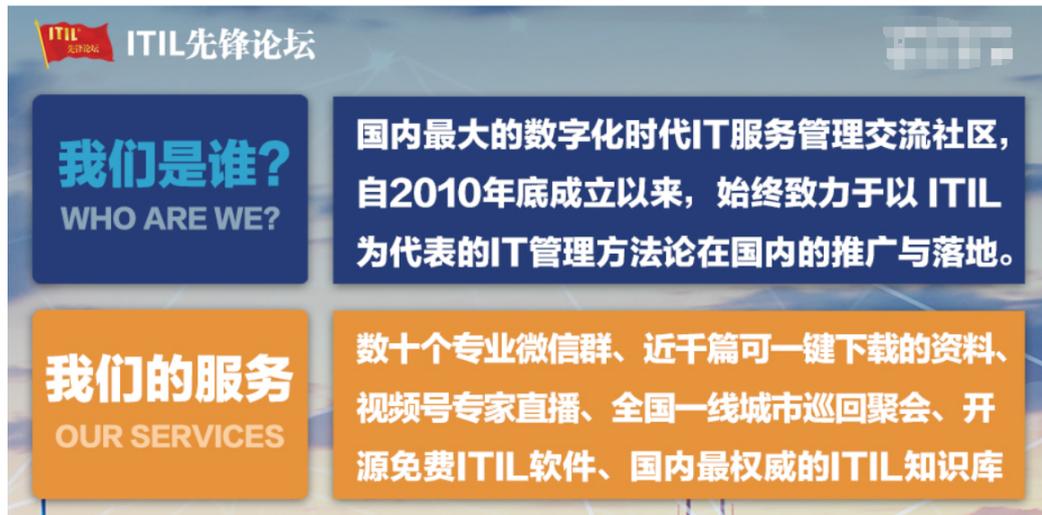

XX 电子商务有限公司
2022 年 XXXXXXXX 项目
第 XXX 季度服务报告



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

公司名称：XXXXXXX

XX 年 XX 月

1. 服务概述

写明项目背景、项目服务内容等。

XXXXX公司根据《2019年西安生产环境硬件设备维保服务项目合同》要求，在2019年3月至2019年5月，完成了2019年第XX季度XX电商公司PC服务器及网络安全设备的巡检和硬件维保工作，目前XX电商23机房PC服务器和刀片设备共XXX台，网络设备共XXXXX台，安全设备Logbase运维安全管理系统XXXXXX台。本项目主要针对XX电商公司23机房在运的PC服务器和网络安全设备硬件维保服务，并提供相应的技术支持和充足的备品备件。

2. 服务汇总

2.1 服务概况

对本季度内整体支持情况进行总结，如：维护的设备数量、巡检次数、故障处置次数、配备的人员情况、设备迁移、备件更换、人员培训、经验分享、特殊时期保障、应急处置等，所有为支撑电商公司本项目所做的工作都可总结。

自2019年3月至2019年5月（第一季度），对XX电商公司23机房PC服务器巡检共12次，硬件故障处理0次，协助调整系统配置4次；网络设备共巡检12次，硬件故障处理0次。堡垒机和日志审计巡检共6次，硬件故障处理0次，系统调整0次，包含堡垒机XXX台（HA），日志审

计XXXX台；XX电商迪普负载均衡设备共XXXXXX台，流量清洗设备XXXXX台，共巡检4次，硬件故障0次，系统调整0次；网闸系统设备和IPS安全共XXXX台设备巡检共4次，处理系统故障0次。XXXXXXXXXXXX。

服务事件类型总数统计

序号	事件类型	事件处理数量
1	机房设备巡检	12次
2	硬件故障处理	0次
3	原厂巡检	4次
4	原厂故障处理	0次
5	系统调整迁移	4次
	人员培训	2次
	合计	22次

2.2 服务说明

依据“2.1 服务概况”总结的工作内容，分条分项进行详细描述，写明服务时间、次数、具体内容等。本部分内容须和2.1保持一致。

2.2.1 设备巡检

本季度服务主要针对XX电商公司23机房XXXX台PC服务器以及XXX台存储设备和XXXX台网络设备进行机房巡检，安全设备XXXX台和负载均衡设备XXXXX台以及XXXX台流量清洗设备系统的巡检工作。PC服务器以及存储和网络设备由陕西现场工程师负责进行设备巡检工作；安全设备和负载均衡以及流量设备由原厂工程师负责进行故障排查和巡检工作。具体的巡检方式以月度巡检和季度巡检为主，每月进行一

次例行的机房设备巡检并提交相关服务报告。主要巡检工作服务器CPU，内存，电源，风扇是否有告警信息，设备前面板是否存在告警灯，设备电源灯以及机器内部有异响的情况提前预防性巡检。

巡检清单如下：

1. 网络及安全设备

设备名称	数量

2.2.2 故障处理

本季度PC服务器以及存储设备硬件故障共处理0次，配合系统调整4次；网络设备0次，未影响电商业务系统正常运行。

- (1) 协助苗工给华为服务器系统划分存储空间；
- (2) 配合专责苗工查看商城业务系统主机内存大小；
- (3) 协助苗工给华为存储系统划分存储空间；
- (4) 华为存储S5500T硬盘告警2次，已做更换恢复使用；

本季度堡垒机、日志审计设备处理硬件故障0次，调整配置0处，本季度XX电商安全设备运行正常未影响电商公司业务系统正常运行。

2.2.3 XXXXXX

2.2.4 XXXXXX

3. 运行分析

3.1 故障处理（如无故障发生本部分可不写）

日期	故障现象	平均处理时间（单位：小时）
3月12日	配合苗工给华为服务器系统划分存储空间；	0.30
3月26日	配合苗工查看商城业务系统主机内存大小；	0.30
4月11日	配合苗工给华为存储系统划分存储空间；	0.30
5月9日	配合苗工给新上架的华为服务器划分ZONE和分配存储空间；	1.00

在本部分详细说明故障处理所做的具体工作。

第一季度电商公司设备运行正常，未发生重大事件，现场工程师态度积极，及时和电商专责以及现场领导沟通，陕西本地现场备件充足，若故障超过24小时还未找到原因，直接更换备机。

PC服务器主要检查机器前面板告警指示灯，通过主机IPMI管理口检查服务器内部CPU、内存、风扇、板卡、硬盘运行情况；同时现场工程师态度积极，及时和电商专责以及领导沟通，陕西本地现场备品备件充足，若故障超过24小时还未找到原因，直接更换备机。

网络设备主要查看设备及板卡版本信息，确认设备运行版本为设备稳定运行版本。通过登录设备，使用命令行查看，确认设备运行时间在正常范围内，无异常重启事件。同时查看设备的CPU、内存、电

源、风扇、板卡、文件系统信息。其中设备CPU无异常过高；查看日志，无设备硬件告警日志。

防火墙主要检查设备前端口告警指示灯，通过管理口检查内部CPU、内存、风扇、板卡、硬盘运行情况；原厂工程师及时和电商专责以及领导沟通，询问是否有策略变动，将策略与系统信息及时进行备份并截图留样。

入侵防御设备主要查看设备及板卡版本信息，确认设备的病毒库处于最新的状态。通过登录设备，查看阻拦掉的攻击以及蠕虫病毒等并且进行相关分析，查看日志系统确认设备运行时间在正常范围内，无异常重启事件。

3.2 运行分析

针对支持的系统/设备的运行情况展开专业分析，分析系统/设备在未来一段时间内的运行趋势或可能面临的问题。本季度如有故障发生必须在此部分详细分析故障原因及整改措施。若发生故障而未作出故障分析及整改方案将纳入季度考核。

自2019年3月到至2019年5月，第一季度XX电商公司西安数据中心PC服务器以及存储设备未发生硬件故障；网络0次故障；防火墙安全设备共发生0次系统故障；流量设备未发生系统故障，保障了电商公司业务系统正常运行。

编号	故障/事件描述	处理过程及结果	处理时间	业务受影响时间
----	---------	---------	------	---------

1	3月12日 配合苗工划分存储空间；	在3月12日下午，配合苗工到机房现场给一台华为服务器，划分存储空间，目前华为存储中剩余空间48%；	30分	0
2	3月26日 配合苗工检查网上商城主机系统内存空间；	在3月26日早上，配合苗工到机房现场查看网上商城主机系统内存大小，后期准备给物理机扩内存，每根内存大小为32GB；	30分	
3	4月11日 配合苗工划分存储空间；	在4月11日下午，配合苗工到机房现场给一台华为存储，划分存储空间，目前华为存储中剩余空间65%；	30分	0
4	5月9日 配合苗工划分存储空间；	在5月12日下午，配合苗工到机房现场给新上架的两台华为服务器，划分ZONE和分配存储空间，目前曙光存储中剩余空间15%；	60分	0

说明：由于XX电商公司业务系统中有缴费和保密等信息存在，所有在故障处理时需要专责陪同到现场。

4. 备件更换（如不涉及本部分可不写）

目前大部分储备备件已可以满足日常消耗使用。个别突发性备件准备不足，也会通过紧急采购流程或通过其他备件库调货的方式，在1-2天内采购到位，解决故障。

在周密计划安排下，电商硬件设备维保项目组在2019年3月至2019年5月期间具体提供的备件供应情况如下表：

设备型号	备件	规格	数量	备注
华为 RH8100	硬盘	2.5 寸 SAS 15K 300GB 热插拔硬盘	3	已使用一块
	内存	16GB 2133MHz, DDR3	2	未使用
	电源	750W 白金电源块	2	未使用
	风扇	华为服务器散热风扇	2	未使用
华为 E9000	硬盘	2.5 寸 SAS 10K 600GB	2	未使用
	内存	16GB 2133MHz, DDR3	2	未使用
华为 RH5885 V3	硬盘	2.5 寸 SAS 15K 1.2T 热插拔硬盘	2	未使用
	硬盘	2.5 寸 SAS 15K 900GB 热插拔硬盘	2	未使用
	内存	16GB 2RX4 PC3L-12800R-11-13-E2	2	已使用一块
曙光 I620-G10	电源	920W 电源模块	2	未使用
	硬盘	2.5 寸 SAS 10K 600GB	2	未使用
	内存	8GB/DDR3	2	未使用
曙光 I620-G25	电源	PWS-920P-1R	2	未使用
	风扇	FAN-0148L4	1	未使用
	硬盘	300GB/2.5 英寸 SAS/热插拔硬盘	2	
	内存	16GB/DDR3	2	未使用
	主板	X10QBi	1	已使用一块主板

由数据可见，硬盘和电源等易耗备件最容易发生故障事件，不过这类备件都存在冗余，对系统的可用性和安全型影响不大，值得注意的是主板问题，主板故障很容易产生系统宕机，这和设备使用年限过久，备件老化有正相关联系。

5. 能力提升

为电商公司用户提供技术培训、经验分享等情况。本部分内容将作为项目评价的加分项。

6. 项目建议

就服务内容、方式或流程等提出创新建议或典型经验。本部分内容将作为项目评价的加分项。

7. 工作总结

目前，XX电商公司西安硬件维保项目组的人员组成结构较为稳定，原厂工程师成员数量基本满足日常工作的需要，同时现场工程师及时按照XX电商公司的需求对PC服务器以及网络安全设备的基础运行情况进行巡检及突发事件进行处理。同时公司二、三线也提供了专业的技术支持和人力支持，提高了运维团队专业技能水平，也提升了运维的整体质量。经过驻场工程师的不断努力及各位领导、专责的积极配合，较为顺利的完成了2019年第一季度运维工作。

附件：维保设备及巡检清单

本协议约束的服务范围见设备维保清单，如有增减，以最终用户确认为准。设备维保包括设备整体正常运行所需的硬件。

提供服务的清单列表如下：

XXXXXXXX