# 江苏财政省级统建信息系统运行维护工作制度

（试行）

第一章 总则

 第一条 为加强全省财政信息系统运维工作管理，进一步提升信息系统质量， 规范技术服务人员服务行为，保障系统与数据安全性，根据《财政部关于印发＜财政信息化三年重点工作规划＞的通知》（财办〔2019〕34号）、《财政部关于印发＜预算管理一体化系统部署及应用指南>的通知》（财办发〔2021〕81号）相关要求,结合本省实际，制定本运维工作制度。

 第二条 本制度所称的信息系统,是指由江苏省财政厅统建统管、省级集中部署、供各级财政分级管理或使用,用于支撑数字财政运行的财政信息系统,包括预算管理一体化、统一公共支付等系统及与统建系统匹配的基础设施、数据中心及相关支持体系。

 第三条 本制度所称数据，是指财政管理运行过程中，收集、生成、存储、管理的各类数据资源，包括财政部门或预算单位直接或者通过第三方按规定收集、授权管理、依托信息系统形成的数据等。

 第四条 本制度适用于江苏省财政厅统一建设的信息化项目试运行或正式上线后实施、运行维护、升级等过程管理，涉及全省各级财政业务部门、负责系统建设及管理的信息技术部门、系统承建厂商、系统实施及运行维护服务商及所属技术服务人员。

 第五条 省各级财政部门与系统承建厂商、系统实施及运维服务商签订相关服务合同时按本制度相关要求对服务商进行约束。

第二章 系统运维管理

 第六条 省级财政部门统一负责省统建系统运行维护工作。采取分级授权方式，各级财政部门负责本级的用户管理、权限管理、业务管理，即各级财政部门对本级用户、权限、业务流程等进行维护，记录相关维护日志。系统建设及运行维护经费列入省级预算，系统在市县财政部门本地实施及维护经费应列入本级财政预算。

 第七条 各服务厂商应强化对参与的信息化项目管理，定期形成工作计划、周报月报、总结报告，重要项目应有实施方案，规范制定网络安全事件应急预案，并定期进行演练。

 第八条 各服务厂商使用由省厅信息中心统一分配的地址资源开展运维工作， 特殊访问权限由各服务厂商向省厅信息中心提交申请， 经业务处室、系统管理员、安全管理员、网络管理员审核后开通对应权限。各服务厂商确保专人使用相应操作权限，不得以任何理由将授予的权限转交其他人员使用；各服务厂商因操作权限管理或使用不当造成数据破坏、泄漏等情况，服务厂商承担全部法律责任。

 第九条 如因项目需要，各服务厂商从各级财政部门领取的各类软硬件资产应填写申领申请，由请领人负责资产管理，资产使用完成后应及时归还（具体按各级财政部门资产管理制度执行）

 第十条 系统建设厂商及财政部门相关管理员应定期检查分配的基础设施运行状态， 实时监测信息系统运行状况，确保信息系统正常运行。定期对系统进行漏洞扫描，对发现的系统漏洞及时修补。严格执行信息系统运维操作流程，完整、准确、详细地记录并定期分析信息系统运行日志。

 第十一条 系统建设厂商须严格执行软件版本管控，记录软件升级版本号及升级内容形成软件升级日志向省厅信息中心项目负责人申请软件升级；厂商需在测试环境中完成相关测试并根据升级计划进行补丁升级；在安装补丁程序前须对被更新文件、数据及其他重要文件、数据进行备份（具体按本制度第五章“ 变更管理流程”执行）

 第十二条 系统运行期间若发生故障或异常，运维人员应详

细记载、存证发生故障或异常情况的时间、现象等信息并及时向当地财政部门项目负责人报告，待问题处理后，补充记录处理过程形成报告（具体按本制度第六章“ 事件管理流程”执行），所有报告未经财政部门许可不得超出工作范围使用。

第三章 需求管理

 第十三条 需求特指当前系统不具备，用户期望或者要求系统具备的功能、性能、外观、特性等。需求与应用系统、基础设施、服务能力基线等强相关，不包括商务、技术交流等管理性诉求。涉及业务规范、流程相关的业务需求另行规定。

 第十四条 需求管理目的：分析用户需求，构建长效机制，

满足用户合理需求，提升用户体验；对用户需求进行分类和排序，跟踪需求的开发和测试，对需求全生命周期进行管理；与资源管 理协同工作，保证有足够的基础设施资源，可应对资源的弹性伸缩。

 第十五条 需求主要有功能性需求、易用性需求、系统资源

需求三类。各类需求按照紧急程度可分为当期需求、近期需求、中期需求、远期需求四级。当期需求是指紧急程度或重要性较高，可直接进行需求分析，并列入开发计划的需求；近期需求是指紧急程度不高，近期需要解决的需求；中期需求是指需要列入次年项目建设预算的需求；远期需求是指需要进行项目建设规划的需求。

 第十六条 功能性及易用性需求管理流程：（1）各级财政部门根据需要提出需求申请；（2）各级财政部门内部审核后提交本地运维服务商；（3）可通过本地配置解决的需求，本地运维服务人员按省厅提供的配置手册进行配置，当地财政部门确认需求实现后，由该运维服务人员关闭该需求申请；本地运维服务商解决不了的需求，由服务商提出反馈意见返回当地财政部门；（4）当地财政部门将需求申请及服务商意见一并提交省厅信息中心；（5）对于可通过系统建设厂商配置或直接通过系统升级迭代实现的需求，由省厅信息中心对需求进行分类分级；对于其他需求，省厅信息中心组织相关需求评审组（由省厅相关业务处室及省厅信息中心相关人员组成）进行评估，评估后由省厅信息中心对厅业务处室许可的需求进行分类分级；（6）对于当期或近期需求，省厅信息中心组织建设厂商需求组进行需求详细分析；对于中期或远期需求，省厅信息中心列入相关立项计划或规划；（7）当期或近期需求完成需求详细分析后提交给需求提出方进行确认;（8）对于确认的需求按重要性及紧急程度制定开发计划，按序时进行开发、测试、验证；（9）验证通过的需求列入升级计划，启动变更程序且成功执行变更后由省厅信息中心抄送相关业务处室，项目负责人关闭需求单。

 第十七条 系统资源需求管理流程：（1）系统建设厂商提出新增业务系统或现有系统扩展等所需的资源需求；（2）省厅信息中心项目负责人进行需求分析后提交分管领导审核；（3）由硬件运维相关负责人进行主机资源、数据库资源评估及网络安全评估，提交分管领导审核；（4）相关技术人员兒成资源发放及安全策略设置后反馈给软件项目负责人；（5）软件项目组验证后关闭需求单。

第四章 服务请求管理

 第十八条 服务请求是指用户提出的服务请求，该请求并非由意外服务延迟或中断引起的故障所产生，通过服务请求流程建立请求履行能力。服务请求具有频繁发生、低成本无需通过系统功能升级即可解决的需求等特征， 通过单独的流程管理，为用户提供更便捷服务。

 第十九条 服务请求内容包括：应用软件问题咨询、应用操作指导、数据查询需求、用户桌面环境、客户端、插件和网络等问题咨询。服务请求来源包括：各级财政部门发起服务申请；各地预算单位用户通过客服电话咨询。

 第二十条 服务请求管理目标：提高用户工作效率，规范业务服务及提高服务管控水平。

 第二十一条 服务请求管理流程：（1）服务请求的发起形式有：①各级财政部门填写服务请求申请提交至本地运维服务商;

② 省厅运维人员登记各地预算单位用户通过客服电话咨询的服

务类请求；（2）对于操作咨询类服务请求，由服务接单人员直接给予指导或提交相关技术人员给予指导，用户满意后关闭该服务请求；（3）对于业务咨询类服务请求，由各级财政部门提交至省厅相关牵头处室（单位）；（4）省厅牵头处室（单位）给予答复后，反馈至服务请求提出方；（5）服务请求提出方收到答复且无疑问后关闭该服务请求；（6）对于各级财政部门提出的数据提取服务请求，由当地运维服务商技术人员根据当地管理要求进行数据提供服务，服务请求方及时关闭服务；（7）对于各级财政部门提出的数据更改服务请求，转为变更申请， 执行重大变更管理流程。

第五章变更管理

 第二十二条 变更指对现网产品（软件/硬件）、现网结构、现网配置等发生变化的服务操作活动，包含但不限于设备或软件升级、补丁更新、硬件更换、数据配置及网络结构调整等。

 第二十三条 变更范围包括：系统运维人员对生产中心、灾备中心的应用、中间件、数据库、数据、流程状态、应用版本、操作系统、服务器、存储、网络设备和机房其他基础设施进行的增、删、改等操作。

 第二十四条 变更管理目的：规范、管理系统生产和灾备环

境变更活动，对变更进行评估、批准、计划、测试、实施和回顾， 确保所有变更行为规范、可溯；保证系统生产环境的安全稳定运行，最大化提升系统的可用性，减少变更导致服务意外中断。

 第二十五条 变更主要分为重大变更、普通变更、简单变更、紧急变更四级，涉及三种类型，即应用类变更、基础设施类变更、数据类变更。重大变更包括： ①应用类：中、大规模功能升级；②基础设施类：数据库升级、存储扩容、应用主机升级、应用中间件升级、核心网络及安全策略变更等；③ 数据类：通过执行脚本或直接修改数据库中数据等。普通变更包括：①应用类：小功能升级或一般 Bug修订；② 基础设施类：非关键部件替换、操作系统补丁升级等。简单变更包括： ① 应用类：应用服务重启；②基础设施类：操作系统重启、有Raid 保护的磁盘阵列更换硬盘、新开网络端口等；③数据类：用户权限调整等。紧急变更包括：①应用类：有严重安全隐患的Bug修复；②基础设施类： 配合应用类紧急事项进行资源及网络策略调整等。

 第二十六条 变更管理流程：（1）对于非业务数据后台调整的变更申请， 由系统建设厂商向省厅信息中心项目负责人提交变更申请； 对于需后台调整业务数据的变更申请（ 属于数据类重大变更），由各级财政部门相关业务牵头处（科）室提出数据变更申请， 经分管厅（局）领导审签后提交省厅信息中心；（2）对于紧急或非数据类的重大变更，中心项目负责人组织评审组（省厅相关业务处、省厅信息中心及系统建设厂商组成）评审，制定变更实施方案，提交中心相关分管主任（必要时提交中心主任）审批；对于数据类的重大变更， 由省厅信息中心组织建设厂商共同制定调整方案，调整方案提交中心相关分管主任及中心主任审批；（3）对于应用类普通或简单变更，中心项目负责人直接安排厂商相关人员制定变更实施方案并审核；对于基础设施类普通或简单变更，中心项目负责人将变更单提交至硬件运维科相关人员，由硬件运维科直接安排厂商相关人员制定变更实施方案并审核；（4）向各级财政部门发布变更实施方案；（5）相关服务厂商按方案实施变更，并组织验证；（6）验证通过后，向各级财政部门发布更新成功报告（对于应用类变更，报告内容包括系统变更的详细功能描述，功能使用场景，各地实施服务人员操作指南等内容。）并关闭变更；如验证失败，则回滚变更并向各级财政部门发布变更延期说明。

 第二十七条 重大变更至少提前2个工作日提交变更申请；普通变更至少提前1个工作日提交变更申请；简单变更及紧急变更可当日提交变更申请。

第六章 事件管理

 第二十八条 事件指服务中断或服务质量出现下降等问题，主要来源于问题上报或监控巡检发现。

 第二十九条 事件管理目标：系统尽快恢复正常服务且将对业务系统产生的负面影响减到最少，维持承诺的服务水平。

 第三十条 事件主要有应用类事件、基础设施类事件两类；主要分为特别重大事件、重大事件、较大事件、一般事件四级。特别重大事件包括：核心业务系统丧失大部分服务功能，影响8 0 及以上用户重要业务或产生特别重大社会影响；重大事件包括：核心业务系统丧失重要服务功能，影响20-80用户重要业务或产生重大社会影响； 较大事件包括：重要业务系统丧失较少服务功能，影响20以下用户业务或产生较大社会影响；一般事件包括：对业务暂时没有影响或产生一般社会影响。

 第三十一条 事件管理流程：（1）各地运维服务人员将问题单或巡检单转为事件登记单上报省厅信息中心项目负责人;（2）省厅信息中心项目负责人对事件进行分类定级；（3）对于基础设施类事件报省厅信息中心硬件运维科相关负责人、对于应用系统类事件报省厅信息中心软件科相关模块负责人；（5）一般事件由省厅信息中心相关项目负责人将该事件提交相关服务厂商制定解决方案并审核；特别重大、重大及较大事件由省厅信息中心相关项目负责人报中心分管主任（必要时报中心主任），组建事件解决小组制定解决方案；（6）省厅信息中心指导相关服务厂商按事件解决方案进行事件处理并验证，事件解决后反馈用户；（7）事件处理服务商尽快编写事件处理报告报省厅信息中心审核，厅信息中心审核通过后关闭事件

第七章 数据库管理

 第三十二条 省级财政部门统一负责省集中部署的信息系统数据库运行维护工作（主要包括数据库配置、数据备份、数据恢复、数据访问权限管理等），省以下财政部门（包括其运维服务商）不得直接对数据库进行增删改等写操作。

 第三十三条 各级财政部门如确实需要对数据库中数据进行更正时，应发起变更申请，按重大变更流程进行审批。

 第三十四条 由省厅授权拥有数据库写权限的服务商对生产数据库直接进行写操作前必须做好数据备份，执行脚本及运维结果应当形成记录并归档，支持随时调取查看。

 第三十五条 省厅按相关文件要求将各地财政业务数据安全有序回流，各地财政部门对回流的财政业务数据安全承担主责任，应坚决确保回流数据安全存储及安全分析应用。

 第三十六条 省厅按财政区划分别授予各级财政部门查询数据库的权限； 各级财政部门的运维服务商必须得到当地财政部门授权并与财政部门签订保密协议后方可访问数据库，服务商必须在协议中明确赋予权限的运维人员， 且运维人员必须通过省厅下发的堡垒机进行访问。各级财政部门对赋予访问权限的运维服务商相关技术人员负有监管责任，如发生越权访问数据库、非授权人员访问数据库或对外泄露数据等事件，当地财政部门追究运维服务商相关责任。

第八章 安全管理

 第三十七条 系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织及其人员应与相应级次的财政部门签订保密协议，并严格履行数据安全保护义务，不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供系统内相关数据，不得擅自将数据用于商业用途，不得擅自向任何第三方提供数据， 如发生数据泄露事件将依法追究其法律责任。

 第三十八条 严禁系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织及其人员以省财政厅或省厅信息中心名义在微博、微信等公开平台发布系统建设情况、系统相关截屏及相关LOGO等信息；禁止使用省财政厅或省厅信息中心名义推广业务或产品。

 第三十九条 严禁系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织及其人员在任何服务器上私自安装软件；安装必需软件时须经省厅信息中心项目负责人审枇后，选用正版软件进行安装；不得在任何服务器上建立私人文件夹，存放无关数据。

 第四十条 禁止系统建设厂商、各地运维服务商等第三方组织及其人员在系统上部署或配置未经财政用户许可上线或与业务无关的功能模块。

 第四十一条 启用系统软件的安全审计功能，记录管理人员对设备进行的操作，包括操作的时间、操作内容、操作人、操作原因等，相应操作日志记录存档时间不少于12个月。

 第四十二条 新信息系统或新功能上线前，系统建设厂商技术负责人必须审核程序代码的规范性及安全性，必须对程序包进行病毒检测、漏洞扫描， 按检测报告及时进行漏洞修复后方可启动变更流程，按要求进行安全等级保护测评。

 第四十三条 系统所有用户口令的长度不少于8 位，口令必须满足复杂度要求， 即字母、数字和特殊字符混合组成; 严禁使用生日、电话号码等个人信息作口令，避免利用个人相关信息进行猜测；不使用字典中完整的单词作口令，避免字典攻击。

 第四十四条 严禁系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织及其人员将私人无线路由设备接入财政专网或财政外网，不得在财政局域网内私自架设无线wifi节点。

 第四十五条 系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织及其人员对重要资料必须做好异机备份，以防病毒侵袭、硬件损坏等造成数据丢失； 对源代码、程序包及数据库文件按省厅数据备份要求做好异机及异地备份，并检查备份数据的完整性，确保利用备份文件成功进行系统恢复。

 第四十六条 未经财政部门书面授权， 系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织及其人员不得将在与财政部门合作过程中涉及或新产生的一切系统架构信息、系统建设方案、系统需求分析、系统详细开发设计等文档在任何时间以任何方式泄露给任何其他组织或人员。

 第四十七条 因工作需要为系统建设厂商、各地运维服务商等第三方人员在系统中创建账号时，必须由各级财政部门发起账号创建及分配权限申请，严格遵循权限最小化分配原则；第三方人员必须保管好自己的账号及密码， 禁止借给其他人员使用；第三方人员账号使用完毕后，应及时告知当地财政部门，当地财政部门发起账号注销申请，由相关系统管理员负责及时注销账号。

 第四十八条 系统建设厂商、各地运维服务商等第三方人员在开发、运维过程中，不得对系统设置“后门通道’绕开系统统一安全认证直接登录系统。

 第四十九条 因工作需要系统建设厂商、各地运维服务商等第三方人员需用业务用户账号登录访问系统时，须得到业务用户本人的书面授权； 需用临时用户账号登录访问系统时，须得到当地财政部门书面授权。授权书中明确被授权人身份，授权有效时间及访问事项等信息， 授权期满后应当及时回收用户账号及权限。

 第五十条 由各级财政部门向系统建设厂商、各地运维服务商等第三方人员分配信息系统生产环境的系统管理员账号，且仅赋予系统管理员相关系统配置权限，不得分配业务操作权限。系统对管理员操作行为进行全程审计，防范越权访问风险。拥有系统管理员账号的第三方人员转岗或离岗后，系统建设厂商或各地运维服务商必须第一时间收回分配的账号，并进行安全审计，同时向财政部门报备管理员账号重新分配的信息。

 第五十一条 系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织要加强对项目成员业务培训，对内部接触重要数据的人员要严格数据访问权限并签订保密协议，对已离职人员的设备、账号要进行清理，对履职尽责差、网络数据安全制度不落实的运维人员要约谈问责。

 第五十二条 严禁系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织转包、分包承担的合同任务，严禁采用远程控制等不安全运维方式，严禁公开或未经授权向第三方提供掌握的敏感信息和发现的漏洞隐患。

 第五十三条 各级系统管理员必须通过UKEY访问信息系统；由各级财政部门负责系统管理员UKEY的申请、分配及回收，一把UKEY分配给一名系统管理员；UKEY持有者不得将UKEY借给他人使用；UKEY持有者将UKEY遗失，须第一时间通知财政部门项目负责人，启动UKEY挂失流程；若系统建设厂商或各地运维服务商调整系统管理员，须及时向当地财政部门申请UKEY重新分配。

第九章 业务数据管理

 第五十四条 各级财政业务人员及运维人员导出生产系统中数据时，必须保证数据存储安全，不得未经本处（科）室负责人同意将数据转发其他处（科）室人员，不得未经本级财政负责人同意将数据转发其他第三方单位、组织等机构及个人。

 第五十五条 其他第三方单位、组织等机构需要财政提供生产系统中相关数据时，依据《中华人民共和国政府信息公开条例》《江苏省公共数据管理办法》等有关规定办理。

 第五十六条 严禁通过互联网即时通讯工具或互联网电子邮件转发业务生产数据；严禁将业务生产数据存储在互联网云盘。

第十章 附则

 第五十七条 系统建设厂商、咨询服务商、各地运维服务商等第三方组织及其人员应严格遵守上述制度， 若有违反将通知行为人所属组织进行处理，造成损失的，将追究公司和行为人责任， 涉及违法违规行为的，依法依规进行处理。

 第五十八条 本制度由省财政厅财政信息管理中心负责解释。

 第五十九条 本制度自印发之日起施行。