**晋城市烟草信息资源监控和运维管理系统**

**年度报告**

**北京创联致信科技有限公司**

**2020年11月**

[一、 概述 3](#_Toc57492662)

[二、 维护服务总结 3](#_Toc57492663)

[2-1咨询类服务汇总 4](#_Toc57492664)

[2-2远程技术支持工作汇总 4](#_Toc57492665)

[2-4运维工作汇总 4](#_Toc57492666)

[三、 故障统计与分析 4](#_Toc57492667)

[3-1软件故障统计 5](#_Toc57492668)

[3-2软件故障分析 5](#_Toc57492669)

[四、 季度巡检记录 7](#_Toc57492670)

[4-1巡检报告一 7](#_Toc57492671)

[4-2巡检报告二 8](#_Toc57492672)

[五、 工作总结 9](#_Toc57492673)

# 概述

本文档中内容为晋城市烟草公司委托北京创联致信科技有限公司进行信息资源监控运维管理系统2020年8月到2020年12月的阶段性服务报告。通过本报告能够反映该段时间的整体维护工作、系统运行状况统计、故障统计与分析、技术协助及部署工作汇总等几个方面的内容。

此报告为阶段性总结报告，旨在对本阶段的运维工作及故障情况进行总结与趋势分析，对于具体问题和故障处理的详细信息，可查询月度维护记录汇总。

本报告主要包括以下几个方面：

1. 本阶段维护服务工作总结
2. 本阶段故障统计与分析
3. 本阶段运维工作汇总
4. 季度巡检记录
5. 工作总结

# 维护服务总结

本阶段（2020年8月——2020年12月）总共受理咨询类服务15次，提供6次远程技术支持工作，按月次远程巡检5次。

远程技术支持工作主要处理解决软件类问题。

## 2-1咨询类服务汇总

本阶段总共受理咨询类服务15次，其中包括以下几方面：

1. 系统使用问题咨询
2. 事件和变更工单流程的问题。
3. 配合填写系统相关资料

## 2-2远程技术支持工作汇总

本阶段总共受理远程技术支持类服务6次，系统使用功能问题。，配合查询系统数据，及对应运维人员用户权限配置。

## 2-4运维工作汇总

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 日期 | 服务内容 | 处理方案 | 结果 |
| 1 | 2020/8/18 | 系统使用支持 | 远程支持用户配置系统环境后，恢复正常 | 正常 |
| 2 | 2020/11/17 | 配合提供系统相关维护信息 | 按要求提供 | 已完成 |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |

# 故障统计与分析

本节对故障所涉及的应用进行了分析。并对运行中出现的故障及重要问题进行汇总与分析。

## 3-1软件故障统计

## 3-2软件故障分析

由图中数据可以看出，其他类型的故障居多，主要涉及的是系统使用中安全审计模块授权设备连接问题，事件录入单提交的问题。产生原因为：运维工程师通过运维管理系统访问应用设备连接异常，经过排查发现设备参数和授权不一致。针对此问题，实时按照变更后的参数和角色进行授权，以保证能够正常通过运维管理系统访问应用设备进行巡检和维护。

# 季度巡检记录

## 4-1巡检报告一

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **系统名称** | | 晋城市烟草信息资源监控和运维管理系统 | | | |
| **巡检日期** | | 2020年9月29日 | **巡检方式** | 远程 | |
| **巡检人员** | | 赵强 | **巡检结果** | 正常 | |
| **巡检结果** | | 系统运行稳定，未发现异常 | | | |
| 服务器巡检 | 检查项目 | 巡检过程 | | 结果 | 不正常请注明原因 |
| 磁盘空间 | 查看应用服务器磁盘盘空间可用空间是否大于10G | | ☑正常□异常 |  |
| 内存使用率 | 查看应用服务器内存使用率38% | | ☑正常□异常 |  |
| Cpu使用率 | 查看应用服务器内存使用率26% | | ☑正常□异常 |  |
| 日志巡检 | 查看应用服务器和数据库服务器日志，  未发现告警日志 | | ☑正常□异常 |  |
| 应用进程巡检 | 系统登录状态 | 浏览器输入<http://10.21.70.169:8080/web>，页面正常打开 | | ☑正常□异常 |  |
| Mq通讯运行状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 展现层运行状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 采集层运行状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 处理层运行状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 应用系统巡检 | 告警更新状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 采集信息状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 应用日志巡检 | 各应用层日志未发现异常 | | ☑正常□异常 |  |
| 数据库巡检 | 数据库日志巡检 | 未发现告警日志 | | ☑正常□异常 |  |
| 性能状态巡检 | 检查数据库的空间扩展情况，比较每天对数据库性能的监控 | | ☑正常□异常 |  |

## 4-2巡检报告二

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **系统名称** | | 晋城市烟草信息资源监控和运维管理系统 | | | |
| **巡检日期** | | 2020年11月27日 | **巡检方式** | 远程 | |
| **巡检人员** | | 赵强 | **巡检结果** | 正常 | |
| **巡检结果** | | 系统运行稳定，未发现异常 | | | |
| 服务器巡检 | 检查项目 | 巡检过程 | | 结果 | 不正常请注明原因 |
| 磁盘空间 | 查看应用服务器磁盘盘空间可用空间是否大于10G | | ☑正常□异常 |  |
| 内存使用率 | 查看应用服务器内存使用率36% | | ☑正常□异常 |  |
| Cpu使用率 | 查看应用服务器内存使用率33% | | ☑正常□异常 |  |
| 日志巡检 | 查看应用服务器和数据库服务器日志，  未发现告警日志 | | ☑正常□异常 |  |
| 应用进程巡检 | 系统登录状态 | 浏览器输入<http://10.21.70.169:8080/web>，页面正常打开 | | ☑正常□异常 |  |
| Mq通讯运行状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 展现层运行状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 采集层运行状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 处理层运行状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 应用系统巡检 | 告警更新状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 采集信息状态 | 正常 | | ☑正常□异常 |  |
| 应用日志巡检 | 各应用层日志未发现异常 | | ☑正常□异常 |  |
| 数据库巡检 | 数据库日志巡检 | 未发现告警日志 | | ☑正常□异常 |  |
| 性能状态巡检 | 检查数据库的空间扩展情况，比较每天对数据库性能的监控 | | ☑正常□异常 |  |

# 工作总结

通过对阶段性的维护工作，系统运行稳定，在后续系统使用上需要定期核对服务器的和应用的参数信息，加强系统以及数据库的检测，做到提前预警，提前处理，保证业务的正常运行。

创联致信在本阶段（2020年8月—2020年12月）项目的运维服务过程中，严格遵守各项要求进行日常的常规维护工作和定期的例行巡检，出现故障时第一时间排查解决；同时根据用户的管理改进要求，不断对系统进行完善和优化，圆满完成了本次项目的阶段性系统维护工作。

甲方： 乙方： 赵 强

日期： 日期： 2020.11.27