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 2022-2023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

2.1.3 巡检报告三 6

2.2 系统维护问题 7

# 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

## 季度巡检服务报告

### 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** | 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 |
| 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33% | 9☑正常□异常 |  |
| Cpu使用率 | 查看应用服务器cpu使用率21% | ☑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://10.21.130.176/itsms](http://10.21.130.180:8080/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 |  |

### 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** | 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 |
| 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36% | 9☑正常□异常 |  |
| Cpu使用率 | 查看应用服务器cpu使用率28% | ☑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://10.21.130.176/itsms](http://10.21.130.180:8080/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 |  |

### 巡检报告三

|  |  |
| --- | --- |
| **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** | 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 |
| 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32% | 9☑正常□异常 |  |
| Cpu使用率 | 查看应用服务器cpu使用率25% | ☑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://10.21.130.176/itsms](http://10.21.130.180:8080/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 |  |

## 系统维护问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **时间** | **日常维护问题项** | **状态** |
| 1 | 2023-6-16 | 运维系统无法打开。 | 已完成 |
| 2 | 2023-6-17 | 用户服务器断电，服务器重启，协助启动应用。 | 已完成 |
| 3 | 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 |
| 4 | 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 |
| 5 | 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： 2023.06.27