

信息系统运维服务方案

目 录

1

服务内容.....错误!未定义书签。

信息资产统计服务..... 错误!未定义书签。

网络、安全系统运维服务.....错误!未定义书签。

主机、存储系统运维服务.....错误!未定义书签。

数据库系统运维服务..... 错误!未定义书签。

中间件运维服务..... 错误!未定义书签。

2

运维服务流程..... 错误!未定义书签。

3

服务管理制度规范..... 错误!未定义书签。

服务时间..... 错误!未定义书签。

行为规范..... 错误!未定义书签。

现场服务支持规范..... 错误!未定义书签。

问题记录规范..... 错误!未定义书签。

4

应急服务响应措施..... 错误!未定义书签。

应急基本流程..... 错误!未定义书签。

5

预防措施..... 错误!未定义书签。

突发事件应急策略..... 错误!未定义书签。

1 服务内容

1.1 信息资产统计服务

此项服务为基本服务，包含在运行维护服务中，帮助我们对用户现有的信息资产情况进行了解，更好的提供系统的运行维护服务。

服务内容包括：

硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录

软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录

网络结构、网络路由、网络 IP 地址统计记录

综合布线系统结构图的绘制

其它附属设备的统计记录

1.2 网络、安全系统运维服务

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。网络、安全系统基本服务内容：

序号	服务模块	内容描述	提供方
1	现场备件安装	配合用户进行，按备件到达现场时间工程师到达现场	公司
2	现场软件升级	首先分析软件升级的必要性和风险，配合用户进行软件升级	公司
3	现场故障诊断	按服务级别：7×24 小	公司

		时 5×8 小 时	
4	电话远程技术支持	7×24 小时	公司
5	问题管理系统	对遇到的问题进行汇 总和发布	公司

网络核心交换机巡视典型作业计划书						
系统管理单位：			维保单位：			
设备名：		设备型号：		管理 IP：		
检查内容		参考 标准	检查 结果	检查结论	巡视方法 描述	巡检 周期
硬件运行状态	电源运行状态			☐ 正常 ☐ 异常		
	风扇运行状态			☐ 正常 ☐ 异常		
	模块运行状态			☐ 正常 ☐ 异常		
系统运行状态检查	VLAN 状态			☐ 正常 ☐ 异常		
	配置 状态			☐ 正常 ☐ 异常		
	OSPF 状态			☐ 正常 ☐ 异常		
日志	日志 状态			☐ 正常 ☐ 异常		

检 查						
其 他 检 查 内 容				☐ 正常 ☐ 异常		
				☐ 正常 ☐ 异常		
				☐ 正常 ☐ 异常		

(1) 用户现场技术人员值守

公司可根据用户的需求提供长期的用户现场技术人员值守服务，保证网络的实时连通和可用，保障接入交换机、汇聚交换机和核心交换机的正常运转。现场值守的技术人员每天记录网络交换机的端口是否可以正常使用，网络的转发和路由是否正常进行，交换机的性能检测，进行整体网络性能评估，针对网络的利用率进行优化并提出网络扩容和优化的建议。

现场值守人员还进行安全设备的日常运行状态的监控，对各种安全设备的日志检查，对重点事件进行记录，对安全事件的产生原因进行判断和解决，及时发现问题，防患于未然。

同时能够对设备的运行数据进行记录，形成报表进行统计分析，便于进行网络系统的分析和故障的提前预知。具体记录的数据包括：

- 配置数据
- 性能数据

故障数据

(2) 现场巡检服务

现场巡检服务是公司对客户的设备及网络进行全面检查的服务项目，通过该服务可使客户获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。同时，公司将有针对性地提出预警及解决建议，使客户能够提早预防，最大限度降低运营风险。

巡检包括的内容如下：

编号	巡检内容		
1	硬件运行状态检查项目		
	单板状态检查	电源模块状态检查	风扇状态检查
	整机指示灯状态检查	机框防尘网检查	机房温度、湿度检查
	设备地线检查		
2	软件运行情况检查项目		
	设备运行情况检查	网络报文分析	设备对接运行状况检查
	路由运行情况检查		
3	网络整体运行情况调查		
	网络运行问题调查	网络变更情况调查	网络历史故障调查

(3) 网络运行分析与管理服务

网络运行分析与管理服务是指公司工程师通过对网络运行状况、网络问题进行周期性检查、分析后，为客户提出指导性建议的一种综合性高级服务，其内容包括：

服务内容	服务优点
向客户提供网络专家电话号码。	保证重大问题第一连线至网络专家。
网络专家组每周与客户进行不少于 2 小时的电话技术交流	以最小成本保证及时解答客户关心的技术问题，并就某一领域技术问题展开深层次沟通。
每月向客户提交 CASE 汇总分析报告，并可扩展到每年 17 次（月度、季度、年度）	使客户了解网络历史故障情况以及故障预防建议，最大程度减少网络故障隐患，更高效的进行网络管理。

(4) 重要时刻专人值守服务

公司深刻知道保证重要时刻设备稳定运行对客户成功尤为关键，因此，公司可对客户提供重要时刻的专人现场值守支持，包括政府客户的重大会议期间、金融客户的年终结算日、运营商客户的生产网重大割接或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响的时刻。

如需专人值守，客户需至少提前 3 周与授权服务商客户服务经理联系。对每位合约客户，授权服务商均需按事先合同约定提供专人值守服务。客户如需超出合同约定范围的更多值守支持，

需额外支付相应人力和差旅费用。

1.3 主机、存储系统运维服务

公司提供的主机、存储系统的运维服务包括：主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容。

主机存储系统基本服务内容：

序号	服务模块	内容描述	提供方
1	现场备件安装	配合用户进行。按备件到达现场时间工程师到达现场	设备厂商、公司
2	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。	公司
3	升级服务	对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。	公司
4	现场故障诊断	按服务级别：7×24 小时 5×8 小时	公司
5	电话远程技术支持	7×24 小时	公司
6	问题管理系统	对遇到的问题进行汇总和发布	公司
7	系统优化	对客户系统的括主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。	

公司现场值守人员可进行监控管理的内容包括：

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；

实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度；

监控主机硬盘运行状态；

监控主机网卡、阵列卡等硬件状态；

监控主机 HA 运行状况；

主机系统文件系统管理；

监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；

监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；

监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；

对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。

小型机系统巡检典型作业计划书（HP服务器部分）							
系统管理单位： XX 供电公司							
设备名：		设备型号	设备序列号	管理 IP：			
检查内容		参考标准	检查结果	状态是否正常		巡检方法描述	巡检周期
硬件运行状态	电源指示灯			☒ 正常 ☐ 异常			
	面板指示灯			☒ 正常 ☐ 异常			
	内置磁带机			☒ 正常 ☐ 异常			
	CPU 状态			☒ 正常 ☐ 异常			
	内存状态			☒ 正常 ☐ 异常			
	磁盘状态			☒ 正常 ☐ 异常			
	网卡状态			☒ 正常 ☐ 异常			
	HBA 卡运行状态			☒ 正常 ☐ 异常			
系统检查	系统日志			☒ 正常 ☐ 异常			
	Mail			☒ 正常 ☐ 异常			
	文件系统， 包括磁盘卷 剩余空间			☒ 正常 ☐ 异常			
	硬件检测			☒ 正常 ☐ 异常			
	交换分区			☒ 正常 ☐ 异常			
	固件版本			☒ 正常 ☐ 异常			
	补丁包版本			☒ 正常 ☐ 异常			
	系统镜像			☒ 正常 ☐ 异常			
	存储磁盘			☒ 正常 ☐ 异常			
	存储驱动			☒ 正常 ☐ 异常			

小型机系统巡检典型作业计划书（HP服务器部分）							
系统管理单位： XX 供电公司							
设备名：		设备型号	设备序列号	管理 IP：			
检查内容		参考标准	检查结果	状态是否正常		巡检方法描述	巡检周期
	进程状态			☒ 正常 ☐ 异常			
系统性能检查	CPU 利用率			☒ 正常 ☐ 异常			
	内存利用率			☒ 正常 ☐ 异常			
	磁盘 I/O 性能			☒ 正常 ☐ 异常			
数据库运行状态	数据库安装目录			☒ 正常 ☐ 异常			
	数据库进程状态			☒ 正常 ☐ 异常			
集群检查	集群进程状态			☒ 正常 ☐ 异常			
	集群日志			☒ 正常 ☐ 异常			
存储检查	存储设备故障灯状态			☒ 正常 ☐ 异常			
	SAN 交换机			☒ 正常 ☐ 异常			

小型机系统巡检典型作业计划书（HP 服务器部分）						
系统管理单位： XX 供电公司						
设备名：		设备 型号	设备序列号	管理 IP：		
检查内容		参考 标准	检查结果	状态是否正常	巡检方法描述	巡检周期
查	端口状态					
	存储交换机 环境状态			☒ 正常 ☐ 异常		
	系统故障报 告			☒ 正常 ☐ 异常		

1.4 数据库系统运维服务

公司提供的数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。

公司提供的数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

公司的数据库运行维护服务，主要工作是使用技术手段来达到管理的目标，以系统最终的运行维护为目标，提高用户的工作效率。

具体数据库运行维护监控的基本服务内容包括：

序号	服务模块	内容描述	提供方
1	Oracle 数据库 7*24 电话支持服务	每周 7 天，每天 24 小时支持中心电话，电子邮件答询，以满足业务发展的需要。 Oracle 产品技术专家直接同客户对话，帮助解决客户提出的疑难问题。 根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。 对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。 定期的客户管理报告，避免问题再度发生。	公司
2	Oracle 数据库产品 现场服务响应	数据库宕机 数据坏块 影响业务不能进行的产品问题 软件产品的更新及维护。	公司
3	Oracle 数据库产品 系统健康检查	对系统的配置及运作框架提出建议，以帮助您得到一个更坚强	公司

序号	服务模块	内容描述	提供方
		可靠的运作环境 降低系统潜在的风险，包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低及资源紧张 检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患 检查数据库系统是否需要应用的补丁集 检查数据库空间的使用情况 协助进行数据库空间的规划管理 检查数据库备份的完整性 监控数据库性能 确认系统的资源需求 明确您系统的能力及不足 优化 Oracle Server 的表现 通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间	
4	Oracle 数据库产品	分析用户的应用类型和用户行	公

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/076012213145010133>