



# IT 服务标准

时空云中心

2020 年 4 月 9 日

## 文档修订记录

序号	日期	版本	编写人员	审核人员	纪要
1	2020/04/09	V0.1	杨武华、徐俊		创建文档，编写内容。
2	2020/04/11	V1.0	周恣		梳理章节结构、完善文档内容。

# 目 录

一、前言.....	1
二、服务时间、服务地点与需求载体.....	1
2.1 服务时间.....	1
2.2 服务地点.....	1
2.3 需求载体.....	1
三、服务响应级别与标准.....	1
3.1 系统故障服务响应.....	1
3.2 系统发布服务响应.....	2
3.3 其他服务响应.....	3
四、服务内容.....	3
4.1 软件服务目录.....	3
4.2 网络服务.....	3
4.3 基础云服务内容.....	4
4.3.1 数据中心托管服务.....	4
4.3.2 云平台 IaaS 层服务.....	6
4.3.3 云平台 PaaS 层服务.....	7
4.3.4 云平台 SaaS 层服务.....	7
4.4 系统发布与运维服务.....	8
4.5 电子类资产、配件管理服务.....	9
五、附则.....	9

## 一、前言

为更好为各工作组提供 IT 服务,时空云中心(GeoSTS Cloud Team, 简称 GCT) 结合实际情况,制定本标准,作为各类服务提供与评价的参照。

## 二、服务时间、服务地点与需求载体

### 2.1 服务时间

GCT 服务默认工作日为每周 5 天×10 小时(周一至周五 8:00-18:00, 节假日参照国家节假日安排)。

### 2.2 服务地点

苏州高新区道元路 16 号、18 号。

### 2.3 需求载体

中科院苏州基地 OA 协作办公平台。

各类用户需求均以 OA 协作办公平台中相关流程为载体,服务响应时间起算时间为相关流程到达 GCT 部门的时间。

## 三、服务响应级别与标准

### 3.1 系统故障服务响应

表 3.1.1 故障服务响应级别与标准

级别	定义	影响范围	工作日首次响应时间	非工作日首次响应时间	备注
一级	因故障造成基础网络及通信、OA 平台、生产关键业务系统瘫痪、对用户的业务运作有严重影响,如不立即进行故障修复,会给用户带来非常严重的损失。	全公司或重要用户的核心业务	30 分钟	4 小时	网络、通讯、系统资源排查后无问题,移交开发人员对软件系统的故障排查,具体解决时间由开发人员根据开发人员的发布流程定义。

二级	因故障严重影响系统运行，现有网络系统的操作性能严重下降，对用户的重要业务产生影响。 一线部门涉及生产运营关键业务的服务请求。	重要运营、生产工作组	1 小时	4 小时	网络、通讯、系统资源排查后无问题，移交开发人员对软件系统的故障排查，具体解决时间由开发人员根据开发人员的发布流程定义。
三级	因故障影响系统的效率，网络或系统的操作性能受损，但系统仍然可以运作，用户的大部分业务运作仍可正常工作，个别用户业务无法运作。	2-3 个工作组	2 小时	/	网络、通讯、系统资源排查后无问题，移交开发人员对软件系统的故障排查，具体解决时间由开发人员根据开发人员的发布流程定义。
四级	软件系统故障及硬件故障，对个别用户的业务有影响。	个人	4 小时	/	
五级	其他微小的缺陷、需要信息咨询与技术支持等，对最终用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响，如服务咨询等。	/	8 小时	/	

注：在非工作时间有其它服务需求请用用户相关负责人员提前申请并通知 GCT 安排服务人员保障。

## 3.2 系统发布服务响应

表 3.2.1 系统发布服务响应级别与标准

服务级别	服务定义	工作日 首次响应时间	非工作日 首次响应时间	备注
一级	因重要用户的核心业务及资金支付、数据安全的重大 BUG，需要发布更新。	30 分钟	4 小时	
二级	正常功能性版本更新，及一般 BUG 修复。	1 小时	8 小时	

三级	新系统业务上线。	4 小时	/	
----	----------	------	---	--

### 3.3 其他服务响应

其他运维服务，如电脑领用、软件安装、网络调整、OA 调整新建等，服务响应标注与响应时间请参考 3.1 故障服务级别 4 级。

## 四、服务内容

### 4.1 软件服务目录

表 4.1.1 软件服务目录

类别	类别/版本	备注
服务器系统	Windows 2008 R2	软件授权由公司提 供。 因软件授权兼容性 等问题引起的蓝屏、死 机、不稳定等问题， GCT 尽力提供解决方 案，但不保证完全解 决。 测试软件由使用人 自行安装。
	Windows 2012	
	Centos	
桌面系统	Windows 7	
	Windows 10	
办公软件	PDF (Adobe.Acrobat.9.32.Pro)	
	office 2016	
	office 2013	
	Visio 2013	
生产软件	打印机驱动安装	
	ArcGIS 10.2 desktop	
	ArcGIS 10.2.1 desktop	
	ArcGIS 10.3.1 desktop	
	Erdas 2015	
	Envi 5.3.1	
Photoshop CS6		

### 4.2 网络服务

#### 1、服务内容

网络核心层与汇聚层采用华为高端系列，2N 双冗余拓扑结构，网络综合监控系统，系统整体 SLA 达到 99%。

为办公区域提供有线、无线接入服务。有线接入默认服务范围为现有接入交换机至现有地面信息点（端口带宽 1Gbps）；无线接入默认服务范围为现有接入交换机至现有 AP。默认并为办公区域提供访问 Internet、DHCP、NTP 时钟、DNS 域名解析等基础服务，不提供 NAT 端口映射等对外服务。

为数据中心提供有线接入服务。有线接入默认服务范围为现有接入交换机至服务器网络端口（端口带宽 1Gbps 至 10Gbps，视具体环境确定）。默认为数据中心区域提供访问 Internet、NTP 时钟、DNS 域名解析等基础服务，不提供公网 IP 地址、NAT 端口映射服务（若需要对外提供服务，服务线路、带宽由服务需求人提供，系统发布参照《关于发布信息系统发布指南的通知》（中科天启（信）发〔2020〕1 号）执行）。

## 2、支持服务

（1）维修服务。提供办公区域、数据中心区域默认服务范围内的网络线路、端口维修工作，默认范围内的维修所产生的费用由 GCT 承担，默认范围外维修所产生的费用由维修发起人承担。

（2）新增接入点位服务。GCT 提供办公区域内新增接入点位服务，由此产生的费用由需求人承担。GCT 提供数据中心内新增接入点位服务，由此产生的费用由 GCT 承担。

## 4.3 基础云服务内容

### 4.3.1 数据中心托管服务

#### 1、基础环境服务

(1) 供电。引入两个变电站双路市电，UPS 2N 冗余配置，满载供电 30 分钟，SLA 为 99%（单电源服务器、交换机不排除临时断电或跳闸的可能性，不在持续服务内）。

(2) 制冷。18-27 度，25-65% 恒温恒湿环境，冗余配置制冷系统，机房冷热风道分离及冷通道封闭技术实现精准送风，采用高能效比精密空调调节室内温度和湿度。

(3) 消防。七氟丙烷气体灭火系统，机房专业防火建材，密集分布的烟雾传感器，自动火灾告警系统，联动大楼气体灭火。

(4) 安防。身份识别系统、门禁系统，公共区域、无人区域区别对待全方位无死角视频监控。

(5) 网络。局域网带宽保障为 1Gbps-10Gbps，如需进行公网服务发布，参照《关于发布信息系统发布指南的通知》（中科天启（信）发〔2020〕1 号）执行。

## 2、支持服务

(1) 机房人工巡检服务。工作日每日进行 2 次机房人工硬件巡检，及时发现故障设备。若发现设备故障，及时分析原因，并进行故障配件的更换工作。

(2) 硬件设备自动化监测服务。若是华为相关设备，在条件允许的情况时，GCT 免费提供 7×24 不间断的硬件设备自动化监测服务，提升硬件故障监测水平，缩短硬件设备故障时间。

(3) 设备维修与配件更换服务。设备保修期内，GCT 代为报修或送至厂家指定维修地点修（GCT 不保证数据不丢失以及所需时间），



GCT 持续根据维修进展，并及时告知设备使用人，由此发生的快递、差旅等费用由 GCT 承担。非设备保修期内，GCT 可代为维修或更换，由此发生的维修或配件购置费用，由设备所有人承担；发生的快递、差旅等费用由 GCT 承担。

GCT 会根据实际情况，结合以往经验、综合研判，提前备有一定存量的硬盘、电源等常用配件，以便快速响应配件更换需求。

(4) 服务器资源利用率监测服务。可在服务器内部署 Agent，免费对服务器 CPU、内存、磁盘、网络等关键指标进行 7×24 不间断的监测，为能效监督提供依据。

(5) 系统、软件安装与排错服务。提供无限次 4.1 章节中软件免费安装服务。

(6) 咨询服务。GCT 响应工作组需求，结合实际情况，为工作组提供硬件搭建、系统架构方面的咨询服务，原则上，此服务为免费服务。

### 4.3.2 云平台 IaaS 层服务

#### 1、基础服务

(1) 服务内容。提供基础虚拟化 ECS、EVS 块存储、NAS 分布式存储服务。

(2) SLA。各类服务 SLA 为 99%。

#### 2、支持服务

(1) 资源利用率监测服务。可在 ECS 服务器内部署 Agent，对服务器 CPU、内存、磁盘、网络等关键指标进行 7×24 不间断的监

测，为能效监督提供依据。

(2) 系统、软件安装与排错服务。提供无限次 4.1 章节中软件安装服务。

### 4.3.3 云平台 PaaS 层服务

#### 1、基础服务

(1) 容器集群服务。提供 K8S 集群服务。

(2) 数据库集群服务。提供 MongoDB 集群、PostgreSQL 集群、Redis 集群等集群服务。

#### 2、支持服务

(1) 备份服务。为集群服务中的数据库免费提供 20 日的备份服务，且可定制更长周期的备份服务。

(2) 技术支持服务。结合 GCT 项目经验，为工作组提供 PaaS 层技术支持服务，满足工作组客户部署工作的需求，原则上，此服务为免费服务。

### 4.3.4 云平台 SaaS 层服务

#### 1、基础服务

(1) 办公平台服务。基于现有功能，提供 OA 协助办公平台、钉钉通信平台、邮箱平台、CRM 客户关系平台、知识库平台等平台服务。

(2) 代码托管服务。基于现有功能，免费提供 SVN、GitLab、禅道平台服务，并在此基础上提供自动化持续交付服务。

## 2、支持服务

(1) 平台定制服务。结合实际需要，提供 OA 协作办公等平台的定制化服务。由此发生的平台购置费用由发起人承担，由此发生的沟通、差旅、平台运营资源等费用由 GCT 承担。

(2) 备份服务。为服务免费提供 20 日的备份服务，且可定制更长周期的备份服务。

(3) 技术支持服务。结合 GCT 项目经验，为工作组提供 SaaS 层技术支持服务，满足工作组客户部署工作的需求，原则上，此服务为免费服务。

## 4.4 系统发布与运维服务

### 1、服务内容

响应工作组系统发布需求，在 GCT 提供的正式环境中，提供服务（系统）发布服务，并将发布的服务作为长期监控对象，提供运维服务，保证服务（系统）的稳定运行。

### 2、支持服务

(1) 监测与安全防护服务。支持工作组定制化服务（系统）监测服务，为服务（系统）提供响应时间、漏洞扫描、WAF 防火墙、SSL 证书等服务。原则上，由此发生的费用由服务（系统）所有工作组承担。

(3) 技术支持服务。结合 GCT 项目经验，为工作组提供系统级发布与部署相关技术支持服务，满足工作组客户部署工作的需求，原则上，此服务为免费服务。

## 4.5 电子类资产、配件管理服务

提供天启相关电子类资产、配件采购、出入库、盘点、维修更服务。相应采购、维修成本由需求人承担，管理成本由 GCT 承担。

## 五、附则

- 1、本标准自 2020 年 4 月 26 日起实施，之前与其有冲突的规定，均以本标准中的规定为准。
- 2、本标准由时空云中心（GCT）负责解释。