维的系统中，熟悉应用系统维护的方法。

- 配合开发人员上线新应用系统，须收集安装文件、源代码、部署文档、运维文档。
- 配合完成应用系统功能的升级以及日常的运维工作。

除上述工作外，日常运维管理工作还有一项比较重要的工作，即应急预案的编写及演练，这也是金融机构数据中心日常运维工作中不可或缺的一部分。为加强风险管理意识，提高应急预案相关人员的应急处置能力，及时发现应急预案可能存在的问题，确保在紧急情况下应急预案能够真正发挥作用，需要通过周期性的演习演练来不断检验应急体系应急预案的可靠性、有效性和可操作性。应急演练分为桌面演练和实战演练两种方式，每次演练都应该有相关技术人员全程参与。每次演练结束之后应进行分析和总结，及时完成应急预案的更新、优化和完善。

7.3 运维指标体系

对于日常运维管理，我们也需要不断对其监督并加以改进，这就需要建立一套完整的运维管理评价体系，即运维指标体系。对于金融机构的信息系统而言，可将其按照生命周期分为规划设计、开发测试、投产实施、生产运维 4 个阶段，运维阶段的时间周期占整个生命周期的 80%。这决定了生产运维服务在金融机构信息化建设和运行中的核心地位。而评判某一金融机构生产运维工作的质量，定量、实时的交易数据、事件和性能指标成为判断信息系统安全运行状态的主要依据。本节我们就来讨论一下金融机构信息科技运维指标体系的设计和使用。

7.3.1 指标体系设计原则

针对运行维护指标体系的设计，各个金融机构均有各自的侧重点。在实际的设计过程中，也有一定的原则。我们参照业界通用的 SMART（Specific、Measurable、Attainable、Relevant、Time-bound）原则，介绍运维指标体系的设计方法。

1. 指标的明确性

指标的明确性（Specific）就是要用具体的语言清楚地说明要达成的行为标准。简单地说，就是指标要有针对性，不能笼统。例如，我们经常说的“交易成功率”这个指标，就存在歧义。举例来说，客户行为（密码输入错误、余额不足等原因）造成交易失败的因素如何纳入“交易成功率”计算，必须在指标指定的时候明确，否则不可避免地会造成后续的争议。

2. 指标的可度量性

指标的可度量性（Measurable）即指标体系中一般采用定量指标，并要求指标相关的数据可获取。有时候，有些指标虽然看上去定义得非常清楚，但如果无法获取相关数据来验证，指标