

# CloudMaintenance

## 云运维基础版服务说明书

---

本服务说明书是针对Cloud Maintenance Basic(以下简称CMB)所包含的服务内容进行说明。

## 服务内容

### 1. CMB 版本及服务标准定义

为了用户能够更好的使用 CMB 服务，以下为使用 CMB 的必要条件：

- 1) 客户提供具备管理相关云资源权限的 RAM。

### 2. CMB 服务支持

#### CMB 云服务支持

##### 适用场景

- ✧ 用户初次使用 CMB 服务，对云产品的部署规划、安装配置，功能使用不熟悉。
- ✧ 用户在使用 CMB 服务过程中遇到问题，需要济通提供故障排查及支持。

##### 服务方式

基于钉钉群或微信群服务平台入口，用户提交服务请求，服务专家会在 15 分钟内响应并协助用户处理问题。

##### 服务时间

本服务的提供时间为正常工作时间（5\*8）。

##### 服务范围

包含 CMB 范围内的产品使用指导和故障排查。

### 3. 云产品技术支持

#### 适用场景

用户使用阿里云产品过程中，对云产品的架构、功能、配置不熟悉。

## 服务方式

基于钉钉群或微信群服务平台入口，用户提交服务请求，服务专家会在 15 分钟内响应并协助用户处理问题。

## 服务时间

本服务的提供时间为正常工作时间（5\*8）。

## 服务范围

阿里云产品使用支持	弹性计算	阿里云服务与产品功能相关的咨询； 阿里云产品的使用与配置建议；
	存储服务	阿里云的产品相关的技术：问题支持； 与阿里云资源相关的操作或系统问题的故障诊断协助；
	数据库	阿里云网络与安全配置支持； 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问
	网络	题协助； <b>举例：</b>
	CDN	日志归档应该使用哪种存储？ 负载均衡健康检查为何显示异常？
	安全	负载均衡请求为何不均衡？
	域名与网站	waf 配置为何不生效？ 阿里云内外网带宽是共享的么？

## 4. 通用架构支持

## 适用场景

用户在系统上云过程中，面临系统基础架构以及系统上云后架构适配等多种问题，济通向用户提供全方位的 CMB 架构支持服务，协助用户更好的使用云计算。

## 服务方式

基于钉钉群或微信群服务平台入口，用户提交服务请求，服务专家会在 15 分钟内响应并协助用户处理问题。

## 服务时间

本服务的提供时间为正常工作时间(5\*8)。

## 服务范围

现状调研	调研客户 IT 现状，如业务场景、系统现状、数据现状以及网络现状 梳理客户业务需求，理解客户业务痛点 理解客户 IT 建设诉求与目标
基础架构支持	对客户的云上系统部署基础架构方面的问题提供解答 <b>网络架构设计：</b> VPC 规划、网段划分、安全组策略 <b>应用系统的架构设计：</b> 云上系统的高可用设计，如何进行同城/异地灾备 <b>高可用和灾备架构设计：</b> 云上系统的高可用设计，如何进行同城/异地灾备，数据库的配置及部署方案，数据库的高可用架构、同城容灾与备份恢复建议 <b>存储架构设计：</b> 关系型数据的存储，非结构化数据的存储与网络访问加速 <b>混合云架构设计：</b>

	<p>应用在云上部署，如何与本地系统进行数据交换，路由划分，安全策略制定</p> <p><b>系统安全设计：</b></p> <p>如何构建云上的安全应用环境，如何应对网络安全风险与网络攻击</p>
架构方案设计	<p><b>应用场景类：</b></p> <p>针对客户业务需求与应用场景进行方案设计，如：SAP 上云方案，数据中台方案，业务中台方案，网络解决方案，视频直播方案，IoT/车联网方案，电商应用方案等</p> <p><b>系统部署/运维类：</b></p> <p>针对客户的云上部署与运维进行方案设计，如：系统高可用设计方案，数据库灾备恢复方案，网络负载方案，缓存设计方案，大并发消峰填谷方案，网络加速方案，安全运维方案等</p>

## 5. 云安全支持

### 适用场景

- ◇ 客户对云安全产品配置和使用不太熟悉，需要得到专业的指导。
- ◇ 客户希望实时知晓服务器存在的安全隐患。
- ◇ 客户需要咨询等级保护相关问题。

### 服务方式

基于钉钉群或微信群服务平台入口，用户提交服务请求，服务专家会在 15 分钟内响应并协助用户处理问题。

### 服务时间

本服务的提供时间为正常工作时间（5\*8）。

## 服务范围

服务项目	内容描述
信息安全基础服务	包含安全架构咨询、安全事件咨询、云安全工具配置等服务项。
渗透测试	仅提供安全检测功能体验。如果安全隐患，会及时通知客户。  完整的渗透测试属于独立的云安全服务包，需单独购买；包含测试目标范围调研、测试方案规划、测试信息搜集分析、安全测试实施、安全测试报告输出、协助修复漏洞、漏洞修复验证等服务项。

## 6. 监控预警服务

### 适用场景

- 企业客户希望通过低成本方式能够做到服务器出现问题第一时间知晓。
- 企业客户希望把注意力从系统监控等繁琐的工作中解放出来，聚焦自身业务的发展。
- 监控需求繁杂，需要通过不同平台、各种参数配置方可实现。
- 企业客户希望将监控数据投放在大屏之上，方便实时查看且监控报表可自动生成。

### 服务方式

监控添加：基于钉钉群或微信群服务平台入口，用户提交服务请求，服务专家会在 15 分钟内响应并协助用户处理问题。

告警通知：通过 TR Monitor 在钉钉群消息 7 \* 24 实时推送。

### 服务时间

本服务的提供时间为正常工作时间(5\*8)。

### 服务范围

事项	详细内容
----	------

<p>监控项添加/变更</p>	<p><b>基于 CMB 的监控平台和体系</b></p> <p>基于阿里云云监控，为以下产品提供基础监控：</p> <p>ECS：CPU、内存、磁盘、网络等</p> <p>Elasticsearch：CPU、磁盘、集群状态等</p> <p>Memcache：连接数、命中数、字节数等</p> <p>MongoDB：资源监控、配置数据、备份日志、慢日志等</p> <p>NAT 网关：网络带宽、数据包、连接数等</p> <p>RDS-MySQL：资源监控、配置数据、备份日志、慢日志等</p> <p>RDS-SQLServer：资源监控、配置数据、备份日志、慢日志等</p> <p>Redis：资源监控、配置数据、备份日志、慢日志等</p> <p>SLB 负载均衡：性能状态、连接数、端口维度、实例维度等</p> <p>ECS、RDS、SLB、OSS 的性能和过期时间监控（一个阿里云账号，需要 AK 信息）</p>
<p>监控告警通知</p>	<p>告警通知方式：通过 TR Monitor 消息推送</p>
<p>7 * 24 小时通知</p>	<p>所有的告警，支持 7 * 24 实时推送。</p>

## 监控项举例

包含但不限于以下监控项：

监控项	监控指标举例
<p>ECS 基础监控</p>	<p>*CPU 使用率&gt;=90%;</p> <p>*内存使用率&gt;=90%;</p> <p>*磁盘使用率&gt;=90%;</p> <p>*CPU IO 等待&gt;=90%;</p> <p>*inode 使用率&gt;=90%;</p>

## 7. 云平台巡检

### 适用场景

- ◇ 客户对云平台使用不太熟悉，需要得到专业的指导。
- ◇ 客户希望阶段性知晓云平台上业务存在的安全隐患。

### 服务方式

基于钉钉群或微信群服务平台入口，济通每季度提供一次云平台巡检服务，并将巡检的结果反馈到服务群或邮件的形式通知客户，并针对问题进行解答。

### 服务时间

本服务的提供时间为正常工作时间（每季度一次）。

### 服务范围

服务项目	内容描述
安全	包含安全中心是否存在未修复的漏洞、服务器异地登录、病毒及挖矿程序、webshell等
数据备份	包含自动快照策略、RDS 备份、DBS 备份策略等。
网络	包含 SLB 监控配置、健康检查、高速通道物理专线状态、IPSEC 链路状态等
费用	检查账户余额是否充足，各云产品的计费规则是否合理等

## 8. 云平台架构优化建议

### 适用场景

- ◇ 客户对云平台使用不太熟悉，需要得到专业的指导。
- ◇ 客户希望了解云平台上整体业务架构是否合理，是否有优化空间。



---

◇ 针对现有业务架构及云产品配置，各云产品是否有优化空间。

### **服务方式**

基于钉钉群或微信群服务平台入口，济通每年提供一次云平台架构优化建议，并将优化建议报告以邮件的形式发送给客户。

### **服务时间**

本服务的提供时间为正常工作时间（每年一次）。

### **服务范围**

从云平台网络、计算资源、存储、数据库、安全、计费等多个维度提供整体优化建议。