**xxx银行**

计算机信息系统应急处置管理办法

第一章 总 则

第一条 为确保xxx银行（以下简称“本行”）计算机业务系统安全运行，根据《中华人共和国计算机信息系统安全保护条例》和《金融机构计算机信息系统安全保护工作暂行规定》等有关法律、法规，制定本办法。

第二条 计算机信息系统应急处置管理办法是针对系统运行期间可能出现的故障而建立的快速反应机制，确保系统出现故障后能迅速恢复。

第三条 本行信息科技部定期对辖内各种相关业务系统、数据进行备份。

第四条 本行成立由分管科技副行长为组长的应急处置领导小组，负责辖内计算机业务系统应急预案的制定、实施和管理。应急组织信息应及时向省联社科技管理部、yy银监分局报备。

第二章 预案制定

第五条 应急预案的制定

（一）涉及业务系统安全运行的每个环节必须制定应急预案，预案的制定遵循确保基本业务不间断的原则。

（二）应急预案应包括业务应急措施、技术应急措施和组织机构管理等内容，并对应急预案的启动和具体实施步骤做出明确规定。

（三）应急措施主要由应急处置领导小组责成相关部门负责落实。应急措施针对计算机应用系统运行的关键环节，分析可能出现的影响业务运转的各种突发事件，对不同的突发事件，采取适用的应急措施。

（四）应急措施包括对硬件设备、软件、数据备份和技术支持方式的具体措施和方案，明确各种突发事件的处理流程和职责分工。

（五）应急措施中提出的应急处理必备的技术要求由科技信息部门组织落实。

（六）应急处置领导小组依据应急预案内容，责成相关部门对应急处置执行人员进行培训；并在保证系统正常运行的前提下，预案制定单位每年至少组织一次应急预案的模拟演练。

（七）应急措施须根据运行系统和有关情况的变化，不断进行完善。

第三章 故障级别和分类

第六条 故障情况按其对业务的影响程度进行分级：

一级：最严重的级别，它具有以下两个重要标志之一：一是全局性；二是特别紧急性。全局性指涉及到辖内所有网点或者大多数网点，全部或者大多数交易不正常且短时间内难以恢复。特别紧急是指可能影响到人身安全或资金安全的情况。

二级：较严重的级别，它涉及部分主要设备、部分网点、所有网点的部分交易，以及虽然严重但短时间内能够处理的情况。它同时还包括虽然网点工作正常但主要设备出现严重问题的情况。

三级：一般性的技术故障是指部分网点的部分交易、个别网点的故障错误以及软、硬件的非严重性问题。

四级：轻微的技术故障，指个别的、非主要的设备或者个别的数据、程序错误。

第七条 故障技术分类

（一）主机系统方面的故障：

⒈主机系统硬件部分故障，包括存储、CPU、主板、内存等;

⒉主机系统故障是指操作系统方面的故障，包括系统资源、参数配置等方面;

⒊主机数据库故障;

⒋主机中间件故障;

⒌主机安全方面故障。

（二）网络方面的故障：

⒈网络设备故障;

⒉网络线路故障;

⒊网络配置故障;

⒋网络安全故障。

（三）软件方面的故障：

⒈后台系统和程序故障，包括后台系统和程序安装、更新等;

⒉前台系统和程序故障，包括前台系统和程序安装、更新等。

（四）其他方面的故障：

⒈火灾；

⒉水灾；

⒊电力系统方面的故障，包括电力线路、UPS、发电机等。

第四章 故障处理

第八条 当发生系统故障时，与应急处置有关的所有人员服从修复故障的需要，全力以赴解决问题、协调处理相关事宜。

第九条 故障发现人员根据故障的情况，判断故障的级别和技术分类，向应急处置领导小组建议启用相应的应急机制。

第十条 所有人员须按本单位应急预案制定的岗位职责及操作要求，力争在最短的时间内排除故障。

第十一条 预案参与人员冷静处理，及时通报实际情况和遇到的问题，必要时要求合作公司远程或现场支持。同时通知各联网网点对客户做好解释工作。

第十二条 根据不同的故障技术分类启用相应的应急响应机制：

一级故障：

（一）须在第一时间通知应急处置领导小组全体成员。若在 2小时内未能排除故障，向所在地银行业监督管理局汇报。

（二）分管领导责成应急处置领导小组立即召集相关技术部门负责人制定故障排除方案，并联系省联社协助完成故障，努力把影响降低到最低程度。

二级故障：

（一）对于二级故障：立即根据技术分类，在第一时间内解决，30 分钟之内未能排除故障，及时报告分管领导，请示处理意见；30 分钟之内排除故障，则由相关部门负责人于事后向分管领导汇报具体情况。

（二）主机系统故障，立即通知科技信息部负责人，由科技信息部负责人组织技术人员进行维修，具体方案：

⒈技术人员查明故障原因为程序问题，则立即进行程序更新。如果仍然不能解决问题，立即切换到备份机；

⒉生产系统出现硬件致命损坏，立即启用备份机；

⒊如果经以上处理故障仍然不能排除，则立即请求省联社科技创新处或相关软硬件、集成公司进行远程或现场支持。

（三）通讯故障的恢复，具体方案为：

⒈与电信、联通等相关网络服务部门保持一定的联动应急机制；

⒉确保备用网络设备随时能够启用，故障设备自身不能恢复的及时与设备维保商取得联系，在规定的时间内到达现场技术支持，解决相关问题；

⒊通讯线路中断立即启用备份线路并及时联系相关公司予以解决。

（四）软件问题，业务系统故障立即与科技信息部联系，必要时，请求省联社帮助解决问题。

三级故障：

（一）根据技术分类，在第一时间通知相关技术维护人员。（二）排除故障后，及时向部门负责人汇报。

四级故障：

值班人员自行解决，或者通知相关人员解决，并向部门负责人汇报。

第十三条 火灾、水灾、供电、空调系统等故障实施以下步骤：

（一）发生火灾、水灾时关闭机房外的供电总闸，必要时关闭科技信息部所有机器设备和电源。

（二）启用灭火设备进行灭火，并打火警电话 119。

（三）全力保护重要的数据备份，并转移到安全地点。

（四）尽量保护好火灾现场，协助有关方面勘察分析火灾发生的原因、造成的损失、提出防范和整改措施。

（五）供电故障按照以下步骤操作：

⒈突发性停电时，关闭不影响业务正常运行的所有用电设备以减轻 UPS 载荷。

⒉有发电机的必须立即使用发电机供电以防 UPS 电能耗尽。

⒊供电线路出现问题，及时联系电力部门尽快恢复供电。

（六）对发生突发性事件造成的损失、原因等做好记录，经部门负责人审阅后，向行领导全面汇报。

第十四条 科技信息部人员对出现的问题作认真记录，填写《日常业务系统故障处理记录单》。

第十五条 所有问题解决之后形成的文档，均在本部门内传阅，或在本部门的会议上传达，建立故障恢复数据库，共同学习故障的解决方法和预防措施。

第五章 故障预防

第十六条 应急预案只针对于各种突发事件的处理，各部门的工作重点是积极预防各种可能发生的问题，力争把问题消灭在萌芽状态，同时，对于本规定中提及的各种问题定时进行演练，确保在出现问题时有条不紊地排除故障，具体要求如下：

(一)计算机系统应急领导小组召集相关人员熟悉本办法中提及的各种应急方案，做到熟练掌握本部门范围内的软硬件故障检查、修复技能，每年进行一次预案演练。

(二)科技信息部对每次软件安装的程序进行详细记录，对配参数调整前后的数据进行详细登记，对于系统配置、参数调整出现的问题可予以及时恢复。

(三)科技信息部对全部软件的安装介质、说明文档妥善保管，在系统每次更新、安装新程序之后及时做好备份工作，同时妥善保管备份介质。

(四)总行应在各基层网点设立专职计算机信息系统安全员，定期邀请公安机关人员对计算机信息系统安全员进行安全知识培训。

第六章 附 则

第十七条 本办法由xxx银行信息科技部负责解释和修订。

第十八条 本办法自发文之日起施行。

附件

日常业务系统故障处理记录单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | 日期： | |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |
| **时** | **间** |  |  | **处理人** | |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| **故障类型** | | 硬件故障 | 网络故障 | | 软件故障 | | 其他 |
|  | |  |  |  | | |  |
| **故障描述** | | **处理方法** |  | **处理结果** | |  | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |