

云运维企业版服务说明书

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

服务内容

1. CME 版本及服务标准定义

为了用户能够更好的使用 CME 服务，以下为使用 CME 的必要条件：

- 1) 客户须有一台单独的机器作为运维管理服务器，在该机器上安装 CME 相关组件（如监控告警平台、堡垒机等）。
- 2) 运维管理服务器配置为 4C8G200g 硬盘且配置 EIP 或公网 IP。
- 3) 客户提供具备管理相关云资源权限的 RAM。
- 4) 客户提供云服务器及数据库的登录权限。

2. CME 服务支持

CME 云服务支持

适用场景

- ◇ 用户初次使用 CME 服务，对产品的部署规划、安装配置，功能使用不熟悉。
- ◇ 用户在使用 CME 产品过程中遇到问题，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。

服务范围

包含 CME 范围内的产品使用指导和故障排查。

3. 主流（开源/商业）软件支持

适用场景:

- ✧ 传统型企业客户，自身 IT 部门偏向于服务采购和系统集成，技术能力和经验相对欠缺。
- ✧ 客户自身的运维人员可能有自己的知识盲区，有些非常用软件需要协助安装、配置。
- ✧ 客户需要快速批量部署同一软件到多台服务器上。

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。

服务范围

包含但不限于以下软件的安装配置。

开源软件:

分类	包含软件
web 中间件	*Nginx 安装部署与配置； * Nginx 配置 HTTPS 证书； * Apache 安装部署与配置； *Tomcat 安装部署与配置； *Jboss 安装部署与配置； *Weblogic 安装部署与配置。
Java 系列	* JDK 部署； * Jetty 部署；
搜索引擎部署	* Elasticsearch 部署； * solr 部署。
消息队列部署	* ActiveMQ 部署； * RabbitMQ 部署； * Kafka 部署。
其他环境部署	* ZooKeeper 部署； * VNCServer 部署； * OpenVPN 部署； * FTP 部署； * SVN 部署；

* Gitlab 部署; * NFS 部署; * RSYNC 部署; * OSS 挂载工具 OSSFS。

商业软件:

分类	包含软件
OA	* 泛微 OA; * 蓝凌 OA; * 用友 OA。
ERP	* 金蝶; * 用友; * 微软 dynamics; * Infor。
知识管理	* confluence; * Redmine。
数据库	* Oracle 安装配置; * SqlServer 安装配置。
Windows 操作系统	* Windows ActiveDirectories; * IIS; * Office。

4. 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。

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;

	数据库	与阿里云资源相关的操作或系统问题的故障诊断协助； 阿里云网络与安全配置支持；
	网络	与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题协助；
	CDN	举例： 日志归档应该使用哪种存储？
	安全	负载均衡健康检查为何显示异常？ 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？

5. 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，通面向用户提供全方位的 CME 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。

非工作日及法定节假日提供针对支持团队的紧急事件二线支持。

注：紧急事件是指故障等影响客户业务正常进行的事件。

服务范围

<p>现状调研</p>	<p>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</p> <p>梳理客户业务需求，理解客户业务痛点</p> <p>理解客户 IT 建设诉求与目标</p>
<p>基础架构支持</p>	<p>对客户的云上系统部署基础架构方面的问题提供解答</p> <p>网络架构设计：</p> <p>VPC 规划、网段划分、安全组策略</p> <p>应用系统的架构设计：</p> <p>云上系统的高可用设计，如何进行同城/异地灾备</p> <p>高可用和灾备架构设计：</p> <p>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</p> <p>存储架构设计：</p> <p>关系型数据的存储，非结构化数据的存储与网络访问加速</p> <p>混合云架构设计：</p> <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>系统安全设计：</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>
<p>架构方案设计</p>	<p>应用场景类：</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>系统部署/运维类：</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</p>

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

6. 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。

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。

7. 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
监控项添加/变更	<p>基于 CME 的监控平台和体系</p> <p>基础监控 CPU、内存、磁盘、网络等；</p> <p>中间件性能监控（总中间件数量包含 20 个，比如 5 台上都安装了 tomcat 算作 5 个）：</p> <ul style="list-style-type: none">● apache（需在 httpd.conf 中添加 location 并重启服务）● tomcat（需在 catalina.sh 中添加 jmx 配置并重启服务）● nginx（需在 nginx.conf 中添加 server 并重载服务）● mysql（需要执行 status、extended-status 的权限）● mongodb（需要执行 db.serverStatus()的权限）● redis（需要执行 info 的权限）● zookeeper（需要执行 stat 的权限）

	<ul style="list-style-type: none"> php-fpm (需在 php-fpm.conf 中开启 fpm-status, 在 nginx 中添加 location 并重启服务) <p>端口监控 (包含 50 个);</p> <p>URL 监控 (包含 5 个);</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>
监控告警通知	告警通知方式: 通过 TR Monitor 消息推送
7 * 24 小时通知	所有的告警, 支持 7 * 24 实时推送。

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
基础监控	*CPU 使用率大于 90%; *内存使用率大于 90%; *磁盘使用率大于 80%; *CPU load 大于 5 并且 CPU 使用率大于 90%
中间件监控	*Tomcat 堆内存使用率大于 80%; *Tomcat 发生重启; *ZZookeeper 打开的文件描述符使用率大于 80%; *Zookeeper 平均响应时间大于 3 秒
端口监控	*SSH 端口; *Nginx 端口; *Apache 端口; *MySQL 端口; *Oracle 端口。
URL 端口	*网站首页访问是否正常; *登录接口是否正常; *监控节点访问是否有延迟。

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。