

LinuxYes 系統維護服務



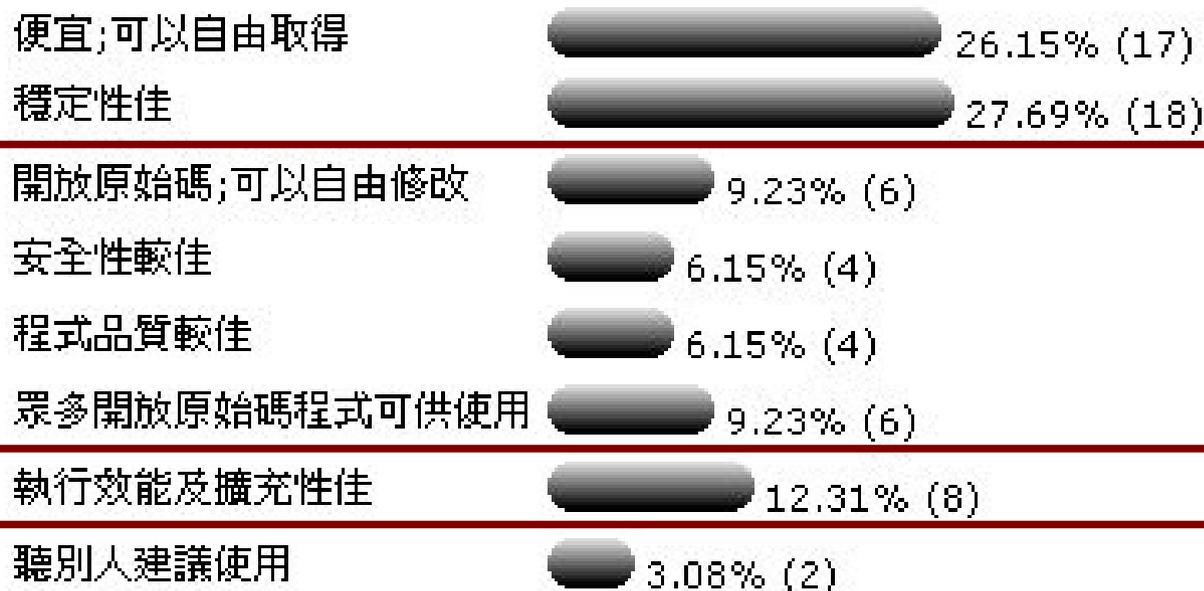
LinuxYes
競陽科技

Henry Lin
06/11/2015

什麼是吸引你使用 Linux 的最大原因？

根據 LinuxYes 網站網友統計

什麼是吸引你使用Linux的最大原因？



總票數：65

光就成本、穩定性、執行效能及擴充性來說，Linux 已可擔當企業營運關鍵系統

企業導入 Linux 的好處

- 大量節省軟體授權費用，如使用 LAMP(Linux +Apache+MySQL+PHP) 的架構或架設企業級的 mail server 及 File server
- Linux 的效能、穩定性與安全性均較 Windows 佳
- 可以根據企業需求作客製化的設定（開源碼軟體特性）
- 具有眾多低成本及高品質的 Linux 及開源碼解決方案可以使用

企業導入 Linux 面臨的難題

- Linux 專業人才缺乏
- Linux 專業人才成本高昂
- MIS 人員異動或離職，Linux 伺服器出問題，沒有人知道如何接手管理
- MIS 人員雜務太多，無法抽空管理 Linux 伺服器
- MIS 人力配置不足，當問題發生，常常孤軍奮戰，沒有人可以幫忙解決問題

Linux 委外維護的現況

- 企業自行請朋友、SOHO 族或個人工作室代管維護，常碰到緊急狀況找不到人
- 企業自行聘請以前的 MIS 員工做顧問，個人孤軍奮戰，缺乏團隊支援力量或是碰到緊急狀況找不到人
- 企業與外面 Linux 專業維護公司簽約維護（如 LinuxYes），可以解決無 Linux 專業人員的困擾或是可以備援既有 MIS 人力，迅速找出問題，減低系統停機時間

委內或委外？MIS 人員心中的困惑

Q：公司與 Linux 委外服務公司簽約維護，飯碗將不保？

A：LinuxYes 維護合約的精神非取代 MIS 的角色，而是要備援 MIS 做緊急狀況的處理，減輕系統的停機損失

Q：同樣是使用開源碼軟體，我自己安裝與請人安裝及維護有何不同？

A：一般 MIS 人員雜務繁多，未必有足夠的時間及經驗自行針對開源碼軟體及商用軟體做整合及測試。委外服務將可以大幅降低 IT 部署的時間成本，讓企業專注自己的核心事業

Q：Linux 主機運作穩定已經有 8 個月未曾重開機，好像不需要簽維護？

A：LinuxYes 維護的目的為防範未然，如同現在沒有下雨，何必疏通排水道一樣，等到大雨來了就太遲了

Plan or Not Plan ?

根據 LinuxYes 所維護的客戶做一統計分析，絕大部分的公司都是因為 Linux 系統出了問題，而尋求協助，也就是：

- 85% 的客戶因為公司的 Linux 主機出了問題而尋求 LinuxYes 提供技術支援服務。但此時公司因為關鍵營運系統出了問題，已蒙受巨大的損失 (Not Plan)
- 只有約 15% 的客戶因為導入新的 Linux 解決方案並購買 LinuxYes 維護合約。事實證明這些客戶只花了極少數的 IT 預算就達到了公司預期的目標 (Plan)

Linux 委外服務的比較

系統維護服務	選擇LinuxYes	選擇其他公司	另聘MIS人員
維護能力	專精Linux	對Linux 涉獵較淺	未有Linux 經驗或不足
維修次數	沒有次數限制	多有次數限制	—
維護對象	不限定主機廠牌	特定主機廠牌	—
計費方式	採年度簽約 費用固定	多計次服務 報價因廠牌與型號而異	固定月薪或納入專案費用
花費金額	每台一年2.5萬	每台一年 從2萬至60萬不等	一年30萬以上
效用	佳，可以解決無Linux專業人員的困擾或是可以備援既有MIS人力，迅速找出問題，減低系統停機時間	Linux 專業知識較薄弱，無法應付客戶的需求	MIS 孤軍奮戰，當問題發生或人員異動，沒有人可以幫忙解決問題

LinuxYes 維護特點

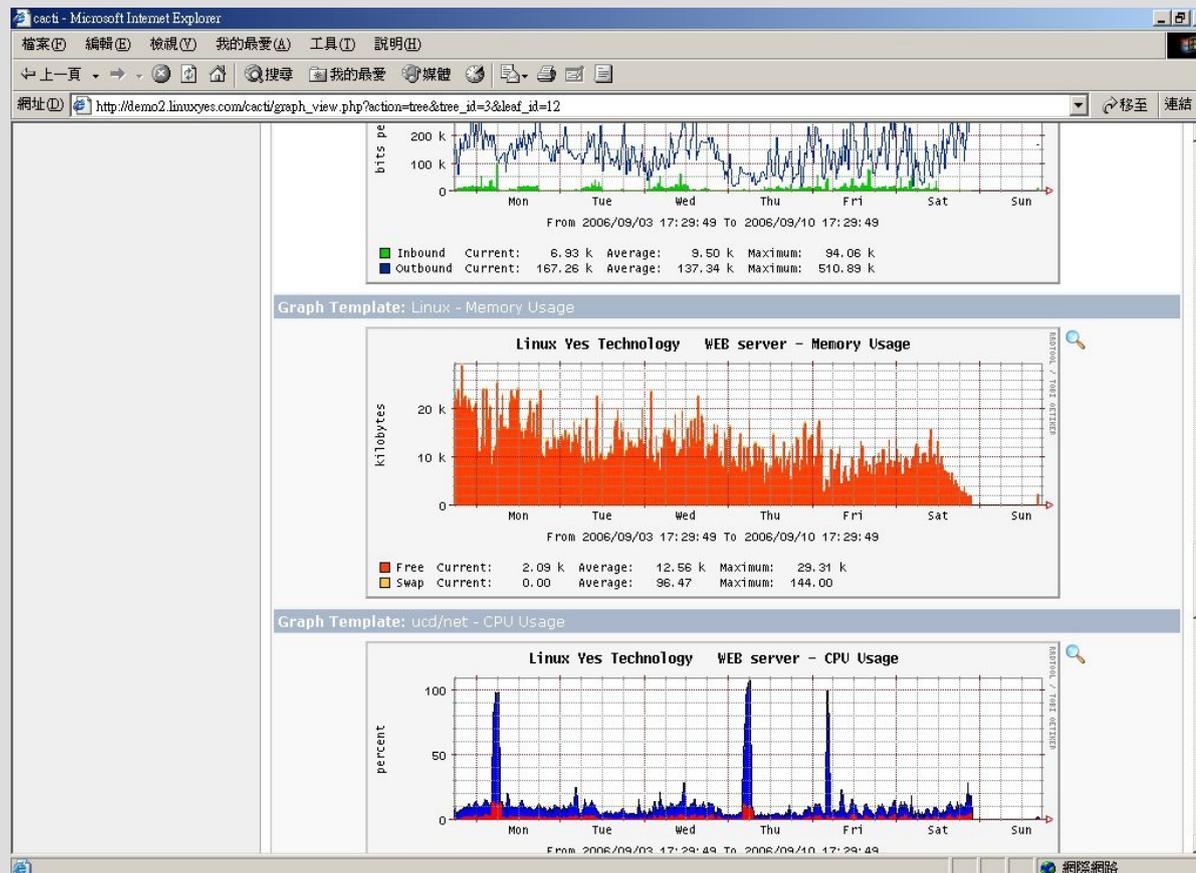
LinuxYes 系統服務監控可以第一時間反應服務中斷問題（下面的紅色警告部份），LinuxYes 維護工程師能夠立即進行分析及診斷

The screenshot shows the Nagios web interface in Microsoft Internet Explorer. The interface displays a list of 44 matching host entries. The status of each host is indicated by a colored icon: green for UP and red for DOWN. The entry for 'DOWN' is highlighted in red, indicating a critical alert. The alert message is 'CRITICAL - Socket timeout after 10 seconds'. The interface also shows a navigation menu on the left with sections like General, Monitoring, and Reporting.

Host	Status	Time	Duration	Message
[REDACTED]	UP	09-08-2006 10:29:01	4d 3h 58m 12s	SSH OK - OpenSSH_3.5p1 (protocol 1.99)
[REDACTED].com	UP	09-09-2006 20:56:13	19d 9h 18m 51s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 278.63 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 00:33:09	12d 2h 24m 19s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 53.04 ms
[REDACTED]	UP	09-09-2006 21:09:13	12d 4h 20m 37s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 63.86 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 14:04:44	0d 7h 19m 45s	SMTP OK - 5.801 sec. response time
[REDACTED]	UP	09-10-2006 15:58:44	19d 9h 18m 48s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 54.48 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 13:31:44	0d 3h 33m 0s	SSH OK - OpenSSH_3.5p1 (protocol 1.99)
[REDACTED]	DOWN	09-10-2006 17:01:43	1d 3h 42m 49s	CRITICAL - Socket timeout after 10 seconds
[REDACTED]	UP	09-10-2006 16:58:44	19d 9h 18m 52s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 47.75 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 16:20:54	6d 7h 18m 50s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 52.54 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 16:20:54	19d 9h 18m 49s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 88.33 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 16:26:54	10d 7h 35m 54s	POP OK - 0.152 second response time on port 110 [+OK POP3 qz.tasia.com.cn v2001.78rh server ready]
[REDACTED]	UP	09-10-2006 17:00:44	19d 9h 18m 50s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 62.61 ms
[REDACTED]	UP	08-30-2006 18:15:52	17d 1h 11m 17s	DNS OK; 0.549 seconds response time www.yahoo.com returns 209.131.36.158
[REDACTED]	UP	09-10-2006 16:43:44	19d 9h 18m 50s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 45.68 ms
[REDACTED]	UP	09-08-2006 15:15:51	17d 10h 19m 23s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 91.09 ms
[REDACTED]	UP	09-09-2006 19:30:13	19d 9h 18m 49s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 53.44 ms
[REDACTED]	UP	08-29-2005 10:42:55	377d 8h 22m 1s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 0.07 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 14:11:44	19d 9h 18m 48s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 77.23 ms
[REDACTED]	UP	09-09-2006 21:09:03	132d 6h 9m 35s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 256.67 ms
[REDACTED]	UP	09-09-2006 03:03:24	19d 9h 18m 48s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 624.17 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 06:26:59	0d 10h 37m 45s	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 50.58 ms
[REDACTED]	UP	09-10-2006 13:06:51	0d 9h 5m 54s	PING OK - Packet loss = 50%, RTA = 1478.53 ms

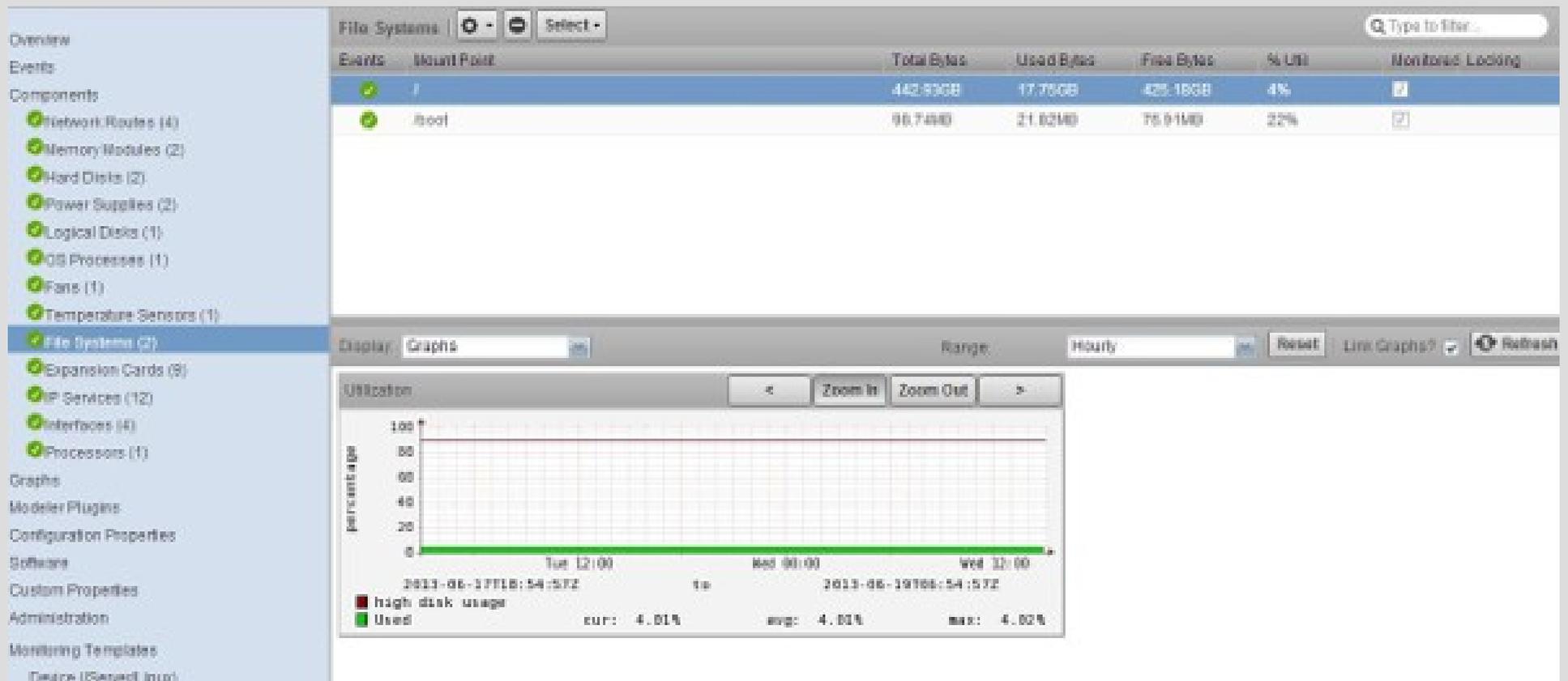
LinuxYes 維護特點

LinuxYes 提供網路流量及負載繪圖資訊，可以協助客戶了解線路流量及伺服器的負載是否有過重



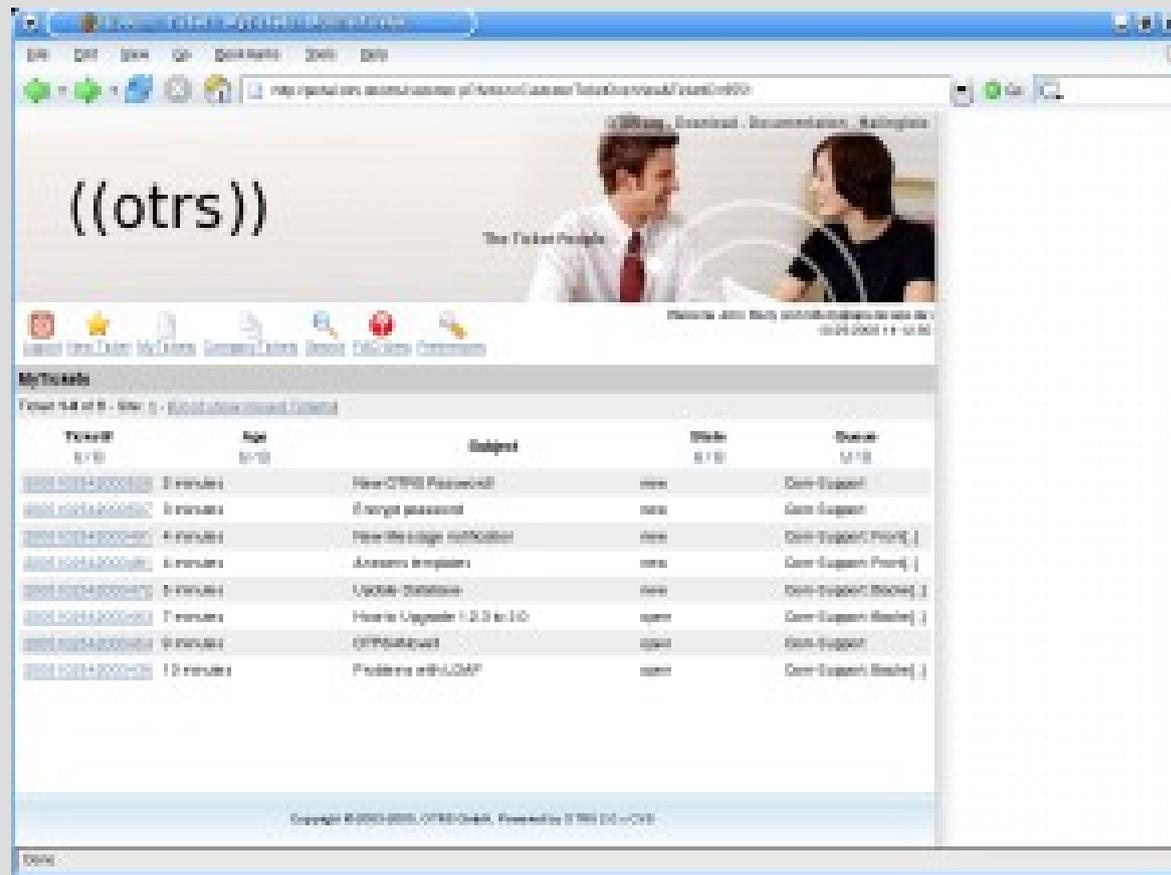
LinuxYes 維護特點

根據 LinuxYes 的監控系統，如果硬碟容量滿了，造成資料無法寫入也會發出警告訊息。



LinuxYes 維護特點

提供客戶服務與問題回報管理系統 - 所有維護的歷史紀錄
線上就可以查詢的到，並透過 e-mail 同步通知維護進度



LinuxYes 維護特點

- 應付緊急狀況（系統被入侵 / 安全漏洞要修補 ...），需要有委外廠商做技術諮詢及備援（資訊人員休假或無暇處理）
- 網路服務監控，當系統異常時，能夠提早知道，並做處置
- 資安監控，針對可疑的 log 作分析，並採取防禦措施
- 加入主機防火牆，關閉不需用到的服務，避免被駭客攻擊
- 系統管理 / 每日資料庫備份 / 程式備份 / VPS 遷移
- 協助 PHP/Apache/MySQL 程式環境的建立

一般來說 IT 人員的工作，平常並不會被關注到。當系統被攻擊或出問題時，好的系統管理，就顯示出其價值來。

LinuxYes 維護特點

LinuxYes 維護特點尚包含

- 定期更新系統程式版本，減低系統安全漏洞
- 安裝主機型防火牆及入侵偵測系統
- 全年無限技術諮詢（可透過電話、傳真、網路、電子郵件）
- 即時線上障礙排除
- 到場服務（如硬體異常，無法連線的狀況）
- 呈交年度維護報告（服務內容透明化）

LinuxYes 的承諾

好的 Linux 營運關鍵系統需要倚靠良好的維護服務，LinuxYes 的承諾就是要讓客戶安心

- 30 天滿意付款（首家提出維護合約試用條款）
- 保密條款（LinuxYes 全心維護顧客權益，令顧客安心）
- 收費透明（LinuxYes 收費透明且價格均一，不隨意漫天要價）
- 彈性選擇（LinuxYes 不限廠牌型號，都可以提供專屬服務）

LinuxYes 網路維護服務

服務等級	服務內容	最長回應時間	服務時間	服務費用
網路進階型 (7x24)	e-mail 回答	4小時	(7x24) 星期一到星期日	每台年費75,000元 【未稅】
	電話 回答	4小時	(7x24) 星期一到星期日; 非上班時間 電話報修,請call 專案經理手機	
網路標準型 (5x12)	e-mail 回答	8小時	(5x12) 星期一到星期五早上9點到下午10點	每 台年費39,000元 【未稅】
	電話 回答	8小時	(5x12) 星期一到星期五 上班時間 早上9點到下午6點加上夜間時段 6:00 PM - 10:00 PM; 夜間時段電話報修請call專案經理手機	
網路基本型 (5x8)	e-mail 回答	8小時	(5x8) 星期一到星期五 上班時間 早上9點到下午6點	每 台年費25,000元 【未稅】
	電話 回答	8小時	(5x8) 星期一到星期五 上班時間 早上9點到下午6點	

LinuxYes 到府維護服務

服務等級	服務內容	最長回應時間	服務時間	服務費用
到府基本型 (5x8)	電話及e-mail 回答	8小時	(5x8) 星期一到星期五 上班時間 早上9點到下午6點	每台年費30,000元【未稅】
	突發狀況下一個工作日到府	下一個工作日到府	(5x8) 星期一到星期五 上班時間 早上9點到下午6點	
到府標準型 (5x8)	電話及e-mail 回答	8小時	(5x8) 星期一到星期五 上班時間 早上9點到下午6點	每台年費60,000元【未稅】
	突發狀況當日四小時	突發狀況當日四小時	(5x8) 星期一到星期五 上班時間 早上9點到下午6點	

**到府型服務依客戶地點遠近，服務價格略有不同

LinuxYes 計次維護服務

LinuxYes 網路計次型維護服務內容

服務等級	服務內容	最長回應時間	服務時間	服務費用
網路計次型10點	e-mail 回答 電話 回答	兩個工作日 8 小時	(8x5) 星期一到星期 五早上9點到下午6點	計次型10點 25,000元 【未稅】

LinuxYes 到府計次型維護服務內容

服務等級	服務內容	最長回應時間	服務時間	服務費用
到府計次型10點	e-mail 回答 每月定期到府檢視; 突發狀況下一個工 作日到府	一個工作日 下一個工作日到府; 僅限台北縣市;其他 地區另計	24x7 (8x5) 星期一到星期 五早上9點到下午6點	計次型10點 30,000元 【未稅】

結論

善用 Linux 優勢及 LinuxYes 維護服務
創造企業營運最大價值

LinuxYes
競陽科技

<http://www.LinuxYes.com>