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

**2022-2023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 2022-2023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 1

2.1.3 运维服务报告2月 1

2.1.4 运维服务报告3月 2

2.1.5 运维服务报告4月 3

2.1.6 运维服务报告5月 4

2.1.7 运维服务报告6月 5

2.2 系统维护问题 6

# 项目概要说明

## 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。

## 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。

## 项目维护时间

维护期为2022年12月至2023年12月

#

# 2022-2023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2022-2023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、

## 运维服务报告

### 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：** | 2022年12月15日 |
| **巡检方式：** | 远程 | 　 | 　 | 　 |
| **巡检人员：** | 翟东冉 |
| **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、collecter、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 | 　 | 　 |

### 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：** | 2023年1月20日 |
| **巡检方式：** | 远程 |
| **巡检人员：** | 翟东冉 |
| **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、collecter、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 |  |  |

### 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：** | 2023年2月17日 |
| **巡检方式：** | 远程 |
| **巡检人员：** | 翟东冉 |
| **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、collecter、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 |  |  |

### 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：** | 2023年3月24日 |
| **巡检方式：** | 远程 |
| **巡检人员：** | 翟东冉 |
| **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、collecter、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 |  |  |

### 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：** | 2023年4月21日 |
| **巡检方式：** | 远程 |
| **巡检人员：** | 翟东冉 |
| **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、collecter、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 |  |  |

### 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：** | 2023年5月26日 |
| **巡检方式：** | 远程 |
| **巡检人员：** | 翟东冉 |
| **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、collecter、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 |

### 运维服务报告6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：** | 2023年6月27日 |
| **巡检方式：** | 现场 |
| **巡检人员：** | 罗泽宇 |
| **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、collecter、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 | 监控tomcat数据采集JVM使用率过高　 | 　是 | 监控tomcat数据采集JVM使用率过高 | 通过扩充JVM内存后解决　　 |
| 2 | 反馈交换机停电恢复后系统长时间连接不上　 | 　否 | 反馈交换机停电恢复后系统长时间连接不上 | 　现场做过断网测试，没有复现这类问题，后续有演练活动继续跟进 |
| **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 | 数据恢复备份测试 | 后续有演练活动要配合吧数据库备份恢复测试做完 |

## 系统维护问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **时间** | **日常维护问题项** | **状态** |
| 1 | 2023-2-22 | 数据未更新，导致设备下线未告警。 | 已完成 |
| 2 | 2023-3-17 | 告警未发送邮件，协助处理排查，原因为通知时段选择的为22点，需要修改成全时段通过。 | 已完成 |
| 3 | 2023-3-27 | 设备采集协议修改ssh密码修改，页面报错无法修改密码。 | 已完成 |
| 4 | 2023-3-27 | 系统无法修改密码，修改密码系统提示“密码输入有误” | 已完成 |
| 5 | 2023-6-16 | 运维系统无法打开。 | 已完成 |
| 6 | 2023-6-17 | 用户服务器断电，服务器重启，协助启动应用。 | 已完成 |
| 7 | 2023-6-27 | 监控系统数据采集经常会出现JVM内存过高情况 | 已完成 |
| 8 | 2023-6-15 | 反馈交换机停电恢复后系统长时间连接不上（后续做停电或断网演练时需要同步跟踪这个问题） | 未复现 |
|  | 2023-6-27 | 后续有演练活动要配合吧数据库备份恢复测试做完 | 待解决 |

甲方：山西省烟草公司晋中市公司 乙方：北京创联致信科技有限公司

项目负责人(签字)： 项目负责人(签字)：翟东冉

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 日期： 2023.6.27