

# 融合设施适应性运维服务

## 服务概述：

企业 IT 运营管理主要面临以下方面的挑战：

- 需要建立以客户为中心、以市场为导向的业务管理体系。这不仅意味着企业传统的以业务为导向的组织体系向以客户为导向的组织体系转变，作为重要的业务支持系统 - IT 运行维护管理体系也将由现有的分级管理、条块分割向扁平化、集中化转变。
- 需要在市场变化时，IT 运营管理能够迅速应对业务机遇和挑战并迅速做出反应。而支持业务的企业 IT 能力必须要保证这些业务变化能够及时和准确地得到实现；
- 实现“高效、经济、稳定、灵活”的 IT 管理思想，将“精益运营”作为企业 IT 部门发展的重要目标的挑战。这种运营模式重在体现运行维护工作的高效、精练，并强调风险与成本控制。

要解决以上挑战，IT 部门如何解决以下问题，成为首要条件，包括：

- 如何把企业有限的 IT 人力资源最有效的作用于企业核心业务的发展；
- 如何最快地获取专业的支持能力；
- 如何提高 IT 系统效率，增加最终用户满意度；
- 如何提高 IT 系统的灵活性；
- 如何更好地管理 IT 运营成本和控制 IT 运营风险。

适应性运维（AO）服务解决应对方案：

- 使用先进的系统管理平台作为监控工具，实时监控管理企业 IT 运行环境；
- 建立和应用基于 ITIL 最佳实践和服务管理模型的 IT 运行维护管理流程 - IT 服务管理（ITSM），实现 IT 系统和环境的主动式服务，并结合流程管理工具配合流程落地；
- 依靠多年的维护支持经验和卓越的专家团队确保服务品质；
- 通过行之有效的持续提高企业业务的可用性，帮助企业实现 IT 与业务的协调统一。

## 客户获益：

- 厂商一站式的集中统一支持；
- 降低运维风险；
- 降低整体运行维护管理成本；
- 实现量化的 IT 运行维护管理服务；
- 确保最大限度的数据安全性；
- 可随着应用扩展、增加而扩展；
- 提高服务质量和最终用户满意度；
- 利用先进科技实现 IT 管理现代化；

- 为新业务的发展提供灵活的 IT 能力。

## 服务内容：

- 日常运维搭建；
- 现场运维支持，由常驻现场的运维工程师（OE）团队提供，其工作内容包括：
  - 定期现场设备硬件健康巡检；
  - 未出保设备的厂商协调工作。
- 多厂商、多平台服务器、存储设备、网络设备系统的日常管理；
  - 热线支持服务：
    - 通过现场工程师与后台热线支持中心的直接沟通，在用户与新华三之间建立起统一的联系点。
    - 将所有支持问题统一记录、分派，确保为用户提供的支持及时和准确。
  - 现场支持服务：
    - 现场日常维护管理；
    - 现场技术支持，提供现场支持以解决被管理的系统不能远程解决的问题。
  - 操作系统维护服务：
    - 操作系统故障处理、分析；
    - 操作系统的系统可用性和客户化的性能参数采集和监控；
    - 操作系统的日常维护，包括操作系统重新配置、用户管理、磁盘管理、操作系统脚本维护等；
    - 操作系统健康检查，通过定期的操作系统健康检查来排除可能的风险和威胁；
    - 增补软件及硬件固件分析，发现在特定运行环境中可能存在的影响系统运行的潜在问题，进行软件补丁和固件版本升级，从而保证系统能够更加稳定和高效；
    - 操作系统性能分析报告，通过阶段性的监控、分析和总结，定时提供操作系统可用性、性能、系统资源利用状况分析报告，指出当前和将来可能出现的系统瓶颈，给出解决系统瓶颈问题及改进系统性能的建议；
    - 组织与客户的定期技术交流。
  - 数据库日常维护服务：
    - 数据库系统故障处理、分析；
    - 数据库系统的系统可用性和客户化的性能参数采集和监控；
    - 数据库系统的日常维护，包括表空间规划管理和数据库用户管理、数据管理、数据库的备份和恢复、启停脚本的维护；
    - 数据库健康检查，定期检查数据库日志文件和运行状况来优化和调整数据库；
    - 数据库补丁分析，数据库系统补丁程序的定期分析和协助原厂商或服务提供商的补丁更新，确保系统更加稳定和更安全地运作；
    - 数据库性能分析，通过阶段性的监控、分析和总结，定时提供数据库系统可用性、性能、资源利用状况分析报告和

- 建议：
- 组织与客户进行定期技术交流。
- 中间件日常维护服务：
- 中间件故障处理、分析；
  - 中间件可用性和性能参数采集和监控；
  - 中间件的日常备份和按需恢复；
  - 中间件健康检查，定期检查运行状况和日志，发现潜在问题；
  - 中间件补丁分析，并协助原厂商或服务提供商的补丁更新，确保系统更加稳定和安全地运行；
  - 组织与客户进行定期技术交流。
- 网络系统管理服务：
- 网络故障处理、分析；
  - 网络可用性和客户化的性能参数采集和监控；
  - 网络设备的日常维护；
  - 网络系统健康检查：通过定期的网络系统健康检查来排除可能的风险和威胁；
  - 补丁程序管理，网络系统补丁程序的定期分析和更新，确保网络系统更加稳定和安全地运行；
  - 网络系统性能分析，通过阶段性的监控、分析和总结，定时提供网络利用率、流量、通讯连接状况等分析报告和建议；
  - 网络架构优化建议，网络拓扑结构、冗余和安全性评估报告；
  - 组织与客户进行定期技术交流。
- IT 资产信息报告：定期利用成熟的工具收集和整理客户网络环境中的 IT 资产信息，配合配置管理，及时和准确地识别 IT 资产的变化。

**新华三技术有限公司**

北京总部  
北京市朝阳区广顺南大街 8 号院 利星行中心 1 号楼  
邮编：100102

杭州总部  
杭州市滨江区长河路 466 号  
邮编：310052  
电话：0571-86760000  
传真：0571-86760001

<http://www.h3c.com>

**客户服务热线**  
**400-810-0504**

Copyright ©2018 新华三技术有限公司保留一切权利  
免责声明：虽然 H3C 试图在本资料中提供准确的信息，但不保证资料的内容不含有技术性误差或印刷性错误，为此 H3C 对本资料中的不准确不承担任何责任。  
H3C 保留在没有通知或提示的情况下对本资料的内容进行修改的权利。