**SMG资金管理平台运维需求书**

上海文化广播影视集团有限公司资金管理信息系统平台是集团的重要财务系统，担负着集团资金管控的重要责任。该系统自14年底上线至今，已逾三年，超过了软硬件系统集成和业务系统运维的时限。为了确保该系统运行的平稳、正常，故编写该运维需求书，为来年的系统运维提出相关需求。

**一、运维范围**

本运维需求书包括基础软硬件系统运维（包括硬件运维，基础软件平台运维、其他运维）和业务软件系统运维，运维方包括基础运维厂商和业务系统厂商进行运维。基础运维厂商负责硬件运维，基础软件平台运维和一部分其他运维。业务系统厂商负责业务软件系统运维和一部分其他运维。运维时间为2018年1月1日至2018年12月31日，具体需求如下：

**1、基础软硬件系统运维**

1. **硬件运维范围**

包括前置机、应用服务器、数据库服务器、存储设备、网络交换机、安全网关设备共计13台设备，具体如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **品牌** | **型号** | **序列号** | **用途** |
| 1 | 前置机 | IBM | X3250 M4 | 06AGWDG | 工商银行前置机 |
| 2 | 前置机 | IBM | X3250 M4 | 06AYGLK | 民生、上海银行前置机 |
| 3 | 前置机 | IBM | X3250 M4 | 06AYGNC | 建设银行前置机 |
| 4 | 前置机 | IBM | X3250 M4 | 06CDACM | 光大、招商银行前置机 |
| 5 | 备份服务器 | IBM | X3250 M4 | 06AGWDH | commvault备份用 |
| 6 | 应用服务器 | IBM | X3650 M4 | 06AVMZD | 安装九恒星应用系统及中间件 |
| 7 | 应用服务器 | IBM | X3650 M4 | 06AVMVW | 安装九恒星应用系统及中间件 |
| 8 | 数据库服务器 | IBM | X3650 M4 | 06BTBAV | 安装oracle数据库 |
| 9 | 数据库服务器 | IBM | X3650 M4 | 06BTBAR | 安装oracle数据库 |
| 10 | 存储交换机 | 博科 | Brocade300 |  | 存储用光纤交换机 |
| 11 | 存储交换机 | 博科 | Brocade300 |  | 存储用光纤交换机 |
| 12 | SAN存储 | IBM | V3700 | 7832813 | 数据库存储，含有5块300G硬盘 |
| 13 | 安全网关 | 信安世纪 | NSAE 1500 | 1444G7070 | 安全证书，用户安全访问等 |

1. **基础软件平台运维范围**

包括Oracle数据库、Commvault备份软件、双机热备软件ROSE HA、中间件软件Weblogic。具体运维内容如下：

* Oracle数据库运维工作包括数据库参数管理、数据库安全管理维护、数据库备份及数据库恢复工作，确保数据库平稳工作。每年包含4次巡检和2次应急服务。
* Commvault备份软件运维工作包括检查备份是否成功完成、发现错误时执行相关的修正操作、根据需要进行数据恢复，确保数据备份安全有效。每年包含4次巡检和2次应急服务。
* 双机热备软件ROSE HA的运维工作包括配置与管理RoseHA、Rose HA故障诊断、故障问题恢复，确保数据库双机能够有效切换。每年包含4次巡检和2次应急服务。
* 中间件软件Weblogic运维工作包括Weblogic 配置管理、故障诊断weblogic，故障问题恢复，确保其支持业务系统的安全运行。每年包含4次巡检和2次应急服务。

1. **其他运维**

* 机柜运维：包括放置资金管理平台系统机柜的供电、网络、机房空调、机柜UPS保护等运行正常，有效支持该系统的稳定运行。
* 数据备份与恢复：所有的备份工作由基础运维厂商负责，包括数据库的备份和应用系统的备份，基础运维厂商在本地备份的基础上，还需提供异机备份。基础运维厂商需将备份数据保存3个月。数据库恢复由基础运维厂商负责，应用系统恢复由业务系统厂商负责。如出现问题时，基础运维厂商负责将数据库恢复到最近时间的备份，剩余的丢失数据由业务系统厂商从银行处补录恢复。所有的数据恢复工作需要在1天内完成。基础运维厂商需要定期将数据库数据备份到光盘或硬盘等长期保存介质上，交由SMG财务处保存。

**2、业务软件系统运维**

* 在业务软件维保期内业务系统厂商应根据SMG财务相关业务需求，提供针对平台原有功能的必要更新服务，或提供为完善业务功能而进行的软件版本更新或升级服务。
* 业务系统厂商应保证提供全方位的（**7\*24**小时电话支持、电子邮件支持、现场支持）、有效的、及时的技术支持和服务。如业务系统发生问题，厂商在得到SMG的通知后，须立即派工程师到场，全力解决问题，使系统尽快恢复正常。
* SMG财务处人员可就关于资金管理平台的业务或技术问题通过E-mail向业务系统厂商咨询。厂商在收到以上咨询后的24小时内予以解答。

**二、运维服务标准和方式**

1）运维范围内硬件设备出现故障，且基础运维厂商的一线运维人员无法解决的，可申请原厂服务，进行设备修理，整个修理时间不应超过一天。如出现问题短时间无法解决，需基础运维厂商提供备件确保系统正常运行。

2）热线服务：基础运维厂商和业务系统厂商都需提供7\*24小时客服服务热线

3）巡检服务：每季度基础运维厂商需要对资金管理平台的软硬件和机柜状况进行检查，以便掌控系统基础平台的运行状况，并提交相关的巡检报告。每季度业务系统厂商需要对系统业务平台的应用状况进行检查，并提交相关的巡检报告。

4）应急演练服务：为了确保数据恢复的可用性，每半年基础运维厂商和业务系统厂商需配合进行一次应急演练，测试备份数据的可用性和相关应急措施的可用性。

5）按需响应：根据财务相关工作，业务系统厂商需提供相关的业务变更，故障处理和性能调优，基础运维厂商应提供配合支持。

6）重点保障服务：在财务处重要时间节点内的服务保障工作，在重点保障期内，基础运维厂商和业务系统厂商都需派遣相关技术工程师到现场实施保障服务。

7）沟通协调：基础软硬件系统运维厂商和业务系统运维厂商应互相配合完成运维工作，确保资金管理平台稳定安全运行。如发现界限模糊的运维工作，由财务部相关人员指定厂商提供运维服务。