

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 运维服务工具管理制度

文件编号：XDYJ-08-01

编制部门： 运维管理部      编制时间： 2025.01.10

版      本： V 1 . 0                      编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玘                      审批时间： 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 01. 10	V1. 0	新建	孙玥

## 目录

北京新都远景网络技术有限公司 .....	1
运维服务工具管理制度 .....	1
1. 总则 .....	4
1.1. 目的 .....	4
1.2. 适用范围 .....	4
1.3. 原则 .....	4
1.4. 岗位职责 .....	4
1.4.1. 运维管理部 .....	4
1.4.2. 质量效能部 .....	5
1.4.3. 采购部 .....	5
1.4.4. 研发部 .....	5
1.4.5. 人力资源部 .....	5
2. 引用依据 .....	5
3. 定义与术语 .....	5
3.1. 运维工具 .....	5
3.2. 过程管理工具 .....	6
3.3. 监控工具 .....	6
3.4. 工具全生命周期 .....	6
4. 管理内容与要求 .....	6
4.1. 工具分类 .....	6
4.2. 需求管理 .....	7
4.3. 试用与发布 .....	7
4.4. 清单与授权管理 .....	7
4.5. 跟踪控制与持续改进 .....	7
4.6. 考核指标 .....	8
5. 附则 .....	8
6. 附件 .....	8
7. 记录 .....	8

## 1. 总则

### 1.1. 目的

为规范公司运维工具的全生命周期管理，明确各相关部门职责，确保运维工具的选型、采购、研发、应用、维护及退役过程受控、高效、安全，有效支撑ITSS三级要求的运维服务能力，特制定本制度。

### 1.2. 适用范围

本制度适用于公司范围内所有与信息技术运维服务相关的工具管理活动，涉及部门包括但不限于运维管理部、质量效能部、采购部、研发部、人力资源部。管理范围涵盖工具的规划、需求、设计、开发/采购、测试、发布、使用、监控、评估及改进等全过程。

### 1.3. 原则

1. 统一规划原则：运维工具的建设与应用应在公司整体战略和运维体系规划下统一进行，避免重复投资和信息孤岛。
2. 业务匹配原则：工具的选择与开发应紧密贴合运维业务需求，确保工具能有效提升服务效率与质量。
3. 安全可控原则：所有运维工具必须符合公司信息安全与保密规定，关键工具应实现自主可控或具备可靠的供应链保障。
4. 持续改进原则：定期评估工具应用效果，基于数据和反馈持续优化工具功能与性能，形成管理闭环。

### 1.4. 岗位职责

#### 1.4.1. 运维管理部

作为运维工具的归口管理部门，负责组织制定和维护运维工具应用规范。

负责提出运维工具需求，组织工具试用，收集使用反馈。

负责维护和发布《运维工具清单》，负责工具的日常使用、记录和常规维护。

负责组织工具的使用培训，并将工具使用指南纳入知识库。

#### 1.4.2. 质量效能部

负责监督本制度的执行情况，并组织对运维工具应用效果的定期评估。

负责审核工具管理流程的合规性，确保其符合ITSS等标准体系要求。

#### 1.4.3. 采购部

负责根据经审批的采购需求，执行第三方运维工具的采购流程。

确保采购合同条款明确工具升级、维保等供应商服务内容。

#### 1.4.4. 研发部

负责根据公司年度技术研发计划，进行自有运维工具的研发、升级、更新与补丁发布。

负责管理自有运维工具的知识产权及相关技术资料。

#### 1.4.5. 人力资源部

负责协同运维管理部，组织或协调运维工具相关的培训资源，确保人员能力与工具要求匹配。

## 2. 引用依据

本制度的制定与实施主要参考以下国家标准和行业规范：

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
3. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
4. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

## 3. 定义与术语

### 3.1. 运维工具

指用于支持信息技术运维服务交付、管理、监控和优化的各类软件或软硬件

一体化平台。

### 3.2. 过程管理工具

为实现运维服务管理过程的规范化与数字化而采用的软件系统。它通过集成事件、问题、变更等核心流程，具备日常管理、记录跟踪、绩效测量、过程监督与服务评估等功能

### 3.3. 监控工具

用于对运维对象（如网络、服务器、应用、数据库等）进行数据采集、性能监控和事件告警的工具。

### 3.4. 工具全生命周期

指运维工具从需求提出到最终退役所经历的全部阶段，包括规划、设计、开发/采购、测试、部署、使用、维护和退役。

## 4. 管理内容与要求

### 4.1. 工具分类

为便于管理，将运维工具分为以下三类：

#### 1. 过程管理工具

按照ITSS体系制定的运维管理过程规范，管理运行维护服务的交付过程，包括事件、问题、变更、配置、发布等流程的管理、记录、测量、监督和评估。

#### 2. 监控工具

对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，主动发现和预警故障隐患，保障服务对象稳定运行。

#### 3. 专用工具

根据特定服务要求配备的工具，如安全渗透测试工具、数据备份恢复工具、性能深度诊断工具等。

## 4.2. 需求管理

运维工具的需求主要由运维工程师基于业务实际提出，内容应涵盖功能、性能、安全性、易用性等方面，并明确验收标准。

需求提出后，由运维管理部组织质量效能部、研发部等进行需求评审，分析可行性、成本与效益。

研发类需求：对于修复BUG或功能增强的需求，须形成可安装/卸载的补丁程序。自有工具的研发应遵循节约原则，优先考虑基于开源软件进行二次开发，但必须经过严格测试。

采购类需求：采购第三方商业工具必须符合公司安全和保密规定，并履行严格的报批程序。采购部需在合同中明确供应商的升级、培训和技术支持等责任条款。

## 4.3. 试用与发布

工具试用：新工具或重大版本升级前，由运维管理部组织相关部门进行试用，并收集试用反馈，形成《试用评估报告》。

工具发布：通过试用评估后，方可在公司范围内正式发布。发布工作包括：将工具及应用指南、使用手册纳入知识库和统一访问入口。

由运维管理部协同人力资源部组织相关使用培训。

更新《运维工具清单》。

## 4.4. 清单与授权管理

运维管理部负责建立并维护统一的《运维工具清单》，明确记录工具名称、版本、类型、应用范围、管理员及当前状态。

运维管理部应基于“最小权限原则”，根据不同的运维角色和职责，对工具的使用权限进行分级授权，并形成《权限分配记录》，定期评审。

## 4.5. 跟踪控制与持续改进

使用记录：运维人员应记录工具的日常使用情况与问题。运维管理部定期收

集使用反馈。

定期评估：质量效能部应至少每年度组织一次运维工具应用效果的全面评估，评估维度包括工具的性能、功能、安全性、负载以及对运维目标的支撑度，并形成《运维工具评估报告》。

改进与升级：评估中发现的问题和改进需求，应作为工具优化或新版本规划的需求输入。

工具的更新与升级应纳入年度运维服务技术研发计划，由研发部按季度规划执行。

形成“使用->记录->评估->改进”的闭环管理机制，确保运维工具的持续有效性和先进性。

4.6. 考核指标

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	工具自评估次数	数量，运维工具自评估报告数量	年度	≥1次

5. 附则

- 1. 本制度最终解释权和修订权归运维管理部。
- 2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

- 1. 《运维工具需求申请表》
- 2. 《运维工具试用评估报告》
- 3. 《运维工具清单》（模板）
- 4. 《运维工具权限申请表》

7. 记录

无