**临汾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2月**

[一、 概述 3](#_Toc33524151)

[二、 维护服务总结 3](#_Toc33524152)

[2-1咨询类服务汇总 4](#_Toc33524153)

[2-2远程技术支持工作汇总 4](#_Toc33524154)

[2-3月巡检解决潜在故障隐患汇总 4](#_Toc33524155)

[三、 故障统计与分析 4](#_Toc33524156)

[3-1软件故障统计 5](#_Toc33524157)

[3-2软件故障分析 5](#_Toc33524158)

[四、 季度巡检记录 7](#_Toc33524159)

[4-1巡检报告一 7](#_Toc33524160)

[4-2巡检报告二 8](#_Toc33524161)

[五、 工作总结 9](#_Toc33524162)

# 概述

本文档中内容为临汾市烟草公司委托北京创联致信科技有限公司进行IT运维管理2019年8月到2020年1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. 本阶段技术支持工作总结汇总
4. 季度巡检记录
5. 工作总结

# 维护服务总结

本阶段（2019年8月——2020年1月）总共受理咨询类服务17次，提供12次远程技术支持工作，按月次远程巡检6次。

远程技术支持工作主要处理解决软件类问题。

设备及软件预防性健康检查6次。

## 2-1咨询类服务汇总

本阶段总共受理咨询类服务17次，比较有针对性的问题例如：

1. 安全审计模块的设备参数和授权等详细功能咨询
2. 工单流程规范咨询。
3. 运维工作相关流程、方案咨询

## 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12次，主要集中表现安全审计模块设备参数和授权方面。比较有针对性的问题例如：配合等保三级评测，运维人员使用过程中故障支持。针对此问题，按实际设备参数配置到安全审计模块中，并给予用户相对应的用户权限，即可正常访问。

## 2-3月巡检解决潜在故障隐患汇总

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 日期 | 故障隐患描述 | 解决方案 | 最终状态 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |

# 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。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** | 临汾市烟草信息资源监控和运维管理系统 |
| **巡检日期** | 2019年9月27日 | **巡检方式** | 远程 |
| **巡检人员** | 赵强 | **巡检结果** | 正常 |
| 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35% | ☑正常□异常 |  |
| Cpu使用率 | 查看应用服务器cpu使用率29% | ☑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://10.21.150.41:8080/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** | 临汾市烟草信息资源监控和运维管理系统 |
| **巡检日期** | 2019年12月27日 | **巡检方式** | 远程 |
| **巡检人员** | 赵强 | **巡检结果** | 正常 |
| 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32% | ☑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://10.21.150.41:8080/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

针对以上的问题，定期核对服务器的和应用的参数信息，维护到信息资源监控和运维管理系统中，加强系统以及数据库的优化，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（2019年8月—2020年1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，积极配合客户制定运维制度，培训系统操作使用，圆满完成了本次项目的阶段性维护工作。

甲方： 乙方： 赵 强

 日期： 日期： 2020.2