北京环球优路教育科技股份有限公司

机房突发事故应急预案

互联网研发中心

2020年1月

北京环球优路教育科技股份有限公司

机房突发事故应急预案

1. 总 则
2. 为确保公司机房安全与稳定，以保证正常运行为宗旨，按照“预防为主，积极处置”的原则，本着建立一个有效处置突发事件，建立统一指挥、职责明确运转有序、反应迅速处置有力的机房安全体系的目标，特制定本预案。
3. 机房日常维护
4. 建立健全机房管理制度

（1）在正常工作日内，互联网研发中心运维部人员负责对机房进行监控，主要职责是：巡视网络设备及系统的运行情况，发生异常情况及时处理，消除网络故障隐患。

（2）节假日期间互联网研发中心运维部人员轮流值班，负责处理有关异常情况。

（3）机房采取来人来访登记制度，未经允许，无关人员不得进入公司机房区域。

1. 机房内严格采取防雷、防火、防尘、防静电等措施以及机房入口处24小时监控录像等措施。
2. 认真做好数据备份工作，定期做一次数据库完全备份，每月检查服务器运行和备份情况。
3. 互联网研发中心运维部对机房的主要网络设备（路由器、主干交换机等）进行工作时间内全程监控，发现异常情况应及时进行处理，确保整个分公司网络的正常运行。
4. 信息部相关人员定期对监测和报警记录进行分析、评审，发现可疑行为，形成分析报告，进一步制定预防措施，制定处理类似问题的预案。
5. 机房突发事件应急处置方案
6. 电源系统应急预案
7. 定期检查机房供电设备的运行状况和电路线缆器材情况，当发生下列突发事件时，按照以下方案进行处置：
8. 当机房发生市电供电突然停电或是电源异常时。首先应和物业或供电局联系确认正常停电以及预计停电时间。检查不间断电源的电池可供电时间，确保设备正常运行，如遇到突然断电，应及时将空调等不在UPS电源供电范围内的设备及时断电，预防突然来电时瞬间电流过大导致设备损坏等现象。
9. 当确定停电时间超出机房UPS承载范围后，首先确定停电的范围以及受影响的设备范围。并及时通知各部门和支公司营销部做好停电应急准备。然后通知机房电源维护人和设备的负责人到达现场，做好各设备的电源停电准备。在UPS供电电量仅剩10%之后，严格按操作手册停掉各服务器的电源，最后停核心交换机和路由器，等待电力恢复（如没有UPS可以执行下面的操作步骤）。
10. 当确定停电原因是在本身供电系统范围内，立即汇报给负责领导，并及时联系相关维护人员达到现场检修。
11. 恢复供电后，严格按照操作程序逐步恢复机房设备和UPS的供电，以防瞬间电流过大造成设备损坏。
12. 网络和服务器络系统应急预案
13. 发生网络故障时，首先检查机房设备情况，确定网络故障的原因。
14. 确认原因后，首先启动备用线路和设备，保证网络的正常运行。然后联系网络维护人员，及时处理和排除故障。
15. 当确认原因为短时间无法恢复，应该及时向负责领导汇报，并向公司总部相关部门汇报。然后再联系维护人员，及时处理故障。
16. 当人为或病毒破坏的故障发生时，具体按以下顺序进行：判断破坏的来源及性质，断开影响安全与稳定的信息网络设备，断开与破坏来源的物理网络连接，跟踪并锁定破坏的来源和其他网络用户信息，修复被破坏的信息，恢复系统。
17. 发生服务器系统故障后，应立即电话向相关领导汇报情况，及时组织启动备份服务器系统。
18. 处置结束后，技术人员应将处理过程记录下来，以方便日后对此问题的处理。
19. 消防和防雷应急预案
20. 上班工作时间发生火警，还在机房工作的人员应及时紧急撤离，并立刻拨打119报警。在确保自身安全的情况下，应尽量使用灭火器进行灭火，减少电子设备的损坏。同时采取关闭电源总闸等措施，尽量减少可能造成的损失和破坏。
21. 非工作时间或节假日休息时间值班人员发现火情后，要立刻拨打119报警，并立刻通知相关部门和领导，做好火灾的处置工作。
22. 火情结束之后，机房相关人员应全体赶赴现场，并向公司相关部门汇报。同时立即联系电信、联通、移动等相关网络公司和设备相关厂家，及时评估事故损失情况，研讨恢复网络系统正常运行的最佳解决方案。
23. 遇雷暴天气或接上级部门雷暴气象预警，应关闭所有服务器，切断电源，暂停内部计算机网络工作。雷暴天气结束后，及时开通服务器，恢复内部计算机网络工作。因雷击造成的损失，应及时进行核实、报损，并将详细情况向部门领导汇报。
24. 自然灾害和盗抢应急预案
25. 发生自然灾害后，首先应该组织人员撤离现场。当确认灾害不会造成人生伤害后，在回到机房检查设备，立刻向上级领导和公司总部汇报，并联系相关网络和设备厂家，积极做好灾后恢复工作，确保在最短时间内恢复机房正常运行。
26. 发生盗抢事件后，要保护好现场然后报警，并向领导汇报情况。待现场处理完毕后，要组织相关人员估计损毁情况，并联系相关网络和设备厂家，积极做好恢复工作。