
成都思维定制科技有限公司



全球名品商城—运维方案

方案提供：成都思维定制科技有限公司

联系人：贺智强

电话：15881188848

2019年8月3日

服务内容

服务目标

信息系统服务的目标是，对用户现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证用户信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

信息资产统计服务

帮助对用户现有的信息资产情况进行了解，更好的提供系统的运行维护服务。设备型号、数量、版本等信息统计记录、软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录、网络结构、网络路由、网络 IP 地址统计记录。

网络、安全系统运维服务

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。网络、安全系统基本服务内容：

(1) 运维技术人员值守

运维人员还进行安全设备的日常运行状态的监控，对各种安全设备的日志检查，对重点事件进行记录，对安全事件的产生原因进行判断和解决，及时发现问题，防患于未然。

同时能够对设备的运行数据进行记录，形成报表进行统计分析，便于进行网络系统的分析和故障的提前预知。具体记录的数据包括：配置数据、性能数据、故障数据。

(2) 网络运行分析与管理服务

网络运行分析与管理服务是通过对网络运行状况、网络问题进行周期性检查、分析后，为客户提出指导性建议的一种综合性服务

(3) 重要时刻值守服务

保证重要时刻设备稳定运行对客户成功尤为关键，因此，可对客户提供重要时刻的专人现场值守支持，包括新广告上线、博览会或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响的时刻。

主机、存储系统运维服务

主机、存储系统的运维服务包括：主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容：

- CPU 性能管理、内存使用情况管理、硬盘利用情况管理、系统进程管理；
- 主机性能管理、实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度；
- 监控主机硬盘运行状态；
- 监控主机网卡、阵列卡等硬件状态；
- 监控主机 HA 运行状况；
- 主机系统文件系统管理；

监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；

监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；

1.5 数据库系统运维服务

有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。

数据库运行维护还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

数据库运行维护服务，主要工作是使用技术手段来达到管理的目标，以系统最终的运行维护为目标，提高用户的工作效率。

中间件运维服务

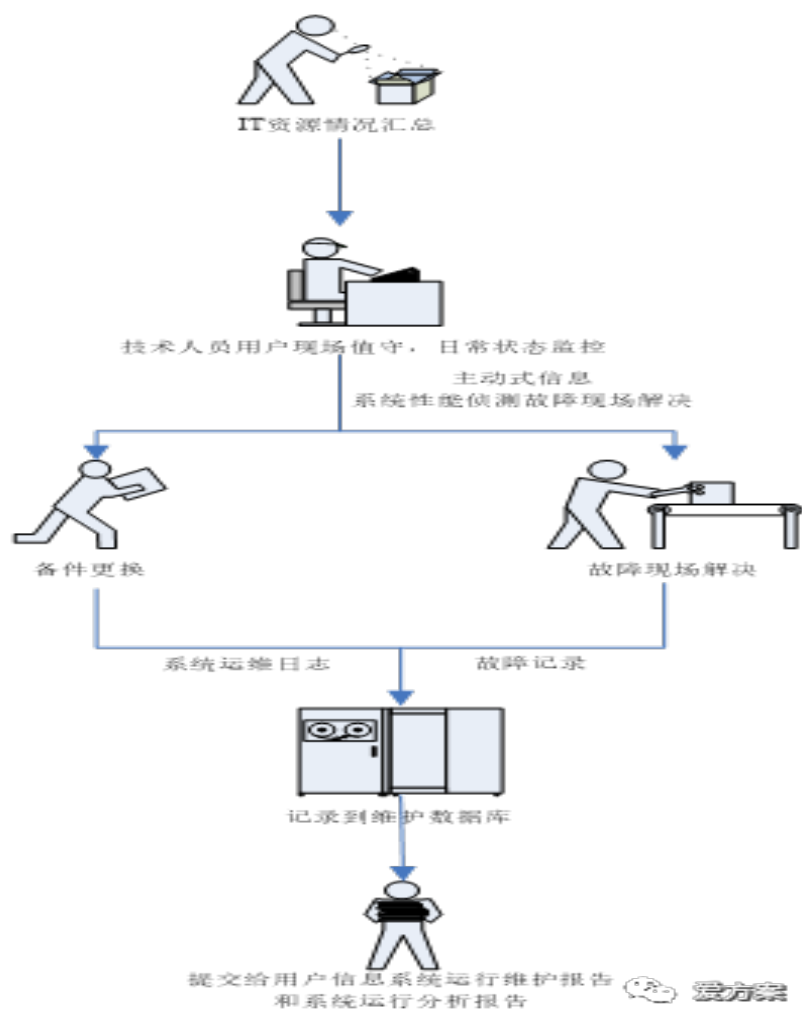
JVM 内存：JVM 内存曲线正常，能够及时的进行内存空间回收。JDBC 连接

池：连接池的初始容量和最大容量应该设置为相等，并且至少等于执行线程的数量，以避免在运行过程中创建数据库连接所带来的性能消耗。

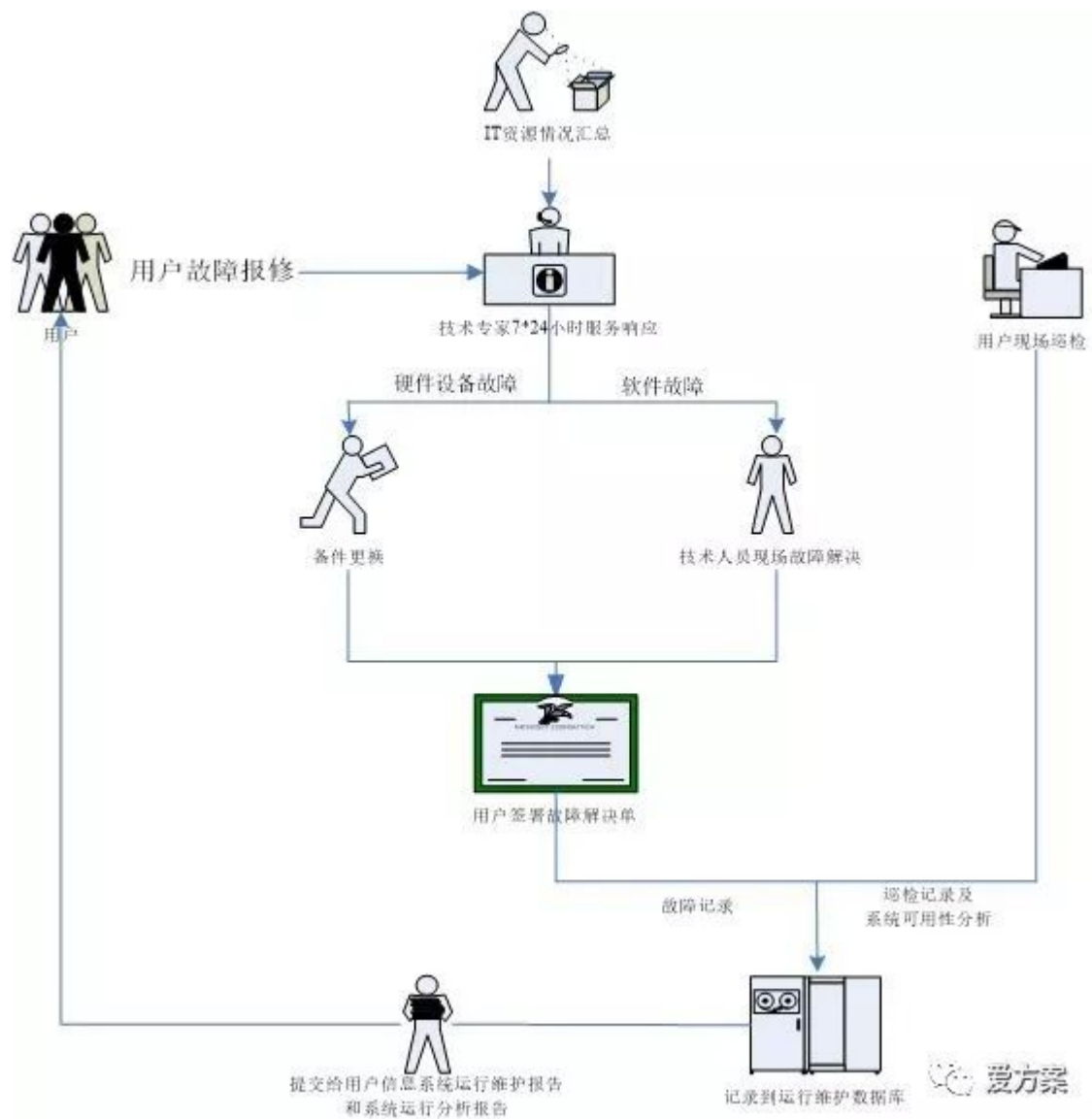
Redis：优化、备份、恢复。

运维服务流程

运维技术人员维护服务的基本操作流程如下图所示：



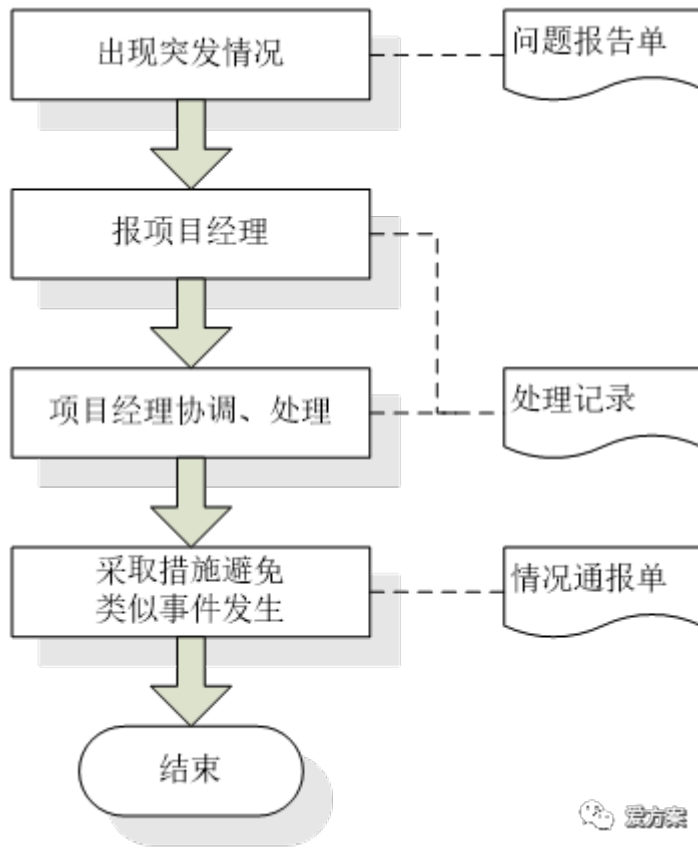
定期巡检结合故障现场运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



应急服务响应措施

电商项目制定了详尽的设计、应急处理预案，整个流程严谨而有序。但是，在服务维护过程中，意外情况将难以完全避免。

应急基本流程



爱方案

运维应急服务响应时间：

故障级别	响应时间	故障解决时间
I级 ：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	10分钟，1小时内 提交故障处理方案	6小时 以内
II级 ：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	30分钟，2小时内 提交故障处理方案	24小时 以内

<p>III 级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。</p>	<p>30 分钟，2 小时内 提交故障处理方案</p>	<p>48 小时以内</p>
<p>IV 级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。</p>	<p>30 分钟，2 小时内 提交故障处理方案</p>	<p>5 天内</p>