北京环球优路教育科技股份有限公司

应用服务应急管理方案

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

应用服务应急管理方案

1. 总 则
2. 为保障北京环球优路教育科技股份有限公司智能运营业务平台应用服务安全运行和使用，制定本规定。
3. 本规定适用于互联网研发中心管理的核心业务关键系统。
4. 总体目标
5. 总体目标：本应急预案为智能运营业务平台稳定运行提供支持和故障解决方案。预案中列出了所有重要的宕机场景和解决方案。可以作为平台维护工程师处理系统故障和日常应急演练的重要参考手册。
6. 故障场景
7. 故障事件场景

针对上述具体目标，我们总结分析了在运营平台中主要的5个故障事件场景：

1. 数据库服务器宕机故障，影响运营平台正常运行和访问。
2. 后台管理系统服务器故障，影响后台管理系统、统一登录系统以及报表系统的正常运行和访问
3. 支付网关系统服务器宕机，影响支付网关系统、支付业务正常运行和访问。
4. 负载均衡服务器故障，影响运营平台正常运行和访问。
5. 应急组织机构及职责分工
6. 智能运营业务平台数据中心（智能运营业务平台机房）的日常运行由江西中磊公司开发部负责。

应急处理负责人： 庞海波

应急小组成员：周申、王黔峰、王敬超、黄亚超、陈景涛

1. 应急方案及恢复步骤

数据库定时备份（RMAN和Exp）

场景一：

①关闭数据库节点一或节点二

关闭数据库节点一 #sqlplus / as sysdba

>shutdown immediate

②测试前台学员系统是否能正常登录

③测试支付网关系统是否能正常登录

④测试后他管理系统是否能正常登录

⑤启动数据库节点一或节点二

启动数据库节点一 #sqlplus / as sysdba

>startup

场景二：

关闭后台管理系统服务器

测试后台管理系统是否能正常访问

测试统一登录系统是否能正常访问

测试报表系统是否能正常访问

启动后台管理系统服务器

启动统一登录系统 # cd /home/deploy/tomcat-eclp/bin

#./startup.sh

启动后台管理系统 # cd /home/deploy/tomcat-boss/bin

#./startup.sh

启动报表系统 # cd /home/deploy/tomcat-report/bin

#./startup.sh

场景四：

关闭支付网关服务器

测试支付网关系统是否可以正常登录

测试前台学员系统是否可以正常登录

启动支付网关服务器

启动支付网关系统 # cd /home/deploy/tomcat-pay/bin

#./startup.sh

启动前台学员系统 # cd /home/deploy/tomcat-portal/bin

#./startup.sh

场景五：

关闭负载均衡服务器

测试后台管理系统是否能正常访问

测试统一登录系统是否能正常访问

测试报表系统是否能正常访问

测试支付网关系统是否可以正常登录

测试前台学员系统是否可以正常登录

启动负载均衡服务器

启动Nginx #cd /usr/local/nginx/sbin

#./nginx

附件

## 问题跟踪表

|  |  |
| --- | --- |
| **第一、基本信息：**  系统问题编号： 最迟处理日期： 年 月 日 | |
| **第二、问题概述：** | |
| **问题处理：**  成功/ 不成功  不成功理由：  签字：  日期： 年 月 日 | **备注：** |