**文件编号：ITSS-06-02-02**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

可用性管理报告

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:毛彦超 | 编制时间:2025.08.30 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.08.30 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.08.30 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.08.30 | 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](#_Toc19195)

[可用性管理报告 1](#_Toc25484)

[1. 报告摘要 4](#_Toc9777)

[2. 可用性绩效数据 4](#_Toc9828)

[3. 《可用性计划》执行情况总结 4](#_Toc17874)

[4. 改进建议 5](#_Toc24102)

[5. 结论 5](#_Toc27968)

报告摘要

本报告旨在总结截止目前运维服务体系的整体可用性表现。服务期内，我们严格遵循《可用性管理计划》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《可用性管理计划》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。

可用性绩效数据

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标** | **《可用性计划》要求** | **2025年度实际表现** | **符合性评估** |
| **整体可用性** | 7\*24小时 | 99.85% | **符合** |
| **计划内停机** | 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** |
| **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** |

《可用性计划》执行情况总结

日常监控与巡检：计划完成人工巡检，填写《巡检记录表》，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。

1. 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。
2. 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。
3. 立即措施：更换故障硬盘，升级所有硬盘固件版本。
4. 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。

改进建议

截止目前，基于可用性数据及事件分析，为持续提升可用性，提出以下建议：

1. 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。
2. 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。
3. 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。

结论

截止目前，运维服务体系的可用性表现整体符合《可用性管理计划》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。后期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。