

<p>商品名称</p>	<p>365 专家运维保障服务</p>
<p>产品简介</p>	<p>提供基于阿里云的应用/云服务器的日常代运维（托管）服务。 包括云资源初始化，操作系统配置，网络配置，安全基础服务配置，7*24 小时基础监控服务，定期巡检，运维周报，疑难问题排查等。</p>
<p>功能亮点</p>	<p>袋鼠云核心运维团队人员是来自原阿里巴巴有多年运维经验的专家，十年的淘宝运维经验输出，拥有维护万台以上服务器数量的经验，擅长管理和运维大型集群，处理系统层、网路链路层疑难故障、常见应用层级优化，协助客户打造和管理标准、专业的运维团队。最终通过专业的运维保障，确保用户数据安全，提升业务服务的可用性和用户体验。</p>
<p>服务流程</p>	<p>需求提交(提前 3 个工作日) -> 需求沟通(提前 1 个工作日)</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A((需求提交)) --> B((需求沟通)) B --> C((任务执行)) C --> D((结果确认)) D --> E((服务质保)) </pre> </div> <p>提前3个工作日 提前1个工作日</p> <p>温馨提醒：请在购买后，进入“服务监管”中提交需求，以便我们为您及时处理问题，感谢配合！</p>
<p>产品说明</p>	<p>适用场景：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、无专职运维团队，出故障时需要专业的运维团队支持。 2、业务对应用可用性要求较高，需要 7*24 小时监控。 3、系统/应用运行慢、卡、报错。 4、系统架构杂乱无序，需要优化架构。 <p>服务对象：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 有系统部署在阿里云平台上，无专人进行云上运维的企业。 (2) 现有运维力量薄弱，需要有全天后专家运维团队提供技术支撑。 <p>服务内容：</p> <p>针对用户整体系统提供全方位 7*24 监控</p> <p>一、基础资源运维</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、阿里云资源（ECS,SLB,RDS,OSS,CDN）日常扩容，升级等操作；

	<p>2、数据备份快照与配置变更处理；</p> <p>3、网络资源（交换机、路由器）扩容与日常配置变更处理；</p> <p>4、主机漏洞扫描，安全组策略变更处理；</p> <p>二、应用日常运维</p> <p>1、WebServer(apache/nginx/iis)部署，扩容，日常配置变更；</p> <p>2、AppServer(tomcat)、PHP 应用服务部署，扩容、日常配置变更；</p> <p>3、容器等相关服务部署、扩容、日常配置变更；</p> <p>4、提供应用发布解决方案与技术支持；</p> <p>三、监控服务</p> <p>1、系统资源（CPU，内存，磁盘，网络）监控告警；</p> <p>2、应用服务监控告警；</p> <p>四、系统优化</p> <p>1、提供操作系统内核参数调优建议与技术支持；</p> <p>2、提供 WebServer(apache/nginx/iis)，AppServer(tomcat)、PHP 调优建议与技术支持；</p> <p>五、高可用与容灾</p> <p>1、提供应用系统高可用架构方案与技术支持；</p> <p>2、提供应用系统同城容灾方案与技术支持；</p>
<p>售后支持范围</p>	<p>1、服务期间内安排专职技术服务经理；建立 7*24 IM 技术服务群。</p> <p>2、提供 5*8 日常服务（星期一至星期五，上午 9:00 至下午 18:00，国家法定节假日除外），15 分钟内应急响应，限时 4 小时内提供解决方案或者解决。</p> <p>3、提供 7x24 业务不可用紧急服务（星期一至星期日，立即响应故障），响应时间 30 分钟以内，限时 2 小时内提供解决方案或者解决。</p> <p>4、日常运维服务投入技术人力不小于三人，服务团队至少及以上包括一名运维专家、两名资深运维工程师。</p> <p>5、保证全年 95% 以上的规定响应及解决时间内的响应率。（由于地震、水灾、火灾、机房断电、断网等不可抗力引起的故障，不包含在此服务级别内）</p>