
**吕梁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12月

一、	概述.....	3
二、	维护服务总结.....	3
	2-1 咨询类服务汇总.....	3
	2-2 远程技术支持工作总结.....	4
	2-4 运维工作总结.....	4
三、	故障统计与分析.....	4
	3-1 软件故障统计.....	4
	3-2 软件故障分析.....	5
四、	季度巡检记录.....	7
	4-1 巡检报告一.....	7
五、	工作总结.....	8

一、概述

本档中内容为吕梁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 11 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总结等几个方面的内容。

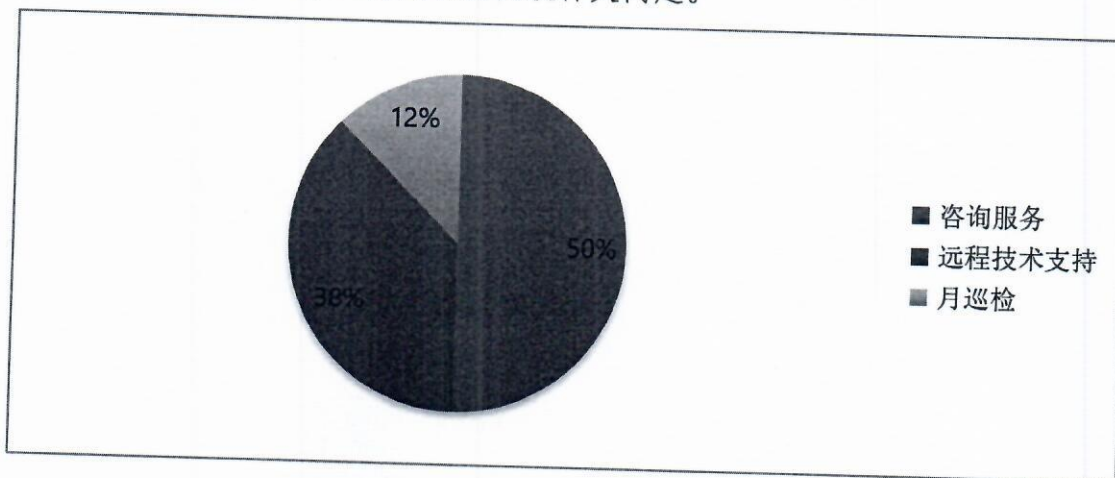
此报告为阶段性总结报告，旨在对本阶段的运维工作及故障情况进行总结与趋势分析，对于具体问题和故障处理的详细信息，可查询月度维护记录汇总。本报告主要包括以下几个方面：

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

二、维护服务总结

本阶段（2020 年 11 月——2020 年 12 月）总共受理咨询类服务 4 次，提供 3 次远程技术支持工作，按月次远程巡检 1 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 4 次，其中包括以下几方面：

1. 系统使用问题咨询
2. 配合填写系统相关资料

2-2 远程技术支持工作总结

本阶段总共受理远程技术支持类服务 3 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。

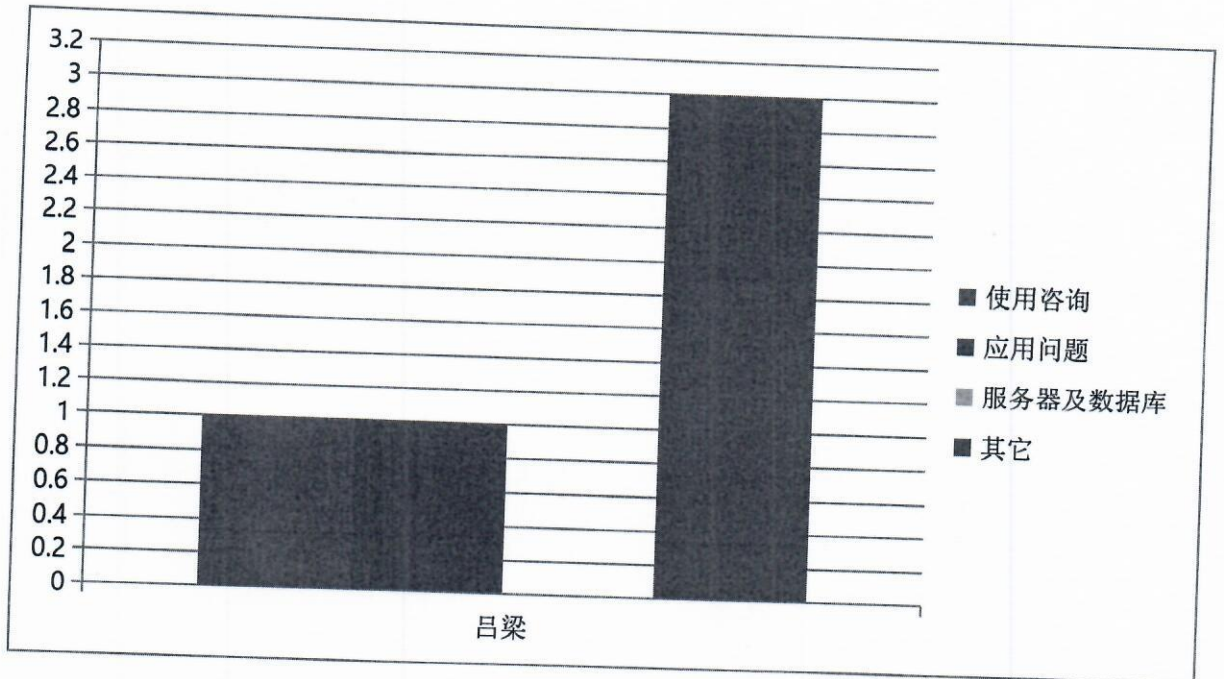
2-4 运维工作总结

序号	日期	服务内容	处理方案	结果
1	2020/11/3	针对扫描漏洞查看修复方案	均为操作系统修复的漏洞，反馈用户让主机工程师协助处理	已完成
2	2020/11/10	配合提供系统相关维护信息	按要求提供	已完成
3				
4				

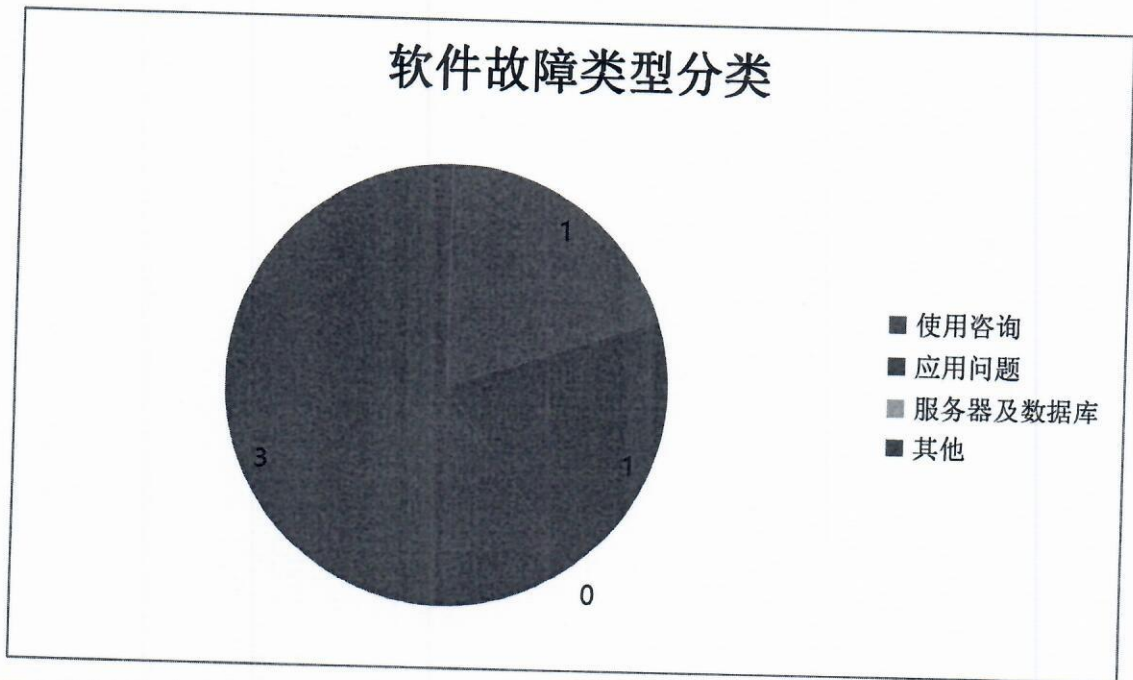
三、故障统计与分析

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。

四、季度巡检记录

4-1 巡检报告一

系统名称		吕梁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://10.21.110.47:8080/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监控	☉正常●异常	

五、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11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：

日期：



付款申请

致：山西省烟草公司吕梁市公司：

根据贵公司与我公司签订的《信息资源监控和运维管理系统运维服务》，合同总金额为6800元.根据合同约定，我司已完成对公司约定时间段的服务，按照合同条款的规定，我司申请贵公司支付1100元（大写：壹仟壹佰圆整）的合同款。请贵司本着友好、诚信、互惠互利的原则给予安排付款。

我司帐户信息：

户名：北京创联致信科技有限公司；

开户行：中国民生银行北京东二环支行；

帐号：0148012830000756；

顺祝商祺！

北京创联致信科技有限公司

2020年12月1日

