

好的，根据您之前提供的《可用性计划》，我为您编制了一份相应的《可用性报告》范本。

科捷智能运维服务可用性报告

报告周期：2023年1月1日 - 2023年12月31日

报告日期：2024年1月15日

报告编制人：[可用性负责人姓名]

报送对象：运维部领导、管理层

1. 报告摘要

本报告旨在总结 2023 年度运维服务体系的整体可用性表现。期内，我们严格遵循《可用性计划》开展各项工作，核心系统全年整体可用性达到了 **99.85%**，成功满足了《可用性计划》中“7*24小时”的核心要求。全年共处理计划内维护12次，应急故障事件5起，所有维护及故障响应均符合SLA承诺。本报告将详细分析可用性数据、总结计划执行情况、回顾重大事件并提出改进建议。

2. 可用性绩效数据

指标	《可用性计划》要求	2023年度实际表现	符合性评估
整体可用性	7*24小时	99.85%	符合
计划内宕机	提前通知，避开高峰	12次，均提前3天通知，并于晚间进行	符合
计划维护时长	≤12小时	平均时长8.5小时	符合
故障响应时间	4小时内到场	5起事件，平均到场时间3.2小时	符合
故障修复时间	24小时内修复	5起事件，平均修复时间11.4小时	符合

3. 《可用性计划》执行情况总结

- 日常监控与巡检：**全年按计划完成12次月度人工巡检，填写《巡检记录表》12份，发现并处理潜在风险3起（如磁盘空间告警、日志错误异常）。软件监控系统持续运行，有效预警了2次潜在故障。
- 维护与恢复：**全年执行计划内维护12次（包括系统升级、安全补丁安装），均严格遵守窗口时间要求。所有5起突发故障事件均按恢复方案在规定时间内完成处理。
- 资源配备：**专职维护人员与全套工具配备齐全，有效保障了维护与应急响应工作的执行效率。

4. 重大事件与根本原因分析 (RCA)

- 事件回顾：**本年度最重大事件为“10-25数据库服务中断事件”，导致服务不可用时长约45分钟。
- 根本原因：**经分析，原因为底层存储阵列的一块硬盘故障，而RAID组中的热备盘因固件版本不兼容，未能成功自动顶替，导致阵列降级后最终失效。
- 改进措施：**
 - 立即措施：**更换故障硬盘，升级所有硬盘固件版本。
 - 预防措施：**将“存储设备固件兼容性检查”加入月度巡检清单；每季度对热备盘进行一次有效性验证测试。

5. 改进建议

基于本年度可用性数据及事件分析，为持续提升可用性，提出以下建议：

- 技术优化：**建议评估并引入更高可用性的数据库架构（如主从复制），以降低单点故障风险。
- 流程优化：**优化监控告警规则，对“存储阵列降级”等中间状态增加更高级别的告警，实现更早的干预。
- 培训优化：**组织一次针对存储系统运维的专项培训，提升团队对复杂硬件故障的预见性和处理能力。

6. 结论

2023年度，运维服务体系的可用性表现**整体符合《可用性计划》的预期目标**。系统运行稳定，维护操作规范，应急响应及时有效。对于发生的事件，我们已通过根本原因分析制定了有效的改进措施。下一年度，我们将重点关注改进建议的落地实施，并持续优化，以追求更高的可用性水平。

审批：

【部门领导签字】

日期： 年 月 日