

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 月度运维服务报告

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	1
2.1 运维服务报告	1
2.1.1 运维服务报告 12 月	2
2.1.2 运维服务报告 1 月	3
2.1.3 运维服务报告 2 月	4
2.1.4 运维服务报告 3 月	5
2.1.5 运维服务报告 4 月	6
2.1.6 运维服务报告 5 月	7

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的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 运维服务报告

2.1.1 运维服务报告 12 月

项目名称:	晋中市烟草信息资源监控和运维管理系统			
巡检日期:	2021 年 12 月 14 日			
巡检方式:	远程			
巡检人员:	赵强			
巡检结果:	正常			
巡检内容记录				
任务编号	任务名	巡检结果	巡检意义	巡检内容
1	系统登陆是否正常	正常	本巡检能体现出系统能正常访问,说明 tomcat 服务正常运行, 数据库连接正常	使用正确账号登陆监控系统
2	数据是否及时更新	正常	本巡检能体现采集层、处理层正常, 系统时间同步正常	查看网元的更新时间是否为最新时间
3	告警是否正确	正常	本巡检能体现各指标值与实际值是否吻合	查看系统首页, 针对当前告警信息的确认 (有效验证, 告警及时性确认)
4	系统日志是否有异常	正常	本巡检能体现系统的问题	1、将 server、collector、tomcat 的日志, 按照每小时进行备份, 保留一天的记录 2、查看以上日志, 是否有异常, 一旦有异常, 说明系统出问题了, 并进行记录、解决
问 题 管 理				
问题编号	问题名	是否解决	问题描述	解决方案
1				
2				
3				
4				
改进建议及其它情况				
编号	名称	描述		
1	备份数据	异地备份数据库和应用数据		
2				

2.1.2 运维服务报告 1 月

项目名称:	晋中市烟草信息资源监控和运维管理系统			
巡检日期:	2022 年 1 月 14 日			
巡检方式:	远程			
巡检人员:	赵强			
巡检结果:	正常			
巡检内容记录				
任务编号	任务名	巡检结果	巡检意义	巡检内容
1	系统登陆是否正常	正常	本巡检能体现出系统能正常访问,说明 tomcat 服务正常运行,数据库连接正常	使用正确账号登陆监控系统
2	数据是否及时更新	正常	本巡检能体现采集层、处理层正常,系统时间同步正常	查看网元的更新时间是否为最新时间
3	告警是否正确	正常	本巡检能体现各指标值与实际值是否吻合	查看系统首页,针对当前告警信息的确认 (有效验证,告警及时性确认)
4	系统日志是否有异常	正常	本巡检能体现系统的问题	1、将 server、collector、tomcat 的日志,按照每小时进行备份,保留一天的记录 2、查看以上日志,是否有异常,一旦有异常,说明系统出问题了,并进行记录、解决
问 题 管 理				
问题编号	问题名	是否解决	问题描述	解决方案
1				
2				
改进建议及其它情况				
编号	名称	描述		
1	配合完成安全工作	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		
2	备份数据	异地备份数据库和应用数据		

2.1.3 运维服务报告 2 月

项目名称:	晋中市烟草信息资源监控和运维管理系统			
巡检日期:	2022 年 2 月 14 日			
巡检方式:	远程			
巡检人员:	赵强			
巡检结果:	正常			
巡检内容记录				
任务编号	任务名	巡检结果	巡检意义	巡检内容
1	系统登陆是否正常	正常	本巡检能体现出系统能正常访问,说明 tomcat 服务正常运行,数据库连接正常	使用正确账号登陆监控系统
2	数据是否及时更新	正常	本巡检能体现采集层、处理层正常,系统时间同步正常	查看网元的更新时间是否为最新时间
3	告警是否正确	正常	本巡检能体现各指标值与实际值是否吻合	查看系统首页,针对当前告警信息的确认 (有效验证,告警及时性确认)
4	系统日志是否有异常	正常	本巡检能体现系统的问题	1、将 server、collector、tomcat 的日志,按照每小时进行备份,保留一天的记录 2、查看以上日志,是否有异常,一旦有异常,说明系统出问题了,并进行记录、解决
问 题 管 理				
问题编号	问题名	是否解决	问题描述	解决方案
1				
2				
改进建议及其它情况				
编号	名称	描述		
1	备份数据	异地备份数据库和应用数据		
2				

2.1.4 运维服务报告 3 月

项目名称:	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 14 日			
巡检方式:	远程			
巡检人员:	赵强			
巡检结果:	正常			
巡检内容记录				
任务编号	任务名	巡检结果	巡检意义	巡检内容
1	系统登陆是否正常	正常	本巡检能体现出系统能正常访问,说明 tomcat 服务正常运行,数据库连接正常	使用正确账号登陆监控系统
2	数据是否及时更新	正常	本巡检能体现采集层、处理层正常,系统时间同步正常	查看网元的更新时间是否为最新时间
3	告警是否正确	正常	本巡检能体现各指标值与实际值是否吻合	查看系统首页,针对当前告警信息的确认 (有效验证,告警及时性确认)
4	系统日志是否有异常	正常	本巡检能体现系统的问题	1、将 server、collector、tomcat 的日志,按照每小时进行备份,保留一天的记录 2、查看以上日志,是否有异常,一旦有异常,说明系统出问题了,并进行记录、解决
问 题 管 理				
问题编号	问题名	是否解决	问题描述	解决方案
1				
2				
改进建议及其它情况				
编号	名称	描述		
1	备份数据	异地备份数据库和应用数据		
2				

2.1.5 运维服务报告 4 月

项目名称:	晋中市烟草信息资源监控和运维管理系统			
巡检日期:	2022 年 4 月 14 日			
巡检方式:	远程			
巡检人员:	赵强			
巡检结果:	正常			
巡检内容记录				
任务编号	任务名	巡检结果	巡检意义	巡检内容
1	系统登陆是否正常	正常	本巡检能体现出系统能正常访问,说明 tomcat 服务正常运行,数据库连接正常	使用正确账号登陆监控系统
2	数据是否及时更新	正常	本巡检能体现采集层、处理层正常,系统时间同步正常	查看网元的更新时间是否为最新时间
3	告警是否正确	正常	本巡检能体现各指标值与实际值是否吻合	查看系统首页,针对当前告警信息的确认 (有效验证,告警及时性确认)
4	系统日志是否有异常	正常	本巡检能体现系统的问题	1、将 server、collector、tomcat 的日志,按照每小时进行备份,保留一天的记录 2、查看以上日志,是否有异常,一旦有异常,说明系统出问题了,并进行记录、解决
问 题 管 理				
问题编号	问题名	是否解决	问题描述	解决方案
1				
2				
改进建议及其它情况				
编号	名称	描述		
1	安全漏洞排查	配合进行 Spring 框架或衍生框架架构的安全漏洞排查		
2	备份数据	异地备份数据库和应用数据		

2.1.6 运维服务报告 5 月

项目名称:	晋中市烟草信息资源监控和运维管理系统			
巡检日期:	2022 年 5 月 5 日			
巡检方式:	远程			
巡检人员:	赵强			
巡检结果:	正常			
巡检内容记录				
任务编号	任务名	巡检结果	巡检意义	巡检内容
1	系统登陆是否正常	正常	本巡检能体现出系统能正常访问,说明 tomcat 服务正常运行,数据库连接正常	使用正确账号登陆监控系统
2	数据是否及时更新	正常	本巡检能体现采集层、处理层正常,系统时间同步正常	查看网元的更新时间是否为最新时间
3	告警是否正确	正常	本巡检能体现各指标值与实际值是否吻合	查看系统首页,针对当前告警信息的确认 (有效验证,告警及时性确认)
4	系统日志是否有异常	正常	本巡检能体现系统的问题	1、将 server、collector、tomcat 的日志,按照每小时进行备份,保留一天的记录 2、查看以上日志,是否有异常,一旦有异常,说明系统出问题了,并进行记录、解决
问 题 管 理				
问题编号	问题名	是否解决	问题描述	解决方案
1				
2				
改进建议及其它情况				
编号	名称	描述		
1	备份数据	异地备份数据库和应用数据		