

ICS 35.020
L 09
备案号: 36773-2013

DB11

北京市地方标准

DB11/T 948.13—2013

电梯运行安全监测信息管理系统技术规范 第 13 部分：平台维护要求

Technical specifications for lifts, escalators and moving walks operation
safety monitoring information management system

Part 13: Platform maintenance requirements

2013 - 01 - 31 发布

2013 - 05 - 01 实施

北京市质量技术监督局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务方式.....	1
5 服务条件.....	1
6 服务项目.....	1
7 服务要求.....	1

前 言

DB11/T 948《电梯运行安全监测信息管理系统技术规范》分为以下几个部分：

- 第1部分：系统总体结构；
- 第2部分：电梯基础信息与数据格式；
- 第3部分：采集设备编码规则；
- 第4部分：采集设备和平台的通信协议与数据格式；
- 第5部分：传输网络要求；
- 第6部分：监测数据存储要求；
- 第7部分：图像子系统技术要求；
- 第8部分：采集设备技术要求；
- 第9部分：电梯运行数据格式与输出要求；
- 第10部分：采集设备安装验收规范；
- 第11部分：平台技术要求；
- 第12部分：系统信息安全规范；
- 第13部分：平台维护要求。

本部分为DB11/T 948的第13部分。

本部分由北京市质量技术监督局提出。

本部分由北京市质量技术监督局归口。

本部分由北京市质量技术监督局组织实施。

本部分主要起草单位：北京市质量技术监督局、北京时代凌宇科技有限公司、北京市标准化研究所、中国软件评测中心

本部分主要起草人：周峰、赵翼、刘会师、李亮华、宋国建、邢磊、杨毅、李勇、陈凌、陈辉、司博章、孙希法、李树恒。

电梯运行安全监测信息管理系统技术规范

第 13 部分 平台维护要求

1 范围

本部分规定了电梯运行安全监测管理信息平台运维要求。

本部分适用于电梯运行安全监测管理信息平台运维服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB11/T 948.12 电梯运行安全监测信息管理系统技术规范 第12部分 系统信息安全规范

3 术语和定义

3.1

事件 incidents

是指平台运行维护范围内的所有导致服务中断或服务质量下降的故障。

4 服务方式

对电梯运行安全监测管理信息平台的运维服务应提供下列服务方式：

- 电话技术支持：通过热线电话方式提供技术支持。
- 远程技术支持：通过电子邮件、即时通讯工具的方式提供技术支持。
- 驻场技术支持：运维人员日常驻现场提供技术支持。
- 现场技术支持：运维人员赴现场提供技术支持，解决紧急或严重的故障。

5 服务条件

项目建设方应在运维服务前向项目运维方提供验收测试报告、竣工交验文件及验收合格文件。

6 服务项目

对电梯运行安全监测管理信息平台的运维服务应包括软件系统运维服务、数据运维服务、网络系统运维服务、主机系统运维服务、机房系统运维服务。

7 服务要求

7.1 软件系统运维服务

7.1.1 服务对象

包括在电梯运行安全监测管理信息平台中运行的应用软件、系统软件、第三方应用软件。

7.1.2 服务内容

包括日常运维服务和应急保障服务。

7.1.3 服务时间要求

日常运维服务应提供5×8小时电话技术支持和现场技术支持,重要系统应提供5×8小时驻场技术支持。

应急保障服务应提供7×24小时电话技术支持和现场技术支持,现场技术支持人员应在故障发生后2小时内到达现场(市区),4小时到现场(郊区)。

7.1.4 服务质量要求

7.1.4.1 日常运维服务

7.1.4.1.1 巡检服务

软件系统巡检服务要求如下:

a) 应用软件巡检服务

——应用软件巡检及监控:运维人员应每天对应用软件系统运行情况进行巡检并随时监控,记录巡检情况并定期将巡检情况与用户沟通。

——解答使用中出现问题:运维人员应向用户解答应用软件使用中出现问题。

——数据修复:数据修复服务在执行前需要运维人员和用户签字确认。运维人员进行数据修复时,应填写运维记录单。

——跟踪检查软件运行日志:运维人员应对软件运行日志进行日常跟踪检查、备份。

b) 系统软件巡检服务

——系统软件巡检及监控:运维人员应每天对系统软件运行情况进行巡检并随时监控,记录巡检情况并定期将巡检情况与用户沟通。

——解答使用中出现问题:运维人员应向用户解答系统软件使用中出现问题。

c) 第三方应用软件巡检服务

——第三方应用软件巡检及监控:运维人员应定期对第三方应用软件运行情况进行巡检和升级,验证第三方应用软件的可用性。运维人员每周应对防病毒系统现场巡检一次,巡检内容包括防病毒系统部署策略检查、防病毒系统服务运行情况以及与通信点的连接状态检查。

7.1.4.1.2 性能优化服务

运维人员应针对软件系统性能下降的问题,编制调优方案,给出数据库和中间件优化建议及临时库表清理方案,上报用户和系统开发单位。调优方案审查通过后,在用户配合下进行数据库调优及临时库表清理。运维人员应做好软件性能优化服务记录,编写系统调优报告。

7.1.4.1.3 配置管理服务

软件配置管理应制定软件配置管理方案，在每次软件发布后，保证用户的软件和文档是最新版本。软件配置管理应包括：配置标识、配置状态记录与查询、配置的检查 and 评审。

a) 应用软件的配置管理

- 配置标识：应对文档、程序、各类基线进行标识。
- 配置状态记录与查询：应对配置的更改进行记录，提供查询。
- 配置的检查：应对应用软件进行配置检查，对应用软件系统配置至少每半年检查一次。

b) 系统软件的配置管理

- 配置标识：应对文档、各类基线进行标识。
- 配置状态记录与查询：应对配置的更改进行记录，提供查询。
- 配置的检查：应对系统软件进行配置检查，对系统软件配置至少每半年检查一次。

c) 第三方应用软件的配置管理

- 配置标识：应对文档进行标识。
- 配置状态记录与查询：应记录各第三方应用软件的配置状态以便查询。
- 配置的检查：应对第三方应用软件进行配置检查，对第三方应用软件配置至少每半年检查一次。

7.1.4.1.4 数据库软件运行管理服务

数据库软件运维管理服务应符合以下要求：

- 应能提供由专业数据库运维人员实施的 5×8 小时驻场服务，及时更新数据备份脚本，定期对数据库日志进行保存，每月提供数据库日志分析。
- 应定期对数据库软件的运行状态进行巡查，对数据库运行状态进行监测，监测内容应记录到运维日志中。
- 运维人员应及时收集分析数据库日志，发现数据库运行过程中的异常动作或进程。

7.1.4.1.5 软件发布管理服务

软件发布时应按照软件发布流程进行，发布的软件须经过测试，经用户同意后发布。

7.1.4.1.6 文档管理服务

文档管理服务应符合以下要求：

- 运维过程中应形成维护手册、技术文档、应急方案、运维服务记录表单，应定期提供给用户备案。
- 运维服务记录表不仅要保存电子版，还要保存原始的经过双方签字的纸质版。

7.1.4.1.7 咨询及培训服务

软件系统咨询及培训服务包括：

a) 应用软件咨询及培训

对于应用软件，运维人员应随时为用户提供咨询服务。服务的方式应包括：电话、邮件、面询。

在运维服务的过程中，运维人员应根据运维中发现的问题，定期向用户提供培训服务。

b) 第三方应用软件咨询及培训

对于第三方应用软件，运维人员应随时为用户提供咨询服务，服务的方式应包括：电话、邮件、面询。

在运维服务的过程中，运维人员应根据运维中发现的问题，定期向用户提供培训服务。

7.1.4.2 应急保障服务

7.1.4.2.1 应急预案管理

运维人员应根据电梯运行安全监测管理信息平台部署情况，设计专项应急方案并对应急方案进行测试预演，对用户进行应急方案操作培训。

7.1.4.2.2 故障处理服务

故障发生情况下，运维人员应为用户修复软件故障。对于无法修复的故障，应提供重新安装服务。

对于防病毒系统，如发生防病毒系统无法解决的病毒，运维人员应到现场对病毒进行手动清除。当发现新的病毒或已经变异的病毒手动仍无法清除时，运维人员应拷贝病毒代码，联系专业的安全服务厂商，得到有效的查杀工具，恢复系统正常运行。运维人员应及时向用户提供流行病毒警讯的通知，避免发生重大病毒事件，并且给出重大流行病毒的紧急处理方案。

7.2 数据运维服务

7.2.1 服务对象

包括在电梯运行安全监测管理信息平台在运行中所产生业务数据、管理数据。

7.2.2 服务内容

包括日常运维服务和应急保障服务。

7.2.3 服务时间要求

日常运维服务应提供5×8小时电话技术支持和现场技术支持，重要系统应提供5×8小时驻场技术支持。

应急保障服务应提供7×24小时电话技术支持和现场技术支持，现场技术支持人员应在故障发生后2小时内到达现场（市区），4小时到现场（郊区）。

7.2.4 服务质量要求

7.2.4.1 日常运维服务

7.2.4.1.1 数据备份

运维人员应按照DB11/T 948.12中规定的备份机制对业务数据、管理数据进行备份。

7.2.4.1.2 日志跟踪

运维人员应跟踪系统运行日志，发现系统运行过程中出现的异常现象，并向系统用户及开发团队反馈异常信息。

7.2.4.2 应急保障服务

7.2.4.2.1 数据修复

以下情况应进行数据修复：

- 用户误操作并且系统不能进行数据回退时；
- 软件功能不完善导致产生的数据错误时；
- 软件功能未开发但用户有此功能需求时；
- 历史数据本身质量有问题时。

7.2.4.2.2 数据修复记录

数据修复需要填写运维服务记录单，应在执行前需要用户和服务商系统维护人员签字确认。

7.3 网络系统运维服务

7.3.1 服务对象

包括电梯运行安全监测管理信息平台中使用的网络通信链路及相关设备。

7.3.2 服务内容

包括日常运维服务和应急保障服务。

7.3.3 服务时间要求

日常运维服务应提供5×8小时电话技术支持和现场技术支持，重要系统应提供5×8小时驻场技术支持。

应急保障服务应提供7×24小时电话技术支持和现场技术支持，现场技术支持人员应在故障发生后2小时内到达现场（市区），4小时到现场（郊区）。

7.3.4 服务质量要求

7.3.4.1 日常运维服务

7.3.4.1.1 网络设备配置管理服务

在用户提出变更需求时，运维人员应根据相关变更内容，提交配置调整方案，经用户确认后实施。具体要求如下：

- 运维人员应根据网络实际情况设计实施方案，并上报用户，用户审核确认后由专业技术人员进行实施。
- 运维人员应与用户共同测试，验证需求是否完全实现，对最终配置进行本机备份，同时将配置

文档存档。

——运维人员应填写并提交常规业务配置服务记录，并由用户评估服务质量。

——运维人员应对配置进行定期备份，并将备份提交用户。

7.3.4.1.2 网络状态监控服务

网络状态监控对象应包括网络光纤及专线链路状态、网络设备资源使用情况、网络流量使用情况。具体要求如下：

——运维人员应对网络光纤链路及备份链路进行 7 天×24 小时实时监控。

——发现网络中断时，运维人员应及时通知用户。

——运维人员应定期备份网络监控记录，为网络问题的分析提供依据。

7.3.4.1.3 巡检服务

运维单位应定期对网络设备组织巡检，核实设备，并对各设备状态、版本信息、系统日志、升级情况，并填写巡检记录，提交巡检分析报告。

7.3.4.1.4 性能优化服务

运维人员应根据用户网络的实际情况，依据网络建设要求及规范，向用户提交网络性能优化建议，经用户认可后实施。具体的网络性能优化服务应包括：

a) IP 地址规划优化

网络 IP 地址资源合理分配使用。对迁址或合并的 IP 地址必须及时回收，删除路由器等设备的相关配置数据，规范 IP 地址资源管理。

b) VLAN 设置优化

运维人员应保证数据流安全，隔离广播域。如果虚拟网之间的通信通过交换机的第三层功能进行网络分段管理，还应提供第三层各网段间数据传输的安全控制。

c) 访问策略优化

运维人员应在防火墙上合理的规划使用访问策略及安全规则，在接入层路由器或三层交换机上合理使用访问策略及安全规则，控制内部的非法访问，提高核心网络的安全性。

d) 网络系统优化

运维人员应对发现的问题，经分析后提出优化建议。运维人员完成现场网络系统优化服务后，应填写网络优化服务记录。

7.3.4.1.5 网络设备安全加固服务

运维人员应根据用户的网络安全保障需求编写网络整改建议，进行网络设备安全加固，提交网络设备安全加固服务报告。

7.3.4.1.6 设备保养服务

运维人员应定期对设备进行常规性保养服务，包括设备清洁、除尘、设备运行环境温湿度检测。

7.3.4.1.7 备品备件服务

当出现硬件、配件损坏情况时，应提供功能相同或型号一致的设备进行更换，并在更换前制定更换方案，经用户同意后进行更换，更换后由现场运维人员与用户共同测试。

7.3.4.1.8 咨询服务

咨询服务包括以下内容：

- 运维人员应根据用户业务需要，提供网络规划、改造、优化咨询建议。
- 运维人员应在网络运维服务过程中，为用户解答技术问题。

7.3.4.2 应急保障服务

7.3.4.2.1 应急预案管理

应急预案管理具体要求如下：

- 运维人员应编写网络应急预案及专项预案。
- 运维人员应组织、参与网络应急预案测试演练及培训。
- 应急预案演练结束后，运维人员应完成应急预案演练总结。

7.3.4.2.2 故障处理服务

故障发生时，运维人员应及时做出响应，根据故障具体情况，采取措施，恢复网络系统正常运行。对于需要现场处理的故障，应通过现场技术支持的方式提供服务。当网络设备出现硬件故障时，应提供功能或型号相同的网络设备配件及时更换。

7.4 主机系统运维服务

7.4.1 服务对象

包括电梯运行安全监测管理信息平台中使用的主机系统、存储系统。

7.4.2 服务内容

包括日常运维服务和应急保障服务。

7.4.3 服务时间要求

日常运维服务应提供5×8小时电话技术支持和现场技术支持，重要系统应提供5×8小时驻场技术支持。

应急保障服务应提供7×24小时电话技术支持和现场技术支持，现场技术支持人员应在故障发生后2小时内到达现场（市区），4小时到现场（郊区）。

7.4.4 服务质量要求

7.4.4.1 日常运维服务

7.4.4.1.1 巡检服务

巡检服务具体要求如下：

- 应定期对硬件设备进行现场巡检服务，填写现场巡检记录。
- 应编写现场巡检服务报告，建立巡检档案。
- 应根据巡检档案反映的系统运行情况，发现系统故障隐患，向用户提供设备升级、改造和更换的解决方案。

7.4.4.1.2 技术资料服务

运维人员应协助用户收集产品手册、操作手册及必要的技术资料。

7.4.4.2 应急保障服务

应急保障服务具体要求如下：

- 运维人员应优先实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障排除。
- 运维人员应通过电话指导、远程登录、现场服务的方式进行故障修复，并保证满足故障处理时限。
- 运维人员应了解设备运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对设备进行故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案。
- 如果确定为设备硬件故障，运维人员应提供备件为用户进行更换。
- 运维服务人员在处理故障时不能影响到与故障部分无关的系统正常运行，并应有用户在场协同处理；在必须进行系统重装或系统启动等较大操作时，须经用户维护主管部门批准方可实施。
- 运维人员在处理故障时，要填写主机运维服务报告，并在离开现场前交用户主管部门存档。
- 运维人员在处理故障后，要向用户解释故障原因和解决方法，以及在日常运行中的预防措施。

7.5 机房系统运维服务

7.5.1 服务对象

包括机房中运行的供配电系统、防雷与接地系统、空气调节系统、给水排水系统、综合布线、监控与安全防范、消防系统。

7.5.2 服务内容

机房系统运维服务内容应包括日常运维服务和应急保障服务。

7.5.3 服务时间要求

日常运维服务应提供5×8小时电话技术支持和现场技术支持。

应急保障服务应提供7×24小时电话技术支持和现场技术支持，现场技术支持人员应在故障发生后2小时内到达现场（市区），4小时到现场（郊区）。

7.5.4 服务质量要求

7.5.4.1 日常运维服务

7.5.4.1.1 巡检服务

运维人员应定期对配电系统、防雷与接地系统、空气调节系统、给水排水系统、综合布线、监控与安全防范、消防系统进行巡检，以书面形式向用户反映发现问题，经用户确认后进行处理或维修。

7.5.4.1.2 定期保养服务

运维人员应定期对配电系统、空气调节系统、监控与安全防范、消防系统进行保养。对于UPS的电池，应按产品要求定期充放电。

7.5.4.2 应急保障服务

应急保障服务具体要求如下：

- 当机房突然停电时，首先应确认是否为正常停电并预计停电时间。检查不间断电源的电池可供电时间，如果预计停电时间超过不间断电源电池可供电时间，需在不间断电源供电时效内关闭所有服务器及网络设备。发现电源系统设备其他异常情况时，应及时与设备提供商联系。
 - 当中心机房主空调因故障无法制冷，致使机房内环境温度超过设备规定的运行温湿度要求时，应按顺序关闭所有服务器及网络设备。
 - 如发现有漏水现象应马上关闭进水阀，并对漏水进行处理。对于无法自行处置的空调系统异常情况，及时与设备提供商联系。
 - 当消防系统发生故障时，应紧急调用备用灭火设备，及时与设备提供商联系，记录消防系统故障信息，及时向用户上报。
-