

# 信息系统运行维护服务方案计划(IT 维护 保养服务方案计划)

本文旨在介绍信息系统运行维护方案，即 IT 运维服务方案。该方案涵盖了以下内容：

## 1.1 服务目标

本方案的服务目标是为客户提供高质量的信息技术运维服务，确保客户的信息系统始终保持稳定、高效、安全的运行状态。具体包括以下几个方面：

确保客户信息资产的安全性和完整性

提供网络、安全系统的运维服务

提供主机、存储系统的运维服务

提供数据库系统的运维服务

提供中间件运维服务

## 1.2 信息资产统计服务

本方案提供信息资产统计服务，旨在帮助客户全面了解其信息资产的状况，包括硬件、软件、网络设备等方面的信息。通过对信息资产的统计，客户可以更好地管理和规划其信息系统，提高运维效率和安全性。

### 1.3 网络、安全系统运维服务

本方案提供网络、安全系统的运维服务，包括网络设备的配置、监控和维护，安全系统的配置、监控和漏洞修复等。通过对网络和安全系统的运维，客户可以确保其信息系统的安全性和稳定性。

### 1.4 主机、存储系统运维服务

本方案提供主机、存储系统的运维服务，包括主机系统的配置、监控和维护，存储系统的配置、监控和备份等。通过对主机和存储系统的运维，客户可以确保其信息系统的高效性和稳定性。

### 1.5 数据库系统运维服务

本方案提供数据库系统的运维服务，包括数据库的配置、监控和备份，性能优化和故障恢复等。通过对数据库系统的运维，客户可以确保其信息系统的数据安全和高效率。

### 1.6 中间件运维服务

本方案提供中间件运维服务，包括中间件的配置、监控和维护，性能优化和故障恢复等。通过对中间件的运维，客户可以确保其信息系统的高效性和稳定性。

## 2 运维服务流程

本方案的运维服务流程包括以下几个阶段：

服务需求确认

服务计划制定

服务执行和监控

服务报告和评估

通过以上流程，我们可以确保客户的需求得到及时响应，服务计划得到科学制定，服务执行得到严格监控，服务报告得到及时反馈和评估。

### 3 服务管理制度规范

为确保运维服务的质量和效率，本方案提出了以下服务管理制度规范：

#### 3.1 服务时间

本方案将根据客户的需求和服务计划，提供 7\*24 小时的运维服务。在服务期间，我们将保持与客户的沟通畅通，确保客户的需求得到及时响应和解决。

#### 3.2 行为规范

在服务期间，我们将遵守职业道德和行为规范，保持良好的服务态度和行为举止。同时，我们也要求客户在服务期间遵守相关规定和协议，保持良好的合作关系。

### 3.3 现场服务支持规范

在需要现场服务支持的情况下，我们将及时派遣专业技术人员前往现场，确保问题得到及时解决。同时，我们也要求客户提供必要的支持和配合，以便我们更好地完成服务任务。

### 3.4 问题记录规范

在服务过程中，我们将对客户的问题进行记录和跟踪，确保问题得到及时解决和反馈。同时，我们也要求客户提供准确和详细的问题描述和反馈，以便我们更好地解决问题。

## 4 应急服务响应措施

为应对突发事件和故障，本方案提出了以下应急服务响应措施：

### 4.1 应急基本流程

在发生突发事件和故障时，我们将立即启动应急响应机制，对问题进行快速定位和解决。同时，我们也会及时向客户提供相关的应急通知和建议，以便客户采取必要的措施。

#### 4.2 预防措施

为避免突发事件和故障的发生，我们将采取一系列预防措施，包括定期检查和维护，加强安全措施和备份等。通过预防措施，我们可以最大程度地避免突发事件和故障的发生。

#### 4.3 突发事件应急策略

在突发事件和故障发生时，我们将立即启动应急响应机制，采取一系列应急措施，以最快的速度解决问题。同时，我们也会及时向客户提供相关的应急通知和建议，以便客户采取必要的措施。

以上是本方案的主要内容，我们将竭诚为客户提供高质量的信息技术运维服务，确保客户的信息系统始终保持稳定、高效、安全的运行状态。

运行维护服务旨在提供信息系统相关的设备和软件的运行维护与安全防范服务，从而确保用户现有的信息系统正常运行，降低整体管理成本，提高网络信息系统的整体服务水平。同时，该服务还会根据日常维护的数据和记录，提供用户信息系统的整体建设规划和建议，为用户的信息化发展提供有力的保障。用户信息系统的组成主要可分为硬件设备和软件系统，其中硬件设备包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等，软件设备则包括操作系统软件、典型应用软件（如：数据库软件、中间件软件等）、业务应用软件等。

通过运行维护服务的有效管理，可以协调各业务应用系统的内部运作，改善网络信息系统部门与业务部门的沟通，提高服务质量。服务还会结合用户现有的环境、组织结构、IT资源和管理流程的特点，从流程、人员和技术三方面来规划用户的网络信息系统的结构，并将用户的运行目标、业务需求与IT服务相协调一致。信息系统服务的目标是对用户现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，从而保证用户信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。服务项目范围覆盖的信息系统资源以下方面的

关键状态及参数指标：运行状态、故障情况、配置信息、可用性情况及健康状况性能指标。此外，服务还会统计运维数据，提供信息系统管理和工作报告，归纳总结并提供用户想了解的数据报告。

信息资产统计服务是运行维护服务的基本服务之一，旨在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以及其他附属设备的统计记录。

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。服务内容包括现场备件安装、现场软件升级、现场故障诊断等。服务还会按服务级别提供 7×24 小时或 5×8 小时的支持服务。

电话远程技术支持和问题管理系统是我们提供的常规服务，能够及时响应客户的问题并提供解决方案。我们的技术支持团队能够通过电话、邮件和远程桌面等方式为客户提供技术支持，确保客户的网络系统正常运行。



针对网络核心交换机的巡视，我们制定了典型作业计划书。计划书包括设备名、检查内容、参考标准、维保单位、管理IP等信息，能够对硬件、系统运行状态、VLAN状态、配置状态、OSPF状态等进行全面检查。检查结果将被记录在检查日志中，并进行统计分析。

我们还提供现场值守和巡检服务。现场值守人员将记录网络交换机的端口使用情况、网络性能评估、安全设备的日常运行状态等信息，并形成报表进行分析和预知故障。巡检服务包括硬件和软件运行状态的检查项目，能够最大限度地发现隐患并提出预警及解决建议，保障设备稳定运行。

最后，我们还提供网络运行分析与管理服务，能够对网络系统进行全面分析和管理工作，包括网络运行情况、路由运行情况、网络整体运行情况调查等。我们将根据客户需求，提供针对性的解决方案，确保网络系统的稳定运行。

网络运行分析与管理服务是一种综合性高级服务，工程师通过周期性检查和分析网络运行状况和问题，为客户提出指导性建议。该服务的优点包括提供网络专家电话号码，保证重大问题第一时间连线至网络专家；每周与客户进行不少于2小时的电话技术交流，解答客户技术问题，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，使客户

故障隐患，更高效地进行网络管理；提供重要时刻的专人现场值守支持，保证重要时刻设备稳定运行。客户需至少提前一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，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。

主机、存储系统运维服务包括主机、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包括补丁服务，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；升级服务，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞；现场故障诊断；电话远程技术支持，按服务级别提供 7×24 小时、5×8 小时或 7×24 小时支持；现场备件安装；问题管理系统，对遇到的问题进行汇总和发布；系统优化，对客户系统的主机、存储设备、操作系统提供优化服务。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 运行状况、主机系统文件系统管理。

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：

设备名： 型号： **HP** 服务器

检查内容：

- 1.监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；
- 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）；
- 3.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；
- 4.对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。

检查方法：

- 1.检查存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；
- 2.监控备份服务进程、备份情况，记录起止时间、是否成功、出错告警；

并及时解决故障问题；

4.对存储的性能进行监控，包括高速缓存、光纤通道等。

巡检周期：每周一次

设备序列号：

1.电源指示灯

2.面板指示灯

3.内置磁带机

4.磁盘状态

5.CPU 状态

6.内存状态

7.网卡状态

8.HBA 卡运行状态

9.系统日志

10.Mail

11.文件系统，包括磁盘卷剩余空间

12.硬件检测

13.交换分区

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/808031122054006035>