

北京新都远景网络技术有限公司

丰盈云人力资源服务业财一体化管理 系统技术服务项目-应急演练大纲

文件编号：XDYJ-10-02

编制部门： 运维管理部 编制时间： 2025.02.20

版 本： V 1 . 0 编制时间： 2025.02.20

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.02.20

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 02. 20	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

1. 演练目的 4

2. 演练目标 4

3. 演练场景设计（示例） 4

4. 演练组织与角色 5

5. 演练阶段与流程 6

6. 演练评估标准 6

7. 后续改进 6

1. 演练目的

为切实履行合同约定的运维服务责任，检验并提升《项目交付方案》中既定应急预案的有效性、可操作性及项目团队的应急协同能力，确保在真实发生系统重大故障或安全事件时，能够迅速、有序、高效地执行应急响应，最大程度减少对安徽益联科技有限公司（甲方）业务的影响，保障系统的可用性与数据安全，特制定本演练大纲。

2. 演练目标

流程验证目标：验证从故障发现、上报、研判、启动预案到恢复处置的全流程是否顺畅、符合规范。

SLA达标目标：检验团队对合同及交付方案中定义的故障响应与解决时限的实际达成能力。

团队协同目标：锻炼现场驻场团队与公司后端支持团队（二线专家、质量效能部、采购部等）的跨部门、跨角色协同作战能力。

预案完善目标：通过演练暴露现有应急预案、资源配置和沟通机制中的不足，为持续改进提供依据。

意识提升目标：强化全员（特别是对应《人员岗位说明书》中的运维管理部经理、运维工程师、服务台专员等）的应急响应意识与客户服务意识。

3. 演练场景设计（示例）

场景一：核心数据库服务中断（一级故障）

模拟情景：丰盈云系统核心数据库因未知原因（模拟硬件故障或逻辑错误）宕机，导致所有业务应用无法访问。

检验要点：

服务台/监控系统告警与故障初步判定的时效性。

现场项目经理启动一级应急响应的决策流程与上报机制（联系运维管理部经理、通知甲方接口人）。

应急预案中“数据库主备切换”或“紧急恢复”流程的执行效果。

备品备件（如需更换存储）调用流程与采购部、备品备件管理员的协同效率。

故障期间及恢复后的客户沟通话术与信息通报机制。

场景二：核心网络链路故障（二级故障）

模拟情景：连接核心业务区的某骨干网络设备（如核心交换机）发生故障，导致部分用户访问系统缓慢或中断。

检验要点：

运维工程师的初步诊断与故障定位能力。

应急预案中网络冗余链路切换操作的熟练度与时效。

与甲方网络管理人员或第三方线路提供商的协调沟通流程。

故障处理过程中的文档记录（对应交付方案中“故障处理记录”要求）。

场景三：安全攻击事件（如勒索软件告警）

模拟情景：安全设备监测到针对应用服务器的大规模暴力破解或恶意软件告警。

检验要点：

安全事件初步分析、隔离受影响系统的决策与操作。

向甲方及公司管理层进行安全事件报告的流程。

与质量效能部协同进行事件定性、根因分析的流程。

数据备份有效性验证及恢复预案的熟悉程度。

4. 演练组织与角色

演练领导小组：

组长：运维管理部经理（负责总指挥，批准启动/结束演练）。

副组长：现场项目经理（负责现场指挥与执行）、质量效能部经理（负责独立监督与评估）。

演练执行小组：

成员：驻场运维工程师（A/B岗）、服务台专员（模拟报修）、后端二线技术专家（远程支持）、备品备件管理员（模拟备件调用）。

职责：根据预案和指令，具体执行故障排查、恢复操作、沟通记录等任务。

观察评估组：

成员：质量效能部专员、非本项目的高级技术专家。

职责：全程记录各环节时间、操作规范性、沟通有效性，并进行独立评估。

5. 演练阶段与流程

准备阶段（演练前1周）：

发布演练通知，明确时间、场景（不公布细节）、目标及要求。

检查并确保演练环境（测试系统、模拟工具）准备就绪，不影响生产系统。

召开演练启动会，进行角色分工与预案复习。

执行阶段（演练当日）：

故障注入：由评估组在预定时间触发模拟故障。

应急响应：执行小组按真实流程响应，从监控发现/服务台接报开始。

处置恢复：执行预案中的技术操作与协同流程，尝试在规定时间内“恢复”业务。

过程记录：所有沟通、操作、决策点均需记录。

总结评估阶段（演练后3个工作日内）：

召开复盘会：所有参与人员参加。

评估组汇报：基于记录，对照演练目标逐项评估，指出优点与不足。

团队自评：执行小组分享感受与改进建议。

生成报告：形成《应急演练总结报告》，内容包括演练概况、目标达成情况、发现的问题、改进措施与计划。

6. 演练评估标准

时效性：各环节响应时间是否符合或接近合同SLA及预案要求。

流程符合性：是否严格按照既定应急预案和公司流程执行。

沟通有效性：内部协同与对外（甲方）通报是否及时、准确、专业。

技术操作规范性：操作步骤是否清晰、安全，有无引发次生风险。

文档完整性：故障记录、操作日志、通报记录是否完整。

7. 后续改进

演练结束后，由运维管理部牵头，根据《演练总结报告》中的改进措施，限期更新《应急预案》、优化相关流程、组织专项培训，并将闭环情况抄送质量效能部备案，作为服务质量持续改进的证据。

附件：

1. 《丰盈云项目应急预案》（对应具体技术操作步骤）。
2. 《应急演练过程记录表》。
3. 《应急演练评估表》。