

7x24小时应用保障服务

1.服务概述

通过7x24小时（每星期7天，每天24小时）安全运维托管，以及相应的标准化工具和专家服务，帮助客户对部署在云上的各种应用及/或服务系统提供全天候的保障服务，帮助客户处理应用或服务上云后的系统支撑连续性和业务聚焦问题，解决客户大量繁琐的系统保障和业务支撑问题。

2.7x24小时应用保障服务

“工作单元”是按特定工作内容对工作进行的分解。乙方提供的服务为以下工作单元中“工作内容”所列内容，供甲方根据需要进行选择。以下工作单元中“工作内容”所列内容并不代表乙方将负责按工作单元顺序完成所列工作。

以下内容为各工作单元的详细描述。

2.17x24小时监控

2.1.1服务定义

根据甲方需求对整个系统提供全方位的监控，包括阿里云资源监控、系统监控（CPU、内存、磁盘空间）、应用层监控（URL、接口、API等）、业务逻辑层监控（如登陆流程、订单流程等）。

2.1.2服务范围

乙方工作范围包括：

甲方所需监控项的添加和变更。

将监控告警消息通知到甲方。

7x24小时的值班响应。

如果没有特别要求和说明，乙方工作范围不包括：

阿里云平台之外的设备监控。

2.1.3服务前提条件

需要进行监控部署，并授权乙方登录云服务器（ElasticComputeService，ECS），以便于部署监控程序。

部署监控程序需要甲方提供云服务器ECS登录方式。

部分监控项的添加需要甲乙双方约定合适时间重启服务。

2.1.4服务内容

服务内容

服务描述

责任主体

监控项添加/变更

基础监控CPU、内存、磁盘、网络等

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）：

Apache（需在Httpd.conf中添加Location并重启服务）

Tomcat（需在Catalina.sh中添加Jmxremote并重启服务）

Nginx（需在Nginx.conf中添加Server并重启服务）

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）

PHP-Fpm（需在PHP-Fpm.conf中开启Fpm-Status，在Nginx中添加Location并重启服务）

端口监控（包含50个）

URL监控（包含5个）

日志文件关键字监控（包含10个关键字和10个日志文件）；

ECS、阿里云关系型数据库（RelationalDatabaseService, RDS）、负载均衡

（ServerLoadBalancer, SLB）、阿里云对象存储服务（ObjectStorageService, OSS）的性能和过期时间监控（一个阿里云账号，需要AK信息）

阿里云

监控告警通知

告警消息推送

阿里云

7x24小时值班响应

所有的告警，支持7x24小时实时推送

阿里云

2.1.5客户责任

甲方需要梳理监控需求，必要时可由乙方配合梳理。

配合乙方在合适时间重启服务。

如遇监控需求变更，甲方需要及时同步至乙方。

2.1.6完成标志

甲方予以验收通过，甲方可通过乙方提供的地址实时看到服务器监控信息。