

山西省烟草公司晋中市公司
信息资源监控和运维管理系统运维服务

2021-2022 季度运维服务报告

目录

第一章 项目概要说明	2
1.1 项目简介	2
1.2 项目总体目标要求	2
1.3 项目维护时间	2
第二章 2021-2022 年维护工作汇报	3
2.1 季度巡检服务报告	4
2.1.1 巡检报告一	4
2.1.2 巡检报告二	5
2.2 系统维护问题	6



第一章 项目概要说明

1.1 项目简介

信息资源监控和运维管理系统是山西烟草一体化的 IT 运维管理系统，是一个完整的运维监控和服务管理系统，系统设计实现了对网络、主机的全面监控和运维流程的统一管理，同时又保持了与整体系统有效对接，将运维模式由被动支持转为主动服务，极大地提高了信息系统运维管理和运维服务水平。本运维服务是需要对信息资源监控和运维管理系统提供良好的运维服务，保证信息资源监控和运维管理系统服务安全、稳定、可靠、高效运行。

1.2 项目总体目标要求

对信息资源监控和运维管理系统提供良好的运维服务，保证信息资源监控和运维管理系统服务安全、稳定、可靠、高效运行，服务期内提供对现有平台维护服务，保障系统配套设备的稳定运行。

1.3 项目维护时间

维护期为 2021 年 12 月至 2022 年 6 月

第二章 2021-2022 年维护工作汇报

为保障系统有效运行，协助客户及时更新系统各类信息，按需新增删除用户，重置用户密码，解答用户提出的问题，培训用户使用系统、修改相关服务管理流程表单等等，创联致信运维团队安排热线电话，及时有效解决用户使用过程中的各类问题，同时完成对用户问题的有效指引，有效提高用户服务的满意度。

在 2021-2022 年的维护服务项目中，创联致信维护人员在信息资源监控和运维管理系统中的日常维护管理工作主要表现在如下几个方面：

- （1）接听咨询热线电话，进行问题解答和指导客户进行业务配置；
 - （2）按用户提出的需求，新增、删除、调整用户，重置用户密码，调整用户部门、权限等相关信息；
 - （3）信息资源管理系统日常巡检工作；
 - （4）按用户提出的需求，修改、删除事件工单实例和运维流程表单；
 - （5）提供操作咨询服务，解决用户在使用系统中出现的其他操作问题；
 - （6）优化系统中发现的相关问题。
 - （7）针对突发性问题的应急服务
-

2.1季度巡检服务报告

2.1.1 巡检报告一

系统名称		晋中市烟草信息资源监控和运维管理系统		
巡检日期		2022年3月15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空间可用空间是否大于 10G	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	内存使用率	查看应用服务器内存使用率 35%	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Cpu 使用率	查看应用服务器 cpu 使用率 26%	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 进程 巡检	系统登录状态	浏览器输入 http://10.21.130.176/itsms ，页面正常打开	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Mq 通讯运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	展现层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	处理层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 系统 巡检	告警更新状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集信息状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	应用日志巡检	各应用层日志未发现异常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
数据 库 巡检	数据库日志巡检	未发现告警日志	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

2.1.2 巡检报告二

系统名称		晋中市烟草信息资源监控和运维管理系统			
巡检日期		2022年6月15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空间可用空间是否大于 10G		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	内存使用率	查看应用服务器内存使用率 38%		<input checked="" type="checkbox"/> 9正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Cpu 使用率	查看应用服务器 cpu 使用率 25%		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 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		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 进程 巡检	系统登录状态	浏览器输入 http://10.21.130.176/itsms ，页面正常打开		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Mq 通讯运行状态	正常		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	展现层运行状态	正常		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集层运行状态	正常		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	处理层运行状态	正常		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 系统 巡检	告警更新状态	正常		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集信息状态	正常		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	应用日志巡检	各应用层日志未发现异常		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
数据 库 巡 检	数据库日志巡检	未发现告警日志		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 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		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

2.2 系统维护问题

序号	时间	日常维护问题项	状态
1	2022. 1. 5	远程配合系统巡检，按要求梳理系统相关信息，填报安全要求文档	已完成
2	2022. 2. 24	按要求进行应用数据的自动备份	已完成
3	2022. 4. 1	配合进行 Spring 框架或衍生框架架构的安全漏洞排查	已完成
