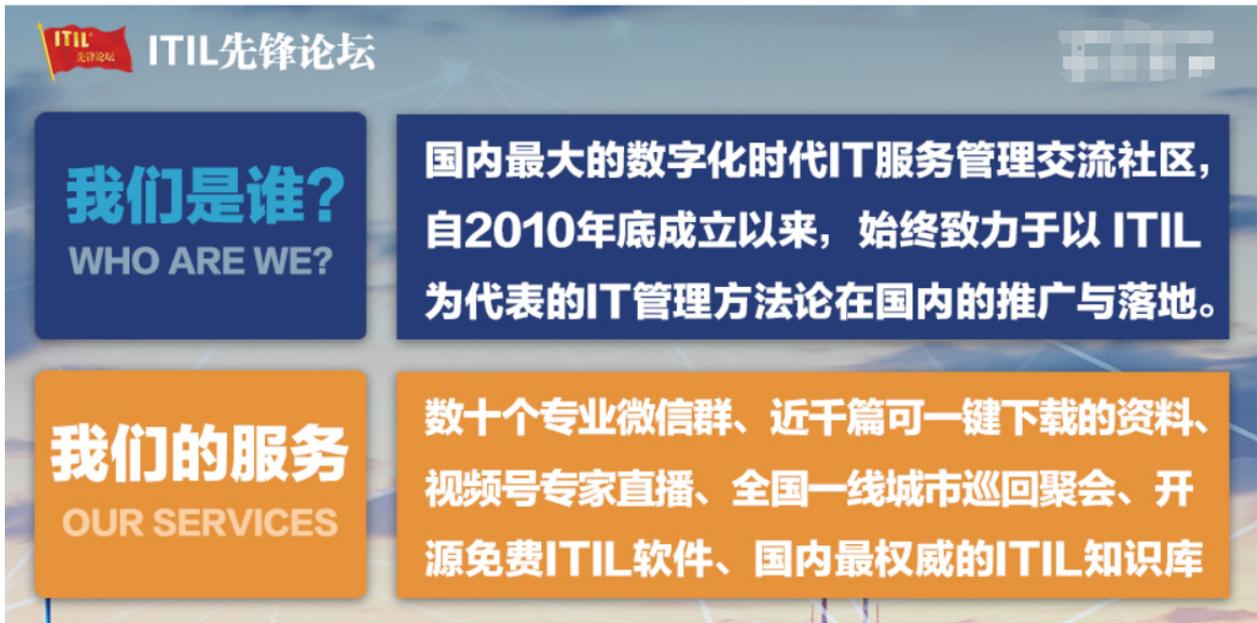


编号： ITSM-4-RP-01

版本号： V1.0

受控状态： 受控



ITIL 先锋论坛

我们是谁?
WHO ARE WE?

国内最大的数字化时代IT服务管理交流社区，自2010年底成立以来，始终致力于以 ITIL 为代表的IT管理方法论在国内的推广与落地。

我们的服务
OUR SERVICES

数十个专业微信群、近千篇可一键下载的资料、视频号专家直播、全国一线城市巡回聚会、开源免费ITIL软件、国内最权威的ITIL知识库

IT 信息中心

ISO20000 体系文件

服务报告（月报）模板

2023 年 4 月

版权声明和保密须知

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属 IT 信息中心所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人未经 IT 信息中心的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。

IT 信息中心 版权所有

目 录

一、本月关键信息摘要	3
二、质量目标完成情况跟踪	3
三、质量问题处理情况跟踪	5
四、故障分析与改进建议	5
1、故障趋势分析	5
2、故障类型分析	6
3、故障处理情况及预防改进措施分析	7
附：故障情况汇总表	7
网络部（7 起）	7
网站平台部（2 起）	7
五、重要设备情况跟踪	8
附：重要设备情况汇总表（信息更新截止于每月最后一日）	8
网络部	8
资源部	12
网站平台部	13
IDC 部	14
安全和备份部	17
六、中心常规业务办理情况	19
七、本月 ISO 文件变更概要	19

一、本月关键信息摘要

- 本年度的应急演练，各部门报告已完成，网络部和 IDC 部已将演练报告在 OA 提交中心领导审批。其他部门补报审批通过后，再纳入年度统计。
- 维保服务正常推进（网络部正在招标，其他部门的维保续签工作已完成）。

二、质量目标完成情况跟踪

分类	目标	目标值 (年)	累计值 (年)	本月值 (年)	部门指标	分目标 值(年)	累计值 (年)	本月值 (年)	责任 部门	数据提 供部门	统计 频次
平台安全稳定	一级事件次数	0 (次)	1	0	网络类一级事件次数	0 (次)	1	0	网络部	网络部	每月
					网站类一级事件次数	0 (次)	0	0	网站平 台部	网站平 台部	每月
					公共应用类一级事件次数	0 (次)	0	0	网站平 台部 安全和 备份部	网站平 台部 安全和 备份部	每月
					数据中心类一级事件次数	0 (次)	0	0	IDC 部	IDC 部	每月
	二级以上事件	0 (次)	2	0	二级以上网络类故障处理超时次数	0 (次)	0	0	网络部	网络部	每月

	处理超时次数			二级以上网站类故障处理超时次数	0 (次)	0	0	网站平台部	网站平台部	每月	
				二级以上公共应用类故障处理超时次数	0 (次)	2 网站平台部	0	资源部 网站平台部 安全和备份部	资源部 网站平台部 安全和备份部	每月	
				二级以上数据中心类故障处理超时次数	0 (次)	0	0	IDC 部	IDC 部	每月	
质量管理有效性	分指标全达标	——	——	程序文件考核部门平均分	≥80	——	——	各部门	办公室	每年	
				质量问题整改实施率	100%	——	——	各部门	办公室	每年	
	项目管理的规范性	分指标全达标	——	——	《项目计划》超标次数	0	——	——	各部门	办公室	半年
					《项目计划》完成情况	完成	——	——	各部门	办公室	半年
					项目审计违规结论	0 (个)	——	——	各部门	办公室	每年
	需备案合同管理合规性	分指标全达标	——	——	需备案合同签订及时率	100%	——	——	各部门	办公室	半年
					需备案合同备案及时率	100%	——	——	办公室	办公室	半年
	常规服务规范性	分指标全达标	0	0	业务办理超时完成	0 (个)	0	0	各部门	技术部	每月
					业务办理不规范	0 (单)	——	——	各部门	办公室	每年
	信息编辑内容重大失误	0 (次)	0	0	信息编辑内容重大失误	0 (次)	0	0	网站平台部	网站平台部	每月
应急演练有效性	≥4 (次)	2	0	应急演练有效性	≥1 (次)	2 IDC 部 网络部	0	网络部 网站平台部 安全和备份部 IDC 部	安全和备份部	每月	
重大生产安全事故	0	0	0	重大生产安全事件	0 (次)	0	0	各部门	各部门	每月	
服务优质高效	中心服务客户满意度	≥85	——	——	故障及时解决满意度	85	——	——	各部门	技术服务部	每年
					故障问题有效解决满意度（一周内没有过相同问题重复发生）	85	——	——	各部门		
					上网速度满意度	85	——	——	网络部		
					网络服务连续性满意度	85	——	——	网络部		
					服务器端口开放的开、关及时性满意度	85	——	——	网络部		
					IP 地址分配满意度	85	——	——	网络部		

				域名解析服务满意度	85	——	——	网络部
				机关网络平台接入满意度	85	——	——	网络部
				政务邮件系统满意度	85	——	——	网站平台部
				政务短信平台满意度	85	——	——	网站平台部
				资源交换平台满意度	85	——	——	资源部
				网站生成平台的快速搭建满意度	85	——	——	资源部
				IDC 机房设备托管服务和运营保障满意度	85	——	——	IDC 部
				外网 CA 证书满意度	85	——	——	安全和备份部
外派人员满意度	≥95	——	——	外派人员优秀率	≥90%	——	——	技术服务部
				外派人员差评率	≤5%	——	——	技术服务部

三、质量问题处理情况跟踪

质量问题或要求	提出时间	责任部门	2022 年 11 月最新进展跟踪
实施本年度应急演练	2022 年 10 月	网络部 资源部 网站平台 安全备份部	本年度的应急演练，各部门报告已完成，网络部和 IDC 部已将演练报告在 OA 提交中心领导审批。其他部门补报审批通过后，再纳入年度统计。

四、故障分析与改进建议

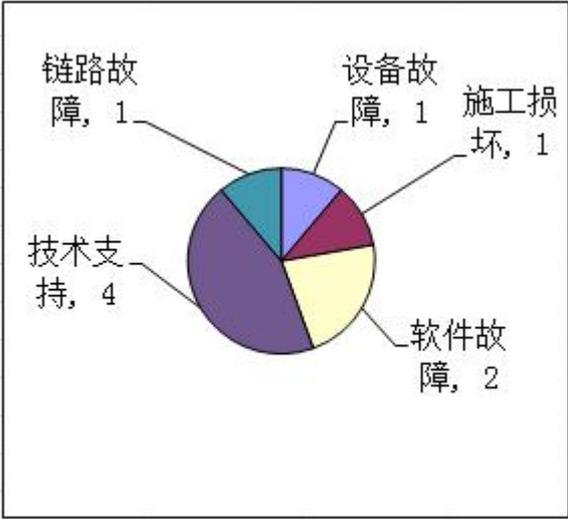
1、故障趋势分析

1) 中心 11 月共发生故障 9 起，剔除技术支持后有故障 5 起。

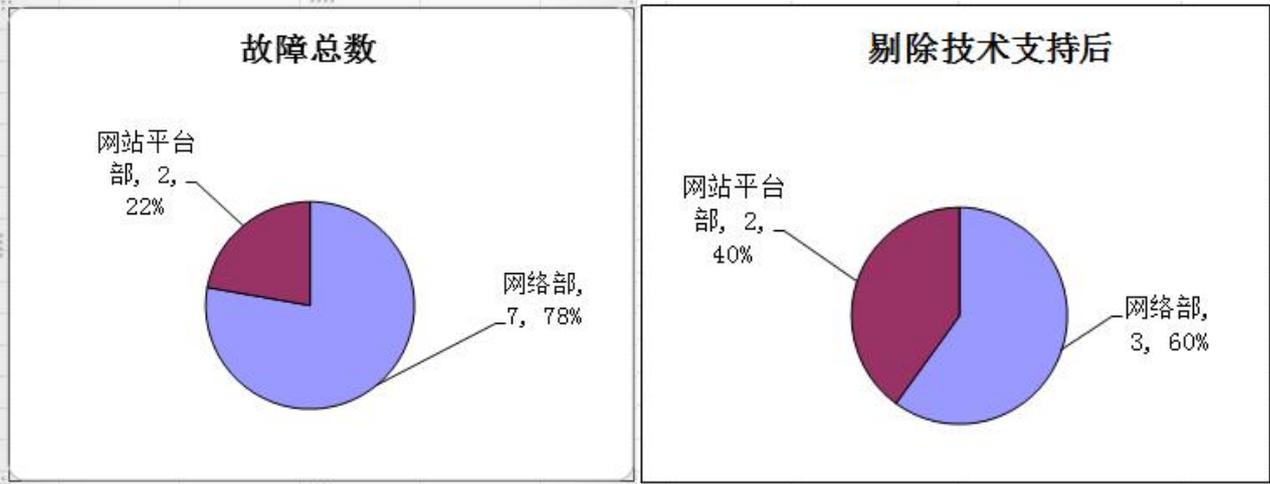
2) 事件分析：11 月份一级事件 0 起，二级事件 2 起，三级事件 1 起；其中二级以上超时处理事件 0 起。

2、故障类型分析

1) 按故障原因分类：



2) 按部门分类：



3、故障处理情况及预防改进措施分析

附：故障情况汇总表

网络部（7起）

日期	持续时间	事件级别	故障对象	故障类型	故障情况	预防改进措施
11月3日	1小时 11:20-12:20		网络三类用户	链路故障	气象局外网故障，经检测确认是气象局至交通局外网光纤有一芯中断所致，更换纤芯后，用户网络恢复正常。	
11月4日	1小时 9:40-10:40		网络四类用户	技术支持	防洪管理处笋岗水闸外网故障，经检测确认是用户交换机死机所致，协助用户重启交换机后，用户网络恢复正常。	
11月4日	6小时 10:00-16:00		网络三类用户	施工损坏	妇联网络故障，经现场检查确认是地铁施工导致，联系地铁公司抢修后、用户网络恢复正常。	
11月12日	40分钟 14:20-15:00		网络四类用户	技术支持	防洪处布吉河管理所外网故障，经检测确认是用户的光电收发器故障所致，协助用户更换光电收发器后，用户网络恢复正常。	
11月19日	2小时 16:00-18:00	三级	网络二类用户	技术支持	VIP用户来电话说外网不稳定，经现场检查确认网络运行正常，用户说的不稳定是因用户在一个网站无法登陆误认为是网络问题，更换浏览器后可正常登陆，已向用户解释。	
11月25日	2小时 14:00-15:00		网络四类用户	设备故障	益华大厦工商认证中心外网故障，经检查确认是光电收发器故障所致，更换光电收发器后，用户网络恢复正常。	
11月26日	2小时 15:00-17:00		网络四类用户	技术支持	笔架山生活区外网故障，经检查确认是用户自己购买的小路由器配置问题，帮用户重新配置后，用户网络恢复正常。	

网站平台部（2起）

发生时间	持续时间	事件级别	故障对象	故障类型	故障情况	预防改进措施
2022年11月20日 10:30	60分钟	二级	公务员之窗	软件故障	内网公务员之窗APP服务器宕机。	加强监控管理
2022年11月27日 08:20	60分钟	二级	公务员之窗	软件故障	内网公务员之窗APP服务器宕机。	加强监控管理

五、重要设备情况跟踪

- 1、网络部设备维保正在招标。
- 2、资源部、网站部、IDC 部、安全部的维保工作已完成。

附：重要设备情况汇总表（信息更新截止于每月最后一日）

网络部

基本信息				动态信息			本月最新进展
设备类型	设备名称	启用日期	常规使用寿命	备机	维保情况	历史故障或配置变更摘要	
	平台 NE80	2015/3/21	3-5 年	---	盛凯信息科技有限公司	主控板曾坏过，已返修。	冷备, 不用购买维保
路由器/交换机	NE80E(网络中心和市民中心外网)	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	---
	NE80E(网络中心和市民中心内网)	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
	网络中心内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
	市民中心内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
	福田区委内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
	水务局内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
	老司法局内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
	罗湖区委内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
	盐田区委内	2019/6/23		---	齐普生	无	

外网 2 台 7510E		3-5 年		2022/10/1		
宝安区委内 外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
深大内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
工商局内外 网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
交通局局内 外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
天平大厦内 外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
无委大厦内 外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
劳动局内外 网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
碧波中学内 外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
医学信息中 心内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
检察院内外 网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
120 急救中 心内外网 2 台 7510E	2019/6/23	3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
龙岗区委内 外网 2 台 7510E		3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	还未启用
灾备中心内 外网 2 台 NE80E		3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
灾备中心内 外网 2 台 7510E		3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	
市委外网核 心 8505		3-5 年	---	齐普生 2022/10/1	无	---

	H3C6503	2015/3/21	3-5 年	---	已过保, 无服务商	无	已停产, 无法购买维保服务, 使用替换下来的 6503 作为备机
	Cisco6509		3-5 年	---	已过保, 无服务商	无	已停产, 无法购买维保服务, 使用替换下来的 6509 作为备机
	市委内网 4507		3-5 年	---	已过保, 无服务商	无	已停产, 无法购买维保服务
	决策网二期 3750		3-5 年	---	已过保, 无服务商	无	已停产, 无法购买维保服务, 计划购买新的同档次交换机作为备机, 已列入明年购买设备计划中。
入侵检测	NIP		3 年	---	盛凯信息科技有限公司 2012-12	无	---
	市民中心内网 2 台启明星辰千兆 IDS		3 年	---	启明星辰 2022-09	无	---
	市民中心外网 2 台启明星辰千兆 IDS		3 年	---	启明星辰 2022-09	无	---
	平台外网出口 1 台启明星辰千兆 IDS		3 年	---	启明星辰 2022-09	无	---
	外网政府在线 1 台启明星辰百兆 IDS		3 年	---	启明星辰 2022-09	无	---
	平台内网 1 台启明星辰千兆 IDS		3 年	---	启明星辰 2022-09	无	---
	市委内网 1 台启明星辰千兆 IDS		3 年	---	启明星辰 2022-09	无	---

	市委外网 1 台启明星辰千兆 IDS		3 年	---	启明星辰 2022-09	无	---	
审计系统	市民中心电信出口中科新业千兆安全审计系统 1 台				租用		---	
					2022/9/1			
	资源中心电信出口中科新业千兆安全审计系统 2 台				启明星辰 2022-09		---	
	出口中科新业千兆安全审计系统 1 台				启明星辰 2022-09		---	
	市委中科新业千兆安全审计系统 1 台		3 年	---	启明星辰 2022-09		---	
防火墙	USG5330		3 年	---	启明星辰 2022-09	无	---	
	市委海信防火墙		3 年	---	已过保, 无服务商	无	海信和川大能已无防火墙业务, 无法购买维保。使用天融信防火墙作为备机	
	川大能士防火墙		3 年	---	已过保, 无服务商	无		
	外网出口 3 台山石防火墙	2010/12/7	3 年			租用		---
						2022/9/1		
	平台外网政府在线 2 台天融信防火墙		3 年			租用	无	---
						2022/9/1		
市民中心外网服务器区 2 台天融信防火墙		3 年			租用	无	---	
					2022/9/1			
市民中心内网服务器区 2 台天融信防火墙		3 年	---	易聆科信息技术有限公司 2013-10	无	海信和川大能已无防火墙业务, 无法购买维保。使用天融信防火墙作为备机		

服务器	SUN 250 (DNS 服务器)	2002/6/19	3 年	---	已过保, 无 服务商	无	调剂一台服务器已上 线作为外网域名服务 器的备份机。	
	市委内网监 控		3 年	---	已过保, 无 服务商	无	外网服务器按中心要 求列入中心的服务器 整合计划。	
	市委外网监 控		3 年	---	已过保, 无 服务商	无		
	市民中心内 外网监控		3 年	---	已过保, 无 服务商	无		
	平台内网监 控			3 年	---	已过保, 无 服务商	无	---
				3 年	---	盛凯信息 科技 2012-12	无	
	平台外网监 控			3 年	---	盛凯信息 科技 2012-12	无	

资源部

基本信息				动态信息			本月最新进展
设备类型	设备名称	启用日期	常规使 用寿命	备机	维保情况	历史故障或 配置变更摘 要	
其他公 共平台 设备	IBM X255(信息 办申报系统)	05 年	3 年	无	2015 年 11 月 10 日	无	---
交换平 台二期 设备	IBM 小机 P5 570 (2 台)	2019 年 7 月	3 年	无	2015 年 11 月 10 日	无	---
	NetApp 存储 FAS3040A (1 台)	2019 年 7 月	3 年	无	2015 年 11 月 10 日	无	---
	HP DL580G5 (4 台)	2019 年 7 月	3 年	无	2015 年 11 月 10 日	无	---
	HP DL380G5 (34 台)	2019 年 7 月	3 年	无	2015 年 11 月	无	已签订正式维保合 同。
	HP ML370G5 (4 台)	2019 年 7 月	3 年	无	2015 年 11 月	无	

交换平台一期设备	IBM X3550 (18台)	2017年	3年	无	2015年11月	无
	IBM X3850 (4台)	2017年	3年	无	2015年11月	无
	IBM TotalStorage DS4500 (1台)	2017年	3年	无	2015年11月	无
	IBM 小机 P5System55A (2台)	2017年	3年	无	2015年11月	无

网站平台部

基本信息				动态信息			本月最新进展
设备类型	设备名称	启用日期	常规使用寿命	备机	维保情况	历史故障或配置变更摘要	
其他公共平台设备	IBM X255	02年	3年	无	2015年12月31日	无	合同已签订。
	8685 11X(中心OA系统)						
	IBM X255	02年	3年	无	2015年12月31日	无	
	8685 11X(外网短信平台网关服务器)						
	HP DL380G5(内网短信数据库服务器)	02年	3年	无	2015年12月31日	坏过一次硬盘	
	sun v880 (内网邮件系统, 2台)	04年	3年	sun v880	2015年12月31日	无	
	hpd1380g5(外网邮件系统, 3台)	08年	3年	hpd1380g5	2015年12月31日	无	
	hpd1380g5(内网邮件系统, 2台)	08年	3年	hpd1380g5	2015年12月31日	无	
	Sun StorEdge 3500(内网邮件系统)	/	3年	无	2015年12月31日	无	

	IBM X345（证协委员证书下载）	/	3年	无	2015年12月31日	坏过一次硬盘	
	ALTON 负载均衡交换机	/	/	无	2015年12月31日	无	
	websense riskfilter x80	11年	3年	无	2015年12月31日	无	
网站平台（含政府在线和部分内网设备）	IBM X3850（3台）	2018年10月	3年	无	2015年12月31日	无	合同已签订。
	HP DL380G（3台）	2010年3月	3年	无	2015年12月31日	无	
	IBM X346（1台）	2016年3月	3年	无	2015年12月31日	无	
	IBM X346（2台）	2015年4月	3年	无	2015年12月31日	更换过内存	
	IBM 小型机 P5System55A（2台）	2018年1月	3年	无	2015年12月31日	无	
	IBM 小型机 P5System650（2台）	2004年	3年	无	2015年12月31日	更换过电源模块	
	IBM X460（1台）	2016年5月	3年	无	2015年12月31日	无	
	IBM X366（1台）	2016年5月	3年	无	2015年12月31日	无	
	IBM X365（1台）	2004年5月	3年	无	2015年12月31日	更换过阵列卡	
	IBM x345（9台）	2004年5月	3年	无	2015年12月31日	部分更换过阵列卡	

IDC 部

基本信息				动态信息			本月最新进展
设备类型	设备名称	启用日期	常规使用寿命	备机	维保情况	历史故障摘要	
市民中心机	梅兰日兰 160KVAUPS 系统	2015年	10年	无	2022年9月26日至2015年9月26日	1、2011年6月份市民中心西区60KVAUPS系统更换过六个交流电容。	--

房	梅兰日兰 250KVAUPS 系 统	2015 年	10 年	无	2022 年 9 月 26 日至 2015 年 9 月 26 日	1、2013 年 1 月市民中心中区 250KVAUPS 系统 2 号 UPS 出现 过直流电容爆裂故障，更换过 48 个直流电容。2、2013 年 10 月市民中心中区 250KVAUPS 系 统 1 号 UPS 出现过直流电容故 障，需更换过 48 个直流电容。	--
	共济科技环境 监控系统	2015 年 6 月	10 年	无	2022 年 9 月 26 日至 2015 年 9 月 26 日	1、经常出现温湿度瞬间过高报 警，是温湿度感应器老化造成。 2、摄像机监控系统经常出现图 像不清晰并出现闪烁状态，是 摄像机老化造成。 3、更换 3 台摄像机。	--
	市电系统	2015 年 6 月	——	无	2022 年 9 月 26 日至 2015 年 9 月 26 日	——	--
	机房消防系统	2015 年 6 月	10 年	无	2022 年 9 月 26 日至 2015 年 9 月 26 日	1、机房消防系统已经在 2010 年 11 月中旬完成施工并验收通 过。	--
	艾默生 3000 精密空调	2019 年 6 月	10 年	无	2022 年 9 月 26 日至 2015 年 9 月 26 日	1、设备较新暂无历史故障记 录。	--
	海洛斯精密空 调系统	2015 年 6 月	10 年	无	2022 年 9 月 26 日至 2015 年 9 月 26 日	1、市民中心六楼方塔托管机房 空调模块冷媒温度过高报警， 市民中心六楼方塔空调冷凝水 是受整栋大楼原冷却系统设计 控制，大楼物业为了节能，会 间断停止供冷凝水。 2、佳力图空调压缩机故障。 3、空调铜管漏过一次。 4、市民中心艾默生精密空调补 充冷媒一次。	--
资 源 中 心	美的商用空调	2018 年 9 月	8 年	无	2022 年 9 月 26 日至 2015 年 9 月 26 日	1、压缩机烧坏过四次。	--

机房	梅兰日兰 250KVAUPS系 统	2018年7月	10年	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、更换过室外机三个风扇。	--
	斯图兹精密空 调系统	2010年5月	10年	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、室外风机损坏过一次，室外 风机环境所造成 2、空调铜管漏过一次 3、11号空调更换过风机马达。	--
	市电系统	2019年11月	——	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、机房市电系统暂无历史故障	--
	机房消防系统	2019年11月	10年	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、更换2个温感探头。 2、更换1号消防控制箱后备电 池。	--
	共济科技环境 监控系统	2019年11月	10年	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、资源中心机房4#和5#门禁 通讯箱电源故障，出现断电， 由于门禁通讯箱电源烧坏造通 讯箱断电。	--
同心路 B座5楼 机房	梅兰日兰斯图 兹精密空调	2019年4月	10年	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、2011年7月份出现过室外 机风扇故障。	--
	梅兰日兰 160KVAUPS系 统	2018年7月	10年	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、更换过一个风扇、电容。 2、更换过可控硅、风扇。 3、逆变器自动停机一次。	--
	艾默生3000 精密空调	2019年6月	10年	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、设备较新暂无历史故障记 录。	--
	计通监控环境 监控设备	2019年8月	10年	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、更换2台摄像机。 2、更换硬盘录像机硬盘。	--
	市电系统	2019年8月	——	无	2022年9月26 日至2015年9月 26日	1、市电系统发生过一次故障。	--

	机房消防系统	2019年8月	10年	无	2022年9月26日至2015年9月26日	---	--
市委机房	市电系统	2004年9月	---	无	2022年9月26日至2015年9月26日	1、机房市电系统暂无历史故障。	--
	机房消防系统	2004年9月	10年	无	2022年9月26日至2015年9月26日	1、机房消防系统暂无历史故障。	--
	共济科技环境监控设备	2004年9月	10年	无	2022年9月26日至2015年9月26日	1、环境监控系统服务器经常出现通讯断，跟硬件老化有关系，已经更换了软件。	--
	艾默生120KVAUPS系统	2010年10月	10年	无	2022年9月26日至2015年9月26日	1、设备每年都买了厂家维保服务，维护管理比较完善，暂无历史故障记录。	--
	商用空调系统	2010年10月	8年	无	2022年9月26日至2015年9月26日	---	--
	佳力图精密空调	2010年10月	10年	无	2022年9月26日至2015年9月26日	1、室内风机皮带断裂。 2、更换空调传感器两个。 3、更换1号空调驱动板。 4、更换1号空调主板。	--

安全和备份部

基本信息				动态信息			本月最新变化
设备类型	设备名称	启用日期	常规使用寿命	备机	维保情况	历史故障或配置变更摘要	
磁带备份系统（市民	磁带备份服务器内外网各1台 IBM P SERIES	2016.3.6	三年	无	XX市希尔科技术有限公司 2015年9月	---	---

中心 6 楼机房)	9111-520				到保		
	IBM UltraScalable 3584 磁带库 1 台	2016. 3. 6	三年	无	XX 市希尔科 技有限公司 2015 年 9 月 到保	---	---
	IBM TotalStorage SAN Switch - 16 口光纤交换机 1 台	2016. 3. 6	三年	1 台	XX 市希尔科 技有限公司 2015 年 9 月 到保	---	---
	VERITAS NETBACKUP 备份 软件 内外网各 1 套	2016. 3. 6	三年	无	宝亮智能科 技有限公司 (该公司已经 不存在)	---	维保服务的费用 需要从维保过期 日开始计算, 费 用非常高。已经 在灾备中考虑该 软件。
统一通 信平台 (资源 中心机 房)	Ucstar 服务器 (借用交换平 台设备)	2018. 7. 28	三年	无	2011-7-27 已过保	---	已过保的服务器 因目前访问量不 大, 暂不打算购 买维保服务。
	Ucstar 统一通 信平台软件	2010. 5. 10	三年	无	2011-7-28 已过保	---	
RA 系统 (资源 中心机 房)	RA 主服务器(借 用交换平台设 备)	2018. 7. 28	三年	无	2011-7-27 已过保	---	正在建设中
	RA 备服务器(借 用交换平台设 备)	2018. 7. 28	三年	无	2011-7-28 已过保	---	
	RA 系统软件		三年	无	正在建设中	---	正在建设中
外网 CA 系统(市 民中心 西区地 下机房)	CA 软件	2016. 5. 15	三年	无	已过维保	---	RA 系统上线后, 这两台服务器将 逐步退出使用。
	CA 服务器 2 台 IBMX346	2016. 5. 15	三年	IBMX346	希尔科技(已 过保, 无备品 备件)	---	
外网集 中存储 (市民 中心西 区地下 机房)	NetApp3040	2018. 5. 30	三年	无	2022. 11-- 2015. 11	netapp 控制器 61.144.227.154, 在 保修期内经华讯网 络存储系统有限公 司更换主板。	已签订正式维保 合同。

六、中心常规业务办理情况

业务名称	本月在办总量	本月办结总量	超时完成数量
政府短信平台	2	2	0
政府在线邮件服务	6	5	0
外网 CA 证书	7	4	0
统一通信平台	0	0	0
数据备份及恢复	0	0	0
市政府主机托管	4	3	0
机关专用网络平台接入	1	0	0
IP 地址申请	5	2	0
服务器端口开放	4	2	0
域名解析服务 DNS	1	1	0
其他	21	11	0
合计	51	30	0

七、本月 ISO 文件变更概要

序号	文件名称	版本号	变更类型	变更内容	发布时间	存放位置
1	客户满意度调查程序	5.0	修订	补充部长对调查问卷和报告的审核职责；补充各部门对调查发现问题提出整改措施的职责。	2022/11/12	ISO 文件/程序文件/技术服务部
2	质量审核管理程序	4.02	修订	明确内审组长，内审员的职责	2022/11/13	ISO 文件/程序文件/公用
3	业务连续性管理程序	1.01	修订	增加业务连续性计划框架及测试内容	2022/11/17	ISO 文件/程序文件/安全和备份部
4	系统监控及日志管理程序	1.02	修订	增加时钟同步准确性检查要求	2022/11/17	ISO 文件/程序文件/公用
5	管理评审程序	4.02	修订	增加管理评审输入与输出要	2022/11/17	ISO 文件/程序文件/公用

6	机房日常管理程序	1.06	修订	增加了空间资源管理的内容，同时删除了动力系统的相关内容（已纳入新程序）。	2022/11/17	ISO 文件/程序文件/IDC 部
7	弱电系统管理程序	1.0	新增	初版	2022/11/17	ISO 文件/程序文件/IDC 部
8	动力系统管理程序	1.0	新增	初版	2022/11/17	ISO 文件/程序文件/IDC 部
9	信息化工程建设咨询、评审程序	1.01	改版	改版	2022/11/18	ISO 文件/程序文件/规划部
10	电子政务杂志管理程序	1.0	新增	初版	2022/11/18	ISO 文件/程序文件/规划部
11	XX 市公共信息资源库管理程序	1.0	新增	初版	2022/11/26	ISO 文件/程序文件/资源部
12	政务信息资源共享交换平台管理程序	1.0	新增	初版	2022/11/26	ISO 文件/程序文件/资源部

技术服务管理部

2022 年 12 月 4 日