

# 安徽信息工程学院信息化运维管理办法

## 第一章 总则

第一条 为提高学校信息化建设、应用和运维管理的科学化、规范化和程序化水平，根据相关法律、法规规定，结合实际，特制定本办法。

第二条 本办法所称信息化运维是指在校内实施的，对我校以计算机、通信技术及其他信息技术为主要手段的信息基础设施、信息资源库、信息应用系统，进行巡检、维修和升级等运维管理过程。

第三条 信息化运维工作的管理原则是：坚持统筹规划、资源共享、安全保密和适度超前的原则，确保信息系统的高效、稳定、安全运行。

第四条 信息化运维主要内容包含但不限于：网站、业务系统、网络与信息安全管理、中心机房管理、服务器管理、虚拟机管理、教学辅助系统运维管理、行政办公设备管理、智能化系统及设备运行保障管理、数据与资源管理、会议管理、网络信息发布与管理以及重点保障管理。

## 第二章 工作职责

第五条 学校图文信息中心，作为信息化日常运维管理机构，

负责全校信息化基础通信设施、公共应用平台及公共数据资源的管理与运行维护监督、审查，为学校各部门信息化运维提供技术支持。

主要职责有：

（一）信息化运维内容审查、预算制定、合同签订以及验收核查；

（二）制定并执行信息化运维管理制度与流程；

（三）负责运维项目的日常监督检查和考核评价工作；

（四）负责受理各部门和广大师生对运维服务工作的意见和建议；

（五）负责完成运维项目有关的其他工作。

第六条 我校信息化运维采用驻场集中式外包服务方式及远程运维服务方式，由专业外包服务团队负责全校日常运维工作的开展和实施，运维范围包含校内所有信息化相关的硬件设施和软件系统。外包服务团队主要职责有：

（一）根据学校信息化运维规划，结合学校实际情况，提出合理、科学的信息化运维实施方案和应急方案；

（二）服从校方管理，按照合同约定做好日常运维工作，确保所有信息化运维工作落到实处；

（三）建立驻场运维团队内部管理机制，负责组建运维团队与角色分工、划分岗位职责与任务分配，建立沟通与协作机制，做好

持续监控与性能优化、资源分配与风险管控，落实培训发展计划、文档管理与客户反馈，构建运维保障工作体系。

（四）结合学校业务变化，提供应用系统功能性的需求解决方案及执行服务；

（五）做好人员岗前培训，负责人员技术培养和提升，结合学校需求提供相关的技术培训；

（六）做好设备运维服务过程中的安全管控，要求日常操作规范；

（七）持续提高运维服务满意度，做好日常运维服务中从运维需求接收、运维需求处理、运维结果反馈至运维结果评价的全过程记录，配合学校完成运维工作的改善；

（八）学校交办的其他信息化运维相关工作。

### **第三章 硬件设备运维工作**

**第七条 设备登记与分类：**对所有智能化设备进行登记，建立详细的设备档案，包括设备名称、型号、安装位置、使用状态等信息。根据设备的类型和用途进行分类管理。

**第八条 日常巡检：**制定日常巡检计划，定期对智能化设备进行巡检，检查设备的运行状态、连接情况、使用环境等，及时发现并处理潜在问题。

**第九条 定期维护：**根据设备的使用情况和维护周期，制定定

期维护计划，对设备进行清洁、保养和性能测试等工作，确保设备的良好运行。

**第十条 故障处理：**建立故障处理机制，当设备出现故障时，迅速响应并采取措施进行修复。对故障原因进行深入分析，总结经验教训，防止类似故障再次发生。

**第十一条 更新与升级：**根据技术的发展和业务的需求，定期对智能化设备进行更新和升级，提高设备的性能和安全性。

#### **第四章 软件系统运维工作**

**第十二条 需求管理：**收集和分析教学、科研和管理部门对软件系统的需求，确保运维工作满足实际需求，对需求进行评审和优先级排序，制定相应的运维计划和方案。

**第十三条 变更管理：**对软件系统的变更进行审批、测试和实施，确保变更过程的安全性和稳定性。建立变更记录，对变更过程进行跟踪和监控。

**第十四条 配置管理：**建立和维护软件系统的配置数据库，确保配置信息的准确性和一致性。对配置信息进行定期备份和审计，防止配置信息的丢失和篡改。

**第十五条 发布管理：**制定软件系统的发布计划、流程和规范，确保发布的顺利进行和系统的稳定性。对发布过程进行监控和记录，及时发现和解决发布过程中出现的问题。

## 第五章 培训与考核

第十六条 运维团队应积极配合学校相关部门开展相关技术培训，满足学校相关设备操作和应用系统使用培训的需求，提供技术支持，培训内容包括但不限于操作规范、功能介绍以及安全管理等方面。

第十七条 图文信息中心负责对运维工作开展监督考核，每年组织一次考核评价，考核结果运用于年度运维经费的支付依据。

第十八条 考核评价内容包含运维工作执行效果和运维服务满意度调查两部分，运维工作执行效果考核标准为：

（一）服务响应速度：表现为运维团队对师生需求的响应速度，包括问题受理时间、响应时间，反映运维团队效率和响应能力；

（二）问题解决能力：表现为运维团队在解决各类故障和问题时的能力，反映运维团队的技术实力和经验水平；

（三）服务质量：表现为运维团队提供的服务质量，包括服务态度、沟通能力、问题跟踪和解决情况等，反映运维团队的师生导向和服务意识；

（四）系统稳定性：表现为运维团队在系统运维方面的表现，包括系统正常运行时间、故障率、恢复时间等，反映运维团队对系统稳定性和可靠性的保障能力；

（五）安全管理：表现为运维团队在安全管理方面的落实效果，

包括网络安全、系统安全、数据安全等方面的管理和防护措施，反映运维团队的安全意识和风险管控能力。

由运维团队围绕以上五个方面负责组织汇报年度运维工作总结，图文信息中心智慧校园办公室根据汇报内容以及满意度调查结果情况按分项打分，每项满分 20 分，合计 100 分。

**第十九条** 年度运维工作评价分数结果为 80 分及以上，评定为考核合格，经图文信息中心审核通过，上级审批同意后，由学校支付相应的运维费；评价分数低于 80 分，则评定为考核不合格，由图文信息中心智慧校园办公室通知限期整改，重新检查符合要求后，方可支付相应费用，如整改后依然不符合要求或者限期内未完成整改的，由图文信息中心智慧校园办公室整理意见向上汇报，经学校内部商议后，给予相应的处罚措施。

## **第六章 附则**

**第二十条** 本办法自发布之日起施行，由图文信息中心负责解释和修订。