

文件编号：ITSS-04-02

版 本：V1.0

北京星河千帆科技有限公司

组织级运维服务目录

编制： 张龙超 日期： 2025.01.08

审核： 罗荣辉 日期： 2025.01.08

批准： 武太瑞 日期： 2025.01.08

修订记录

日期	版本	变更说明	编写人	审核人	批准人
2025.01.08	V1.0	新建文档	张龙超	罗荣辉	武太瑞

服务目录总表

中类	中类 服务 名称	小类 服务 代码	小类 服务 名称	子类服务 代码	子类服务 名称	服务内容概要说明
0403	软件 运维 服务					对软件（包括基础软件、支撑软件、应用软件等）的功能修改完善、性能调优，以及常规的例行检查和状态监控、响应支持等服务
		040301	基础 软件 运维 服务			面向操作系统、数据库系统、中间件、语言处理系统和办公软件等基础软件的运维服务
				04030102	HACMP 高可用服务	针对 IBM 小型机 HACMP 高可用管理服务
				04030103	数据库软件服务	针对主流数据库管理软件包括：ORACLE, INFORMIX, DB2 等服务
				04030104	中间件软件服务	针对主流中间件软件包括：WEBLOGIC, TUXEDO, CICS 等服务
				04030105	备份管理软件服务	针对主流备份管理软件包括：VERITAS 软件服务
		040303	应用 软件 运维 服务			面向公司开发的各种应用软件的运维服务： 提供应用系统日常操作的故障处理及咨询、数据服务、培训、权限配置、 workflow 配置、个性化报表统计等服务。
				04030301	应用软件 运维服务	面向公司的各种应用系统的运维服务，包括： 提供应用系统日常操作的故障处理及咨询、数据服务、培训、权限配置、 workflow 配置等服务。

服务目录子项说明表

04030102HACMP 高可用服务

服务大类:	04-运行维护服务
服务中类:	0403-软件运维服务
服务小类:	040301-基础软件运维服务
服务代码:	04030102
服务名称:	HACMP 高可用服务
服务简介:	针对 IBM 小型机 HACMP 高可用管理的软服务,当运维的系统发生故障或存在异常问题时,苏源高科工程师提供 7*24 小时的热线响应及电话指导支持,必要时赶到客户现场,进行故障(或问题)的修复,并在承诺时间内排除故障或解决问题或恢复客户业务系统的正常运行。
服务目标/价值:	确保 IBM 小型机集群服务正常,保持系统的高可用性
服务描述	
服务对象	IBM 小型机 HACMP 服务
服务内容	检查 HACMP patch 版本 检查对 HACMP 现有配置 检查共享文件系统和逻辑卷是否同步 检查 snmpd 版本 检查网络参数 检查用户是否同步 检查域名解析是否同步 检查 hacmp 故障切换相关参数 当运维的系统发生故障或存在异常问题时,苏源高科工程师提供 7*24 小时的热线响应及电话指导支持,必要时赶到客户现场,进行故障(或问题)的修复,并在承诺时间内排除故障或解决问题或恢复客户业务系统的正常运行。
巡检频度	1 次/月,出现故障按合同约定时间内到达现场(具体可以根据客户需求提供)
服务时间	日常运维 5x9; 应急响应 7x24
交付方式	现场/远程
交付成果	《巡检报告》、《服务报告》

04030103 数据库软件服务

服务大类:	04-运行维护服务
服务中类:	0403-软件运维服务
服务小类:	040301-基础软件运维服务
服务代码:	04030103
服务名称:	数据库软件服务
服务简介:	对主流的数据库提供全面的巡检, 日常维护, 故障诊断, 故障排除以及性能调优等工作。
服务目标/价值:	通过对数据库的日常维护, 故障诊断, 性能调优, 保证应用系统的高可靠, 高可用, 保证业务连续性。
服务描述	
服务对象	主流的数据库管理软件: ORACLE, SYBASE, SQL Server 等。
服务内容	<p>检查操作系统 cpu 空闲率</p> <p>检查磁盘空间是否不足</p> <p>检查操作系统错误日志</p> <p>检测数据库是否启动, 侦听是否正常 (客户端)</p> <p>检查和启动实例(服务器端)</p> <p>检测和启动侦听(服务器端)</p> <p>检查状态不是“online”的数据文件</p> <p>检查数据缓冲区命中率</p> <p>检查数据字典缓冲区命中率</p> <p>检查 LIBRARYCACHE 命中率</p> <p>检测使用率大于 80%的表空间</p> <p>检查 Job 是否正常</p> <p>了解数据库备份情况</p> <p>检查阅读 oracle 的报警日志 (服务器端)</p> <p>检查当前数据库中表和索引最大可能的数据量</p> <p>检查当前所有用户名和是否锁定</p> <p>检查当前具有 dba 权限的用户名</p> <p>检查当前用户的所有角色</p> <p>检查当前用户使用空间的信息</p> <p>检查所有表空间的大小和当前使用率</p> <p>查出最大读的热点文件</p> <p>查出最大写的热点文件</p> <p>检查最近的归档日志生成信息</p> <p>检查当前重做日志的信息</p>

	<p>备份的数据库所有文件（物理全备）</p> <p>检查 mount 点的数据大小分布</p> <p>检查无效的 trigger</p> <p>检查不起作用的约束</p> <p>检查主键失效的表</p> <p>检查没有主键的表</p> <p>获得当前重建数据库所需要的 ddl 和用户信息</p> <p>当运维的数据库发生故障或存在异常问题时，苏源高科工程师提供 7*24 小时的热线响应及电话指导支持，必要时赶到客户现场，进行故障（或问题）的修复，并在承诺时间内排除故障或解决问题或恢复客户业务系统的正常运行。</p>
巡检频度	按客户的实际需求双方商定（具体可以根据客户需求提供）
服务时间	日常运维 5x9；应急响应 7x24
交付方式	现场/远程
交付成果	《巡检报告》、《服务报告》

04030104 中间件软件服务

服务大类：	04-运行维护服务
服务中类：	0403-软件运维服务
服务小类：	040301-基础软件运维服务
服务代码：	04030104
服务名称：	中间件软件服务
服务简介：	对 weblogic、tuxedo、cics 中间件提供巡检、日常维护、故障处理、性能调优等服务
服务目标/价值：	保证应用的业务连续性以及高可用性，提高客户对外服务质量。
服务描述	
服务对象	weblogic、tuxedo、cics 中间件

服务内容	检查 JDK 版本信息 检查 weblogic 版本信息 检查 web 应用包配置和运行状态 检查 EJB 包配置和运行状态 检查 JDBC 连接池配置和运行状态 检查日志信息状态 当运维的系统发生故障或存在异常问题时,苏源高科工程师提供 7*24 小时的热线响应及电话指导支持,必要时赶到客户现场,进行故障(或问题)的修复,并在承诺时间内排除故障或解决问题或恢复客户业务系统的正常运行。
巡检频度	巡检 1 次/月,出现故障按合同约定时间内到达现场(具体可以根据客户需求提供)
服务时间	日常运维 5x9; 应急响应 7x24
交付方式	现场/远程
交付成果	《巡检报告》、《服务报告》

04030105 备份管理软件服务

服务大类:	04-运行维护服务
服务中类:	0403-软件运维服务
服务小类:	040301-基础软件运维服务
服务代码:	04030105
服务名称:	备份软件服务
服务简介:	对 veritas 软件提供巡检、日常维护、故障处理、性能调优等服务
服务目标/价值:	保证备份软件的正常运行,定期检查数据备份情况,从而保证客户数据的安全性
服务描述	
服务对象	veritas 备份软件
服务内容	检查运行情况 进行分析故障 进行处理故障
巡检频度	巡检 1 次/月,出现故障按合同约定时间内到达现场(具体可以根据客户需求提供)
服务时间	日常运维 5x9; 应急响应 7x24
交付方式	现场/远程
交付成果	《巡检报告》、《服务报告》

04030301 应用软件运维服务

服务大类：	04-运行维护服务
服务中类：	0403-软件运维服务
服务小类：	040303-应用软件运维服务
服务代码：	04030301
服务名称：	办公软件运维服务
服务简介：	面向公司的各种应用系统的运维服务，包括： 提供应用系统日常操作的故障处理及咨询、数据服务、培训、权限配置、 workflow配置等服务。
服务目标/价值：	确保应用系统运行正常，及时发现问题并改进，保证业务连续性。
服务描述	
服务对象	应用系统
服务内容	<p>操作指导、业务知识解答</p> <p>故障分析排除，提供常见问题操作手册</p> <p>定期对用户数据进行批量的完整性、有效性效验</p> <p>协助用户对在使用系统过程中因操作问题导致产生的差错数据进行排查</p> <p>配合区域规划调整而更新系统中对应的组织机构和所有业务数据等</p> <p>定期对用户进行有针对性的培训，提供培训课件</p> <p>提供权限配置、 workflow配置服务</p>
巡检频度	每月/1次，另工作日及法定节假日（具体可以根据客户需求提供）
服务时间	日常运维 5x8；应急响应 7x24
交付方式	现场/远程
交付成果	《巡检报告》、《服务报告》