

XXXXXX平台

<应急处置手册>

|  |  |
| --- | --- |
| **版本** | V1.0 |
| **组织** | 京东科技 |
| **发布日期** | YYYY-MM-DD |

京东科技信息技术有限公司

**目录**

[1. 法律声明 3](#_Toc88074309)

[2. 引言 5](#_Toc88074310)

[2.1. 编写目的 5](#_Toc88074311)

[2.2. 术语定义 5](#_Toc88074312)

[3. 应急保障范围 5](#_Toc88074313)

[4. 应急保障手段 5](#_Toc88074314)

[4.1. 7\*24小时热线 5](#_Toc88074315)

[4.2. 远程接入 6](#_Toc88074316)

[4.3. 现场支持 6](#_Toc88074317)

[5. 服务响应及时间 6](#_Toc88074318)

[6. 服务级别承诺 6](#_Toc88074319)

# 法律声明

京东科技提醒您在阅读或使⽤本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使⽤本⽂档，您的阅读或使⽤⾏为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过京东科技⽹站或京东科技授权通道下载、获取本⽂档，且仅能⽤于自身的合法合规的业务活动。本⽂档的内容视为京东科技的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经京东科技事先书⾯同意，您不得向任何第三⽅披露本手册内容或提供给任何第三方使⽤。

2. 未经京东科技事先书⾯许可，任何单位、公司或个人不得擅⾃摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何⽅式或途径进⾏传播和宣传。

3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。京东科技保留在没有任何通知或者提⽰下对本⽂档的内容进⾏修改的权利，并在京东科技网站或京东科技授权通道中不时发布更新后的用户⽂档。您应当实时关注用户⽂档的版本变更并通过京东科技网站或京东科技授权渠道下载、获取最新版的用户⽂档。

4. 本文档仅作为用户使⽤京东科技产品及服务的参考性指引，京东科技以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本⽂档。京东科技在现有技术的基础上尽最⼤努⼒提供相应的介绍及操作指引，但京东科技在此明确声明对本⽂档内容的准确性、完整性、适⽤性、可靠性等不作任何明⽰或暗⽰的保证。任何单位、公司或个⼈因为下载、使⽤或信赖本⽂档而发⽣任何差错或经济损失的，京东科技不承担任何法律责任。在任何情况下，京东科技均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使⽤或信赖本⽂档而遭受的利润损失，承担责任（即使京东科技已被告知该等损失的可能性）。

5. 京东科技⽂档中所有内容，包括但不限于图⽚、架构设计、⻚⾯布局、⽂字描述，均由京东科技和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。⾮经京东科技和/或其关联公司书⾯同意，任何⼈不得擅⾃使⽤、修改、复制、公开传播、改变、散布、发⾏或公开发表京东科技网站、产品程序或内容。此外，未经京东科技事先书⾯同意，任何⼈不得为了任何营销、⼴告、促销或其他⽬的使⽤、公布或复制京东科技的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“京东科技”、“JDT”等京东科技和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案表示、标志、标识或通过特定描述使第三⽅能够识别京东科技和/或其关联公司）。

6. 如若发现本⽂档存在任何错误，请与京东科技取得直接联系。

# 引言

*【内容待填入】*

## 编写目的

*【内容待填入】*

## 术语定义

*【内容待填入】*

# 应急保障范围

*【内容待填入】*

# 应急保障手段

*【样例】应急保障期间，将采用多元化的服务方式，为客户提供应急保障服务。主要包括：*

## 7\*24小时热线

*【样例】*

* *如遇到问题时，将根据项目组应急预案中明确的责任人，提供7×24小时热线技术支持。首先由各任务第一责任人负责相关问题的响应及解决，并记载支持服务记录，归档。*
* *如第一责任人因故无法响应时，可联系第二责任人提供响应。*
* *如第一责任人判断无法解决问题时，需第一责任人第一时间联系相关问题解决人提供响应。*
* *任何时候，可联系总协调人进行问题响应与协调安排。*

## 远程接入

*【样例】在征得客户同意的前提下，通过远程终端登录进行应急响应。*

## 现场支持

*【样例】在电话/远程接入支持帮助都难以解决的情况下，将根据应急预案中指定的现场服务人员提供现场支持，结合各问题责任人协同进行现场操作。*

# 服务响应及时间

*【内容待填入】*

# 服务级别承诺

*【样例】针对实际问题，分成以下级别，不同级别进行不同的服务响应和服务方式*

|  |  |
| --- | --- |
| *故障级别* | *定义和描述* |
| *P1*  *一级故障* | *严重影响整个系统运行，导致系统瘫痪。* |
| *P2*  *二级故障* | *影响系统运行（工作流程或者业务流程停滞或终端等），但是没有导致系统瘫痪。* |
| *P3*  *三级故障* | *没有影响到系统的正常运行，但为了系统日后的正常使用必须加以修改或完善。* |

*对故障、问题级别的响应时间和解决时间分别如下所示：*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *故障/问题级别* | *响应时间* | *解决时间* |
| *一级故障 P1* | *小于30分钟* | *4小时内解决* |
| *二级故障 P2* | *小于4小时* | *12小时内解决* |
| *三级故障P3* | *小于8小时* | *72小时内解决* |

*对于紧急故障，项目组将立即安排经验丰富的技术工程师进行电话支持和远程技术支持，并根据实际情况随时安排技术工程师赶往现场，同时成立后方专家小组配合进行故障处理，如有必要会在远程环境模拟故障发生现象并测试解决方案。*