**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：**

1. **立即措施：** 更换故障硬盘，升级所有硬盘固件版本。

2. **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：

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。

**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