

运维服务目录

运维服务目录

文档修订记录

版本号	*变化 状态	简要说明	日期	变更 人	批准日期	批准人

*变化状态：A——增加，C——创建，M——修改，D——删除

目录

- 1 简介.....
- 1.1 目的.....
- 1.2 适用范围.....
- 1.3 术语表.....
- 2 运维服务目录.....
- 3 基础环境运维服务..... 错误!未定义书签。
- 3.1 机房管理..... 错误!未定义书签。
- 3.2 资产管理..... 错误!未定义书签。
- 3.3 线路检查..... 错误!未定义书签。
- 3.4 设备检查..... 错误!未定义书签。
- 4 网络运维服务.....
- 4.1 网络安装配置.....
- 3.2 网络运行管理.....
- 3.3 网络故障处理.....
- 3.4 网络性能优化.....
- 3.5 网络设备保养.....
- 3.6 网络设备巡检.....
- 3.7 网络备件支持.....
- 3.8 网络应急处理..... 错误!未定义书签。
- 4 主机运维服务.....
- 4.1 服务器现场备件安装.....
- 4.2 服务器运行管理.....
- 4.3 服务器故障处理.....
- 4.4 服务器设备巡检.....

- 5 存储运维服务.....

 - 5.1 存储监控.....
 - 5.2 存储故障处理.....
 - 5.3 存储性能优化.....

- 6 基础软件运维服务..... 错误!未定义书签。.....

 - 6.1 基础软件安装配置..... 错误!未定义书签。.....
 - 6.2 基础软件升级补丁..... 错误!未定义书签。.....
 - 6.3 基础软件管理..... 错误!未定义书签。.....
 - 6.4 基础软件故障处理..... 错误!未定义书签。.....
 - 6.5 基础软件优化..... 错误!未定义书签。.....

- 7 支撑软件运维服务..... 错误!未定义书签。.....

 - 7.1 中间件软件维护管理..... 错误!未定义书签。.....
 - 7.2 数据库软件维护管理..... 错误!未定义书签。.....

1 简介

运维服务目录旨在为运维人员提供基础服务的参考内容清单，按照公司要求对客户提供一些服务以及服务的简介。

1.1 目的

本文档作为指导项目经理编写制定针对不同客户提供的运维服务。

1.2 适用范围

本文档的适用于运维项目全生命周期的活动管理。

1.3 术语表

无

2 运维服务目录

编码	服务名	服务内容	服务时间	交付方式	服务成果
040201 网络运维服务	网络安装配置	1、详细分析项目需求，制定出具有技术细节的工程实施计划； 2、按照工程实施文档和进度安排，组织技术人员进行设备开箱验货和完整性测试； 3、按照计划进行设备的安装和单点测试； 4、按照测试文档和标准对网络系统各个部分进行测试验收，保证网络各部分的安装实施达到预定目标，完成后由相关方签署测试报告。	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	现场提供交付 远程提供交付	工程实施计划书、设备质量检测表、设备测试报告
	网络运行管理	1、网络系统的日常管理和维护； 2、网络系统运行状态的监控； 3、网络设备的故障管理； 4、网络的安全管理。	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	网络设备登记表、网络运行状态表
	网络故障处理	1、 监控网络状况，实时发现故障； 2、 定位、隔离、排除故障； 3、 故障硬件的维修、新备件的采购更换； 4、 出具故障处理报告。	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	网络运行状态表、网络设备硬件管理表、网络故障处理报告
	网络性能优化	1、 收集网络系统运行现状等信息； 2、 定位、隔离、排除故障； 3、 出具故障处理报告； 4、 验证系统的优化结果，检测优化的	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	网络运行状态表、网络优化方案、网络优化报告

		有效性，出具优化报告。			
	网络设备保养	1、建立设备保养策略； 2、对设备进行停机除尘； 3、关注设备厂商动态，及时进行软件升级、调试。	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	网络设备登记表
	网络设备巡检	1、对全网设备定期进行实地检查； 2、对设备外观和状态指示详细记录； 3、对设备的各项运行参数进行检测记录。	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	网络设备巡检表、网络设备登记表
	网络备件支持	1、对客户投保的设备提供备品备件和现场替换服务，对损坏的设备依据合同条款进行免费或收费维修。	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	网络设备备件登记表
040202 主机运维服务	服务器现场备件安装	1、根据用户需求和厂家标准，检查机房环境是否达到设备正常运行要求； 2、配合用户和厂家工程师进行，按备件到达现场时间工程师到达现场； 3、协助用户检查设备开机是否正常，监控设备测试期间的运行状况。	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	机房进出登记表、服务器设备测试报告
	服务器运行管理	1、对服务器CPU性能管理、内存使用情况管理、硬盘利用情况管理、系统进程管理、主机性能管理； 2、实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度，并及时处理异常； 3、监控主机硬盘运行状态，对异常状态及时处理； 4、监控主机网卡、阵列卡等硬件状	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	服务器监控报告

		<p>态，对异常状态及时处理；</p> <p>5、主机系统文件系统管理。</p>			
	服务器故障处理	<p>1、 监控服务器状况，实时发现故障；</p> <p>2、 定位、隔离、排除服务器故障；</p> <p>3、 故障硬件的维修、新备件的采购更换；</p> <p>4、 出具故障处理报告。</p>	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	服务器故障处理报告
	服务器设备巡检	<p>1、 对服务器定期进行实地检查；</p> <p>2、 对设备外观和状态指示详细记录；</p> <p>3、对设备的各项运行参数进行检测记录。</p>	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	服务器巡检报告
040203 存储运维服务	存储监控	<p>1、监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；</p> <p>2、监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；</p> <p>3、监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警；</p> <p>4、对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。</p>	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	设备监控报告
	存储故障处理	<p>1、 监控存储状况，实时发现故障；</p> <p>2、 解决存储系统的故障问题；</p> <p>3、 故障硬件的维修、新备件的采购更换；</p> <p>4、 出具故障处理报告。</p>	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	存储故障处理报告
	存储性能	<p>1、 收集存储系统运行现状等信息；</p>	5x8/7x24（或视约定的SLA而定）	纸质文档和邮件	存储运行状态表、存储优化报告

	2、定位、隔离、排除故障；	定)	件	
	3、对存储系统进行性能优化，验证系统的优化结果，检测优化的有效性，出具优化报告。			

网络运维服务

3.1 网络安装配置

类别名称	网络运维服务
服务名称	网络安装配置
服务代码	04020101
服务目标	确保网络设备达到预定目标，保证项目顺利实施。
服务描述：	
服务内容	<p>1、详细分析项目需求，制定出具有技术细节的工程实施计划；</p> <p>2、按照工程实施文档和进度安排，组织技术人员进行设备开箱验货和完整性测试；</p> <p>3、按照计划进行设备的安装和单点测试；</p> <p>4、按照测试文档和标准对网络系统各个部分进行测试验收，保证网络各部分的安装实施达到预定目标，完成后由相关方签署测试报告。</p>
频度	视约定的SLA而定
服务时间	5*8小时或7*24小时
交付方式	现场提供交付 远程提供交付
交付成果	机房进出登记表、机房设备维护登记表、机房每日巡查报告
服务价格	***元/天（5*8小时）；***元/天（7*24小时）

3.2 网络运行管理

类别名称	网络运维服务
------	--------

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/008062140045006125>