山西省烟草公司朔州市公司

信息资源监控和运维管理系统运维服务

**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 2023年维护工作汇报 1

2.1 故障处理报告 1

2.2 运维服务报告 1

2.2.1 运维服务报告2月 2

2.2.2 运维服务报告3月 3

2.2.3 运维服务报告4月 4

2.2.4 运维服务报告5月 5

2.2.5 运维服务报告6月 6

2.2.6 运维服务报告7月 7

第三章 问题分析 8

第四章 总结 8

# 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2023年2月7日至2023年8月7日

#

# 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

## 故障处理报告

无

## 运维服务报告

|  |
| --- |
|  |
| **项目名称：** | 朔州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 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 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2月

### 运维服务报告3月

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称：** | 朔州市烟草信息资源监控和运维管理系统 |
| **巡检日期：** | 2023年3月14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 | 配合完成安全工作 | 远程配合系统巡检 |
| 2 | 备份数据 | 异地备份数据库和应用数据 |

### 运维服务报告4月

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称：** | 朔州市烟草信息资源监控和运维管理系统 |
| **巡检日期：** | 2023年4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 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| **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：** | 朔州市烟草信息资源监控和运维管理系统 |
| **巡检日期：** | 2023年5月14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6月

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称：** | 朔州市烟草信息资源监控和运维管理系统 |
| **巡检日期：** | 2023年6月14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 | 安全漏洞排查 | 配合进行MQ安全漏洞排查 |
| 2 | 备份数据 | 异地备份数据库和应用数据 |

### 运维服务报告7月

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称：** | 朔州市烟草信息资源监控和运维管理系统 |
| **巡检日期：** | 2023年7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 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| **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 |  |  |

# 问题分析

根据日常巡检和日常维护问题清单，总结常出问题主要有以下几种：

1. 主要涉及的是系统使用中客户端环境配置问题，需要安装java控件，使用兼容模式访问运维系统，针对同类问题，进行java插件统一化，减少了客户端环境问题导致的访问系统异常情况。
2. 针对突发性问题，确保定期做好备份、巡检，出现问题后第一时间进行响应和恢复处理。保障业务的稳定性和连续性。

# 总结

在2023年度的半年维护过程周期中，维护人员通过接听热线电话、处理用户反馈问题等方式帮助用户处理相关需求，给予用户在系统使用上的帮助和指导，同时根据相关的实际业务应用需求，进一步对信息资源监控和运维管理系统的现有流程、功能进行优化，以便提高流程的流转效率，增加系统的友好性。

运维人员为确保系统正常运行，定期的对相关服务器进行检查，确保服务器空间使用情况正常。当系统遇到突发问题时，及时的与信息中心相关人员进行沟通反馈，及时的安排技术人员的对紧急情况进行快速、有效的的排查和处理。

2023年度的半年维护过程中，维护人员已经按照山西省烟草公司朔州市公司要求完成了对信息资源监控和运维管理系统的维护工作，保障了系统的平稳运行，圆满完成了本次项目的系统维护工作。

甲方：山西省烟草公司朔州市公司 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)：

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