**信息技术服务管理**

**体系文件**

**项目名称**

**灾难恢复应急预案与**

**紧急联系表**

**ZRXX-20000-CN-R-02**

**LOGO**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1 目的 3](#_Toc6223260)

[2 适用范围 3](#_Toc6223261)

[3 项目灾难恢复计划 4](#_Toc6223262)

[4 紧急联系表 5](#_Toc6223263)

# 目的

确保公司的软硬件服务项目在灾难发生时能够在要求和约定的时间期限内得到恢复。

# 适用范围

本文档适用于IT服务连续性计划中规定的公司硬件服务项目灾难恢复的相关计划内容。

# 项目灾难恢复计划

故障级别分为：S1(高)、S2（中）、S3（低）三类

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **故障预见** | **故障级别** | **故障预防措施** | **故障处理和恢复措施** | **要求时间** | **责任人员** | **备注** |
| 1 | 服务器死机 | S1 | 优化服务器运行程序，加强日常保养维护 | 1、重启服务器，检查各项服务是否启动，调查服务器的log文件，判断死机时间点及原因   1. 换损坏的组件 | 30分钟 | 服务器工程师 |  |
| 2 | 台式电脑、笔记本蓝屏 | S2 | 定期进行设备故障检测 | 1、重启脑，检查各项故障出现的位置，确定是软件还是硬件的原因，从而对软件进行调整恢复或是对损坏硬件进行更换 2、使用备用电脑 | 1小时 | 硬件工程师 |  |
| 3 | 网络不通 | S3 | 定期进行设备故障检测 | 1、重启，检查各项故障出现的位置，对硬件进行更换 3、使用备用设备 | 1小时 | 硬件工程师 |  |
| 4 | 数据库无法连接 | S1 | 定期监控数据库服务的运行状况，定期测试数据库链接可用性 | 使用合适的数据库账号测试数据库的链接是否成功，如是网络设备原因更换网络设备，恢复其物理连接，如是数据库软件原因，重启数据库服务，测试连接 | 30分钟 | 数据库工程师 |  |

# 紧急联系表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职务** | **姓名** | **假日及夜间联络电话** | **移动电话** | **替代联系人** | **替代人联系人电话** |
| 1 | 项目经理 |  |  |  |  |  |
| 2 | 主机工程师 |  |  |  |  |  |
| 3 | 数据库工程师 |  |  |  |  |  |
| 4 | 软件工程师 |  |  |  |  |  |
| 5 | … |  |  |  |  |  |

编制人：可用性技术人员 编制时间：记录编制时间

审批人：可用性审批人员 审批时间：记录审核时间