**文件编号：ITSS-08-01-01**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

运维工具管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:毛彦超 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.08 | V1.0 | 新建文档 | 毛彦超 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc30678)

[运维工具管理制度 1](#_Toc32044)

[1. 目的 4](#_Toc19244)

[2. 原则 4](#_Toc10901)

[3. 适用范围 4](#_Toc17868)

[4. 岗位职责 4](#_Toc18111)

[4.1. 研发部 4](#_Toc3921)

[4.2. 运维部 4](#_Toc18889)

[5. 运维工具管理流程 4](#_Toc14980)

[5.1. 工具需求识别 5](#_Toc12767)

[5.2. 工具研发（或采购） 5](#_Toc12636)

[5.3. 工具推广使用 5](#_Toc31654)

[5.4. 工具评估改进 5](#_Toc5684)

[6. 考核指标 6](#_Toc7988)

[7. 附则 6](#_Toc27493)

[8. 附件 6](#_Toc15794)

[9. 记录 6](#_Toc7389)

目的

本制度用于规范公司运行维护工具的管理，提高运行维护工具使用率，提高运维服务水平。

原则

适用范围

公司运行维护工具的使用和维护。

岗位职责

研发部

1. 运维工具规划、研发，版本管理。
2. 对运维工具的修正和改进。

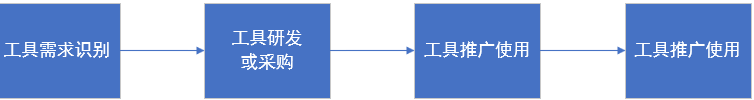
运维部

1. 运维工具的需求识别、规划。
2. 运维工具的开发、采购立项审批等的申报、跟踪和落实。
3. 运维工具的测试、试用、推广使用。
4. 运维工具缺陷及改进意见提出。
5. 各类资源利用的协调平衡及检查、考核工作。

运维工具管理流程

运维工具管理流程如图5-1所示：

图 5-1运维工具管理流程



工具需求识别

运维部根据公司运维服务战略、运维服务级别协议和运维工作需要，收集、分析、汇总运维工具需求，形成《运维工具需求清单》

工具研发（或采购）

由研发部受理《运维工具需求清单》进行可行性分析，并提交结果至总经办审批，明确工具获取方式。

如果工具需要自己开发，则由已确定的研发负责人按照《软件开发管理制度》编制《运维工具研发计划》，并按计划进行运维工具的开发，通过测试后移交运维部进行试用。

如果工具需要外采，则由运维部门编制采购申请，向采购部门提出采购书面说明，由采购部门实施采购，运维部门跟踪采购过、程确认采购结果。

工具推广使用

运维部内由各项目按照实际服务需求申请工具使用权限，运维部负责人批准后由工具管理员分配相关权限。

运维工程师在使用运维工具的过程中，将发现的缺陷以及对工具的建议及时告知工具管理员，并记录在《运维工具自评估报告》中。

工具评估改进

在运维工具的使用过程中会有需求的变化，在需求变化的时候，自评估工作是确保运维工具具有适应价值的最基本保证，通过组织相关技术专家评审可确认工具的实际满足程度以及改进方向。

运维部门需要每年对运维工具进行应用效果评估，进一步提炼改进需求。运维工具的评估和改进，通过召开评审会议方式进行，运维部主持管理评审会议，相关负责人和有关人员对运维工具的适用性作出评价，运维部对评审内容做出结论，记录在《运维工具自评估报告》中。

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标度量项** | **计算公式** | **指标要求** | **频率** |
| 工具使用自评估次数 | 工具使用自评估次数 | ≥1次 | 每月 |

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

无

记录

《运维工具需求清单》

《运维工具研发计划》

《运维工具应用情况说明》 《运维工具自评估报告》