**文件编号：ITSS-06-02-01**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

可用性计划

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:毛彦超 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间: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 | 毛彦超 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc8111)

[可用性计划 1](#_Toc21211)

[1. 目的 4](#_Toc3036)

[2. 原则 4](#_Toc26366)

[3. 适用范围 4](#_Toc2584)

[4. 岗位职责 4](#_Toc28278)

[4.1. 运维部 4](#_Toc22215)

[5. 可用性工作实施 5](#_Toc8776)

[5.1. 可用性需求 5](#_Toc9304)

[5.2. 检测、维护及恢复方案 5](#_Toc23194)

[5.2.1. 日常维护方案 5](#_Toc1007)

[5.2.2. 系统恢复方案 6](#_Toc24399)

[5.2.3. 计划的评审 6](#_Toc21508)

[6. 附则 6](#_Toc31382)

目的

实施本可用性计划的核心目的在于，通过规范化的预防性维护和快速响应机制，显著提高运维服务体系中各项措施的实施成功率。确保在发生系统故障或服务中断等关键时刻，所有运维操作均有据可依、有章可循，能够严格按既定计划执行，从而保障业务连续性，最大化系统与服务的可用性。

原则

1. 预防为主：

通过主动的监控、巡检和预防性维护，最大限度地预防故障发生，而非被动响应。

1. 连续性：

所有活动的最终目标是保障和支持客户的业务连续、稳定运行。

1. 持续改进：

定期评审计划，根据可用性绩效和事件分析，不断优化流程和措施。

适用范围

本计划适用于为客户提供的所有运维服务工作，以及支持这些服务运行所必需的基础设施和软件系统，包括但不限于服务器、网络设备、相关系统软件及应用程序。

岗位职责

运维部

1. 日常监控与预防维护：通过7x24小时监控和定期巡检，主动发现并处理潜在风险，预防故障发生。
2. 应急响应与快速恢复：在故障发生时，作为第一响应团队，严格按照SLA要求（如4小时到场）执行恢复流程，最大限度减少停机时间。
3. 规范执行与记录：严格执行计划内维护流程（如夜间检修），并详细记录所有维护、故障及处理情况，确保所有操作有据可查。
4. 数据提供与持续改进：收集系统可用性数据，编制可用性报告，并为计划的年度评审提供数据支持，推动流程和措施的持续优化。

可用性工作实施

可用性需求

根据客户业务要求，明确以下可用性需求：

1. 可用时间：核心系统与服务要求提供 7×24 小时的不间断服务能力。
2. 宕机时间：如因计划内维修或升级需停止服务器，必须提前通知用户，并获得许可。
3. 最低绩效：
4. 所有计划内的停机检修工作须避开业务高峰期， 通常安排在晚上 7 点后进行。
5. 计划内维修的目标修复时间应尽量控制在 12 小时之内完成。
6. 可用性报告及频率：
7. 由指定的可用性负责人编写《可用性报告》。
8. 常规报告频率为每年一次。
9. 此外，每当发生重大升级或变更服务后，必须额外生成一份可用性报告并提交给部门领导。

检测、维护及恢复方案

日常维护方案

为确保系统持续稳定运行，将执行以下日常维护措施：

1. 资源配备：安排专职运维实施工程师人员1名，配备笔记本电脑 1台、维护记录本及全套维修工具，以满足日常维护和应急响应需求。
2. 监视方法：采用定期人工巡检与自动化软件监控相结合的方式，全面监视设备运行状况。
3. 人工巡检：

频率：每月进行一次全面巡检。

内容：

检查硬件设备的温度、运行状态指示灯，进行必要的保养维护与性能测试，并对系统进行优化。

检查软件系统的运行情况，包括数据库状态、分析后台日志和验证数据备份的完整性。

记录：所有检查结果必须详细填写于《巡检记录表》，并在维护记录本中完成登记。

1. 软件监控：

客户可通过监控系统实时监控视频设备运行状况、资源利用率及系统健康度。

涉及的具体管理需求包括：

密码维护：由专人负责，定期更新，确保安全。

应急修补方法：建立标准流程，用于快速应对发现的安全漏洞或系统缺陷。

操作、监控和诊断技能：对运维人员进行持续培训，确保其具备所需的技能。

系统恢复方案

根据合同承诺，在系统发生故障后，运维实施工程师须在4小时内抵达现场，并在24小时内完成故障修复。

为保障修复质量与效率，将确保配置的全套专业维修工具始终可用，以满足各类现场维修需求。

计划的评审

本可用性计划每年将定期评审一次，以确保其持续有效性、适应性及可行性，并能应对业务和技术环境的变化。

附则

1. 本计划最终解释权和修订权归运维部。
2. 本计划自颁布之日起施行。