人所在部门书面确认当事人排序信息后，赋予当事人基础权限。

（三）员工入职后，其特殊权限的赋予按照第四十四条执行。

1. 员工人事信息变动涉及的信息系统权限调整。

（一）人力资源部在人力资源系统完成员工所在部门（单位）、职务和岗位人事信息调整后，自动触发信息系统权限调整通知。

（二）运维人员在接到通知后，确认当事人在信息系统无遗留待办事项，并根据需要联系当事人所在部门，由当事人所在部门书面确认当事人排序信息后，取消当事人原有权限，并赋予当事人新的基础权限。

（三）若员工人事信息变动涉及干部任免，运维人员在接到通知后，梳理当事人原有及现有职务涉及的流程审批节点信息，并按照第四十四条规定完成原有流程审批节点调整后，再执行新的流程审批节点调整。

（四）员工人事信息变动后，其特殊权限的赋予按照第四十四条执行。

1. 员工离职或退休涉及的信息系统权限调整。

（一）人力资源部在人力资源系统完成员工离职或退休操作后，自动触发信息系统权限调整通知。

（二）运维人员在接到通知后，运维人员在接到通知后，于当日内禁用当事人各系统的账号和权限。

（三）员工离职或退休后，若存在遗留事项，由所在部门（单位）指定信息系统遗留事项移交人负责遗留事项的处理（审核流程按照第四十四条执行），信息管理部会同服务商在系统内完成移交设置。

（四）员工离职或退休后，若确因工作需要需重新启用信息系统账号和权限，由档案室审核确认后，信息管理部会同服务商执行。

1. 外委人员权限管理流程。外委人员使用公司信息系统，需按照《信息系统运维管理办法》（YLJ-IM-02）要求，由主管部门（单位）填写外委人员账号和权限申请单。

总部各部门员工提出的外委人员权限申请，由主管部门负责人、归口业务部门负责人审批；二级单位提出的外委人员权限申请，由所在部门负责人、所在单位信息化主管领导或负责人、总部档案室依次审批。

1. 外委人员发生变动时，主管部门（单位）须在十个工作日内通知运维人员禁用其账号和权限，因主管部门（单位）未及时通知导致网络信息安全风险，公司将追究相应主管部门（单位）责任。信息管理部定期梳理并禁用3个月以上未登录系统的外委人员账号，如需启用账号和权限，须按照外委人员权限管理流程重新申请。
2. 信息管理部定期或按需组织运维人员梳理数字档案馆系统账号和权限，各部门和二级单位负责核对和确认本部门（单位）员工的账号和权限。

# 沟通管理

1. 数字档案馆系统运维过程中，建立周例会、月例会、季度考评会会及专题讨论会等会议沟通办法。会议由信息管理部组织，档案室、相关部门（单位）及服务商参加。
2. 服务商须按照信息系统运维管理办法》（YLJ-IM-02）要求定期或按需编制运维周报、月报、阶段总结报告及专题报告。

# 投诉与考核

1. 运维监督。公司员工可在“门户首页→自助服务→我的问题”或运维管理平台查看自己所提问题的解决情况，若存在问题漏录、错录或评分结果不真实的情况，以及对运维人员的服务态度、服务规范和服务质量不满意时，可以对运维人员进行投诉。
2. 运维投诉。公司员工对运维人员的投诉有两种渠道：一是拨打028-82907721（内线3721）直接投诉，由服务商填写投诉单；二是在“流程中心→员工运维投诉”录入投诉单。投诉单依次由信息管理部、运维服务商和投诉人确认。对于确认后的投诉单，信息管理部负责按照合同执行违约扣款，并通报服务商。
3. 运维考核。信息管理部每季度会同档案室开展运维项目考核工作，并按照考核结果和合同条款执行相应的处罚。
4. 公司员工需严格按照本办法规定的流程和要求参与数字档案馆系统运维工作，对于违反本办法的行为，公司将按相关规定进行处罚，若因违反本办法造成信息安全事故，公司将从重处罚。

# 附则

1. 本办法作为数字档案馆系统运维服务合同附件。
2. 本办法由公司信息管理部、档案室负责解释。
3. 本办法自印发之日起施行

# 运行维护实施

* 1. **例行操作**
     1. **监测和预警**

7.1.1.1 运行维护实施小组应负责加强运行维护相关信息的监测、分析和预警工作，建立事件报告和通报制度。

7.1.1.2 发现档案信息系统隐患的部门，应立即向信息中心报告。信息中心接到隐患报告后，应当经初步核实后，进行隐患情况的综合汇总，研究分析可能造成损害的程度和影响范围，提出决策行动方案。

* + 1. **巡检管理**

信息中心应协同办公厅机要文档处每年至少开展一次档案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的巡检，管控巡检进度和质量，具体工作如下：

* 1. 制定检查计划，列出检查重点、内容、要求；
  2. 收集设备运行故障和隐患；
  3. 检查完毕后应填写详细记录和问题汇总；
  4. 组织相关人员对系统检查中暴露的问题进行解决。
     1. **问题管理**

7.1.3.1 应建立档案信息系统运行问题库，在系统运行维护中或在故障处理中发现的系统隐患或暂时不能解决的故障应列入问题库进行持续的跟踪管理。

7.1.3.2 问题一经提出，由信息中心及办公厅机要文档处共同讨论，明确问题的责任人、配合人员，制定解决方案、工作计划和时限要求。

7.1.3.3 问题责任人根据解决方案、工作计划组织开展工作。问题责任人认为问题已经解决，应由问题提出人提出测试验证后，从问题库中删除，问题处理中产生的所有文档应进行统一管理。

* + 1. **配置管理**

运行维护实施小组应负责建立配置管理数据库，并参照配置管理流程对档案信息系统资产（软件、硬件、文件等）及其配置进行管理，确保系统、服务和部件等配置项的完整性，保证配置项的变更是可追踪和可审核的。

* + 1. **备份及日志管理**

7.1.5.1 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。运行维护人员应定期对操作日志、安全日志进行审查，对异常事件及时跟进解决。

日志应包括但不局限于以下内容：

1. 系统管理员的所有系统操作记录；
2. 所有的登录访问记录；
3. 对敏感数据或关键数据有重大影响的系统操作记录；
4. 其他重要系统操作记录的日志。

7.1.5.2 信息中心应会同办公厅机要文档处制定档案信息系统备份计划，根据《中国电子科技集团有限公司电子档案备份管理规范》要求，对档案信息系统进行定期备份。对于需实施系统升级等变更的系统，在变更实施前后均应进行数据备份，必要时进行系统备份。

7.1.5.4 信息中心应定期对备份日志进行检查，发现问题及时整改补救。

* + 1. **技术资料管理**

信息中心负责技术资料的管理，应建立健全必要的技术资料和原始记录，包括系统资料、配置数据资料和运行记录资料等。

7.1.6.1 系统资料主要包括：

* 1. 机房平面图、设备布置图、电源电缆、信号线、地线图；
  2. 网络连接图和相关配置资料；
  3. 各类软硬件设备配置清单；
  4. 应用系统源代码；
  5. 设备或系统使用手册、运行维护规章制度等资料；
  6. 上述资料的变更记录。

7.1.6.2 配置数据资料主要包括配置数据管理，应包含各种静态数据资料（如系统的各种参数设置等）及变更记录。

7.1.6.3 运行记录资料主要包括：

1. 维护计划、系统运行记录和检查记录；
2. 故障及处理、设备检修、返修记录；
3. 系统备份磁带、磁盘、光盘的更换及相关信息汇总记录；
4. 软、硬件设备变更和系统参数变更。
   * 1. **安全管理**

7.1.7.1信息安全应满足集团公司信息系统安全等级保护及涉密信息系统分级保护的相关规定。

7.1.7.2 应定期对档案信息系统涉及的运行环境和系统进行风险评估，评估的要求和指南参见GB/T 20984-2007。

7.1.7.3 应根据对档案信息系统运行环境和系统的实际需求，制定和实施安全机制策略，包括加密机制、访问控制机制、身份认证机制、数据完整性机制、数字签名机制等，制定信息安全事件应急预案，确保档案信息系统的安全。

7.1.7.4 应监控信息安全状况，建立信息安全监控的规程或制度，明确信息安全监控的职责，确保档案信息系统的安全。

7.1.7.5 应建立信息安全响应机制，保证档案信息系统安全持续运行。

* 1. **响应支持**

**7.2.1 应急响应管理**

运行维护应急响应过程和管理方法应按照《中国电子科技集团有限公司档案信息系统应急预案》要求执行。

**7.2.2 变更管理**

7.2.2.1 系统变更包括硬件扩容、软件升级、数据移植、数据维护等工作以及电子表格模板、文档模板、安全策略、配置参数、系统结构、部署的改变等。

7.2.2.3 建立变更类型和范围管理的机制，并对变更过程进行全程管理，包括变更请求、评估、审核、实施、确认和回顾等。

7.2.2.4 变更必须在非主要业务时间进行，应根据变更情况，按预先方案进行测试验证，验证通过后，完成相关文档资料的更新。

* 1. **优化改善**

7.3.1 应对运行维护的对象进行功能和性能的调优工作，如数据库优化、网络优化等。

7.3.2 进行优化改善工作前应编写相应的方案，方案中宜包含目标、内容、步骤、人员、预算、进度、考核指标、风险预案和回退方案等。

7.3.3 对方案进行评审通过后，按优化改善方案实施并设有一定的观察期，对遗留问题制定改进措施并跟进，优化改善完成后进行必要的回顾总结。

7.3.4 在优化改善过程中，应确保人员、操作、数据以及工具等符合安全要求。

* 1. **调研评估**

7.4.1 应通过对运行维护对象的调研和分析，提出规划方案或相关建议。

7.4.2 应制定调研评估计划，包括目标、内容、步骤、人员、预算、进度等。

7.4.3 应编写现状评估、访谈调研、需求分析、后续建议等调研评估报告。

7.4.4 应持续跟踪调研评估的执行情况。

7.4.5 在调研评估过程中，应确保人员、操作、数据以及工具等符合安全要求等。

# 运行维护检查

档案信息系统运行维护实施执行后，信息中心应负责组织实施检查工作，检查是否符合运行维护计划的要求和目标，对运行维护管理过程和实施结果进行监控、测量、分析和评审。运行维护检查应包括：

1. 定期评审运行维护过程及相关管理体系，确保运行维护能力的适宜和有效；
2. 调查系统使用者的满意度，并对运行维护结果进行统计分析；
3. 检查各项指标的达成情况。

# 运行维护改进

档案信息系统运行维护检查后，运行维护实施小组应负责组织实施改进工作，应对运行维护管理情况进行评估，并改进运行维护管理过程中的不足，修改和优化运行维护管理计划，提供持续改进建议和提升运行维护能力。运行维护改进应包括：

1. 建立档案信息系统运行维护管理改进机制；
2. 对不符合策划要求的运行维护行为进行总结分析；
3. 对未达成的运行维护指标进行调查分析；
4. 根据分析结果确定改进措施，制定运行维护改进计划；
5. 实施改进，并按照计划对改进结果和改进过程执行监控管理、评审并记录。