

声明：本文件可作为紫光华山科技有限公司（以下简称“紫光华山”）服务合同的附件，在这种情况下，是紫光华山服务合同不可分割的一部分，与紫光华山服务合同具有同等法律效力。如果本文件的内容与紫光华山服务合同内容发生冲突，以紫光华山服务合同内容为准。

高可用性健康检查（AHC）	
简介	<p>IT 部门面临着众多瞬息万变的复杂运营挑战。人员、流程、技术和环境等因素构成了整个 IT 环境或单个系统面临的挑战，同时也是相关解决方案所必须要解决的问题。凭借在无数企业级 IT 环境中积累的丰富经验，紫光华山认为，定期评估对于确保业务的正常运营至关重要。我们了解客户的目标即为提供企业所需的可用性服务级别，同时我们也能够借助多年来积累的丰富专业知识，帮助客户找出企业运营中存在的风险。</p> <p>紫光华山的高可用性健康检查（AHC）是模块化服务，提供了众多选择来帮助客户解决各种技术问题，包括战略性业务和 IT 调整、运营流程的性能、系统和软件配置、以及环境稳定性等。</p> <p>我们的高可用性健康检查（AHC）服务首先需要了解客户的业务需求，以及它们在 IT 服务级别目标中的表示。这些评估检查将可以帮助客户找出其中存在的主要缺陷，并提供相关建议，以调整企业运营商的主要组成部分，包括流程、人员、技术基础设施和支持合作伙伴等。</p> <p>此项服务采用的标准来自于紫光华山在为企业级关键业务解决方案提供的支持和设计中积累的丰富经验，以及行业和厂商的最佳实践，包括 Office of Government Commerce(OGC) IT 基础设施库（ITIL）和紫光华山的 IT 服务管理（ITSM）参考模型。现场服务实施由紫光华山服务部门的关键业务顾问（BCC）完成。评估标准考虑了 IT 服务交付的方方面面，并将仔细检查完整的服务交付中设计的人员、流程和技术。为了优化流程，该服务将总体 IT 基础设施分解为一个包含 7 大板块的模型：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● IT 服务管理（ITSM） <ul style="list-style-type: none"> ■ IT 服务管理（ITSM）体系结构和业务调整 ■ 服务交付 ■ 服务支持 ● 客户机和打印机 ● 网络 ● 应用和数据库 ● 系统软件 ● 服务器和存储设备 ● 物理环境 <p>该模型的每一组件又被细分为多个独立的主题，每一主题将使用预先定义的最佳实践标准进行评估。</p> <p>使用此项服务，使得客户：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 加深客户对 IT 供应商的优势、弱点和对风险的了解； ● 帮助客户找出基础设施中可以改进的领域，并进行优先级划分，以降低服务中断的风险，保持或提高服务质量； ● 找出未来业务变更管理和服务级别维护的风险； ● 提高 IT 服务的可用性和可靠性； ● 为后续服务改进措施提供一个坚实的基础； ● 借助紫光华山的专业知识，优化客户的 IT 环境，以满足业务需求； ● 帮助客户为通过外部正式服务管理证书的认证工作做好准备，诸如 BS15000（IT 服务

紫光华山主动式服务

	<p>管理英国标准)等;</p> <ul style="list-style-type: none">从模块化、可扩充的评估检查服务中进行选择,以满足客户的需求。
工作内容	<p>每一项检查评估都采用了一种已经验证的流程,用来收集、分析和报告数据:</p> <ul style="list-style-type: none">规划和准备:这一阶段从与客户进行初步接触开始。我们的关键业务支持顾问(BCC)将详细解释流程和交付物,以赢得客户对评估的认可和同意。通过客户的帮助,我们将确定合适的交流人员,同时整个执行小组就评估的现场流程部分达成协议。在合适情况下,我们将在现场沟通之前提供一种预先交付的自评估服务。现场交流和数据收集:根据检查评估的进展,紫光华山评估小组将亲临现场,与客户方的主要员工进行一系列访谈交流或召开研讨会,同时采取其它数据收集措施。分析和编写报告:我们的检查评估小组将分析收集的信息,并提供一份包含主要调查结果的书面报告和/或演示文档,重点介绍调查结果中的优、缺点、以及服务交付的质量和可靠性的潜在风险。报告会:我们将在客户现场进行一次正式报告会,来分享调查结果和建议。合作完成后,我们将根据服务的交付情况,为客户提供一份报告幻灯片或书面报告的副本。
服务编号	04

©

2015 紫光华山, 本文所含信息如有更改, 恕不另行通知。紫光华山产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文中的内容信息不得视为任何附加的保证。

除非版权法允许, 否则在未事先征得书面许可的情况下, 严禁复制、引用或翻译。