

企业级云上代维服务

简介：基于 ITIL 最佳实践和 cobit 审计规范的云上数据中心代维服务，覆盖信息资产全生命周期的管理流程，包括并不限于资产管理、配置管理、可用性管理、容量和性能管理、信息安全管理、业务持续性管理、财务管理等范畴，结合机器人、脚本等多种自动化运维工具完成日常巡检、告警、消警、故障排查，阿里云各产品线认证工程师、专家提供成熟的解决方案和最佳实践，消除客户运维负担、专注于业务发展

1.基础服务

- a) 云资源监控
- b) 线上巡检
- c) 异常排查
- d) 应急服务（1次/季度）

2. 云资源管理

根据甲方业务要求，进行云架构设计、资产采购、镜像部署、备份配置、安全配置、恢复等操作。

定时、实时统计云资源种类、规格、数量、购买日期、到期日期等信息和展示。

对云资源的规格变更、操作时间、操作人员等信息进行按照时间线进行展示

3. 可用性管理服务

根据服务基线评估应用、组件的总体可用率、可用率变化趋势等

4. 容量管理

结合性能、访问量指标等综合评估云资产的业务匹配程度，形成容量指标分析。

针对用户云资产容量指标，提供优化云资源配置短板建议，达到 TCO 效益最大化。

5. 信息安全管理

安全事件提醒，协助用户完成系统加固、补丁安装。

根据最佳时间协助用户完成云资源数据的备份，检查备份工作执行情况。

6. 产品及方案服务

提供产品咨询、产品应用场景、方案咨询，并提供方案设计。

7. 迁移咨询及协助实施

提供上云或迁移的问题咨询、方案设计以及实施过程中提供协助。

8. 专家钉钉群支持服务

为客户拉通阿里云产品经理及专家在线进行问题答疑及故障排查。

9. 线上工单升级加急服务

阿里云在线工单加急，优先处理并升级到专家处理。

10. 交付物

- a) 《月度报告》
- b) 《年度报告》
- c) 《成本优化报告》
- d) 《用户 UX 报告》

11. 服务标准

- a) 服务方式：线上远程
- b) 服务时间：每工作日 09:00--06:00
- c) 响应时间：小于 20 分钟
- d) 服务可用率 99.9% （按季度计算）

