



XXXXXX

信息系统监控管理制度

(试行)

第一章 总则

第一条 为加强XXXXXXIT运维中心(以下简称IT运维中心)信息系统监控管理工作，提高信息系统监控质量和健康水平，确保信息系统适应公司各项业务工作需要，结合IT运维中心实际，制定本制度。

第二条 本制度主要就信息系统监控工作的职责与分工、工作内容与要求以及评价与考核等作出规定。

第三条 信息系统IT运维监控工作坚持“全程监控 随时响应”的原则，实行统一领导、分级负责。

第四条 本制度适用于IT运维中心及各承建单位运维岗位参照执行。

第二章 组织与职责

第五条 IT运维中心设置监控和事态管理流程负责人全面负责IT运维监控体系的建设和落地实施工作。

第六条 建立监控和事态管理流程用于指导IT运维中心IT运维监控工作的开展。

第七条 IT运维监控的组织结构和相关角色职责：

（一） 监控和事态管理流程负责人：对监控和事态管理实践的最终结果负责；负责监控和事态管理实践的原则、角色、职责和考核目标进行决策；对监控和事态管理实践的有效性和效率进行监控，需要时发起改进；

（二） 监控和事态管理流程经理：在规定的业务范围内，负责监控和事态相关流程的开发、设计、实施、执行、结果统计及持续改善；与流程监管部门一起制定流程的考核KPI及其它绩效考核指标；负责对KPI的实施过程进行跟踪、回顾和分析，并提出优化建议；确保流程中每个角色对流程的整个过程都非常熟悉，确保每个角色都清晰的了解所在角色的职责要求（确保对参与流程的角色进行的充分的培训）；确保流程的执行过程被详细地记录下来，且是可以被追溯和审计的；负责监

控和管理事态的整个生命周期，确保事态及时记录、分类和解决；

（三） 监控规划经理：负责定义监控目标，与服务或负责人一起确定监控对象、监控需要达到的目的、提出服务或产品的性能和服务级别要求。确定监控优先级列表；负责评估可用的度量监控标准，基于监控目标将监控优先级列表项映射或转换为可用度量或基于可用度量的综合度量和度量值；负责定义监控对象的事态类型，对不同类型的事态进行定义和分类。类型可以是一般性的，如信息性，警告性，异常性，也可以是功能性，如核心应用、核心设备、接入设备等；负责定义不同事态类型的阈值，可根据现有的SLA和针对服务或组件定义的可用性，容量和性能的要求；负责定义服务运行状况模型（端到端事态），建立反应服务健康情况与IT组件的关联模型，以评估用户使用服务的体验；负责确定监控产生的事态能够有响应事态的团队或职能部门；

（四） 监控专家：负责基于针对某个监控对象的监控目标需求，设计出可以度量、监控的指标，以反应被被监控对象的运行状态；负责确定监控的指标、产生的事态准确反馈被监控对象的状态；负责优化和调整监控的指标、事态分类规则、相关阈值的合理性；负责设计新的可监控指标和指标值以增加被监控对象的课监控性；

（五） 监控工具工程师：负责搭建、维护和实施监控各类的监控工具，以满足监控规划目标的需求；负责各类监控工具的数据互联互通，以确保监控的指标能够真实、及时的反应被监控对

象的关系；负责开发新的监控方式、监控指标以更加客观、及时反应被监控对象的运行状态；

（六） 监控工程师：实时参考监控工具：负责监控组织的IT基础设施、网络系统、服务器和应用程序等关键组件的运行情况。通过使用监控工具，及时检测系统故障、网络异常、性能问题或安全威胁等，并迅速做出响应。通知相关负责人：在发生重要事态或紧急情况时，您将及时通知相关的负责人，例如系统管理员、网络团队或其他相关部门。您需要提供准确的信息，描述问题的性质、影响范围和可能的解决方案，以促使相关负责人快速响应和处理。跟进事态全生命周期：负责监控事态的整个处理过程，从问题的识别和解决开始，直到问题得到完全解决并关闭。您将跟踪问题的进展，与相关团队合作，确保问题得到妥善解决，并在解决方案实施后验证其有效性。文档记录和报告：及时记录和整理监控系统的告警日志、问题处理记录和事件报告。您将撰写清晰的文档，描述问题的诊断过程、解决方案和最佳实践，以便于知识共享和日后参考；

（七） 事态响应工程师：处置事态：在监控工具发出告警或检测到异常时，及时采取行动解决问题。您将负责分析和评估告警的优先级，并采取适当的措施进行故障排除、错误修复或紧急处理，以确保系统正常运行和服务可用。故障排查和优化：除了处理实时的事态，您还将参与故障排查和系统优化工作。您将使用监控工具和其他技术手段，对系统性能进行监测和分析，寻找潜在的问题和瓶颈，并提出改进建议以提高系统的可靠性、安全性和效率。

第三章 工作内容和要求

第八条 IT运维监控内容包括如下三类：

- （一）监控规划，由监控规划经理、监控专家完成。
- （二）事态处理，由运维工程师完成，或/和维保单位共同完成。
- （三）监控和事态管理评审，由监控和事态流程经理牵头完成。

第九条 监控规划主要包括以下内容：

- （一）定义监控目标
- （二）定义需要和能够监控的内容
- （三）定义监控对象的事态类型
- （四）定义不同事态类型的阈值
- （五）定义服务运行模型
- （六）定义事态关联和规则集
- （七）与行动、角色和通知关联

第十条 事态处理主要包括以下内容：

- （一）事态检测
- （二）事态记录
- （三）事态过滤和相关性检查
- （四）事态分类
- （五）事态响应选择

(六) 发生通知，执行响应策略

第十一条 监控和事态评审主要包括以下内容：

(一) 确定评审目标

(二) 确定评审纬度

(三) 执行评审

(四) 执行优化

第十二条 监控和事态管理的工作要求：

(一) 优先级区分原则：您的原则已经强调了对IT组件进行优先级区分，这是非常重要的。但是，您可能还需要明确定义和记录如何确定这些优先级，并考虑在不同情况下可能需要调整优先级的策略。

(二) 组件的可监控性原则：您提到在IT组件采购和开发时考虑其可监控性，这是一个关键点。另外，要确保在设计和实施阶段就考虑到了监控需求，并将其纳入整个开发生命周期。

(三) 纳入监控体系：IT组件在加入生产环境后应该被纳入监控体系。同时，这个过程应该是自动化的，并且在新的IT组件上线时，应及时更新文档和监控策略。

(四) 专门的监控响应团队：指定专门的组织或人员来响应监控平台的告警是关键的。您也应该为这些人员提供适当的培训，确保他们了解如何正确地响应各种类型的告警。

(五) 监控阈值的优化调整：定期优化监控阈值确实很重要，但这个过程应该是数据驱动的，基于历史数据和业务需求，这样可以更准确地反映IT组件的真实运行状态。

（六）数据驱动的监控原则：所有监控活动应基于数据收集、处理、分析和可视化展示。利用代理、日志、API等获取硬件和软件数据，进行处理和分析，生成告警，并通过图形用户界面展示。

（七）全面的监控原则：监控策略应覆盖IT基础设施、网络、应用性能和用户体验。确保从服务器和存储设备的可用性、网络设备的配置和性能，到应用的响应时间和用户体验的全方位监控。

（八）灵活性和可扩展性原则：监控系统应具备适应业务需求和技术环境变化的能力。采用模块化设计，使用开放的标准和协议，定期审查和更新以保持系统的适应性。。

第四章 监督与检查

第十三条 IT运维中心负责对信息系统IT运维监控工作进行评价和考核。

第五章 附则

第十四条 本制度由XXXXXIT运维中心负责解释并监督执行；

第十五条 本制度自发布之日起执行；