**文件编号：ITSS-06-01-09**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

服务可用性和连续性管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:毛彦超 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.08 | V1.0 | 新建文档 | 毛彦超 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc5738)

[人员工作交接管理制度 1](#_Toc27593)

[1. 目的 4](#_Toc30213)

[2. 范围： 4](#_Toc17591)

[3. 离职类别与定义： 4](#_Toc11037)

[4. 离职办理程序 4](#_Toc28776)

[4.1. 辞职程序 4](#_Toc10045)

[4.2. 辞退 5](#_Toc24078)

[4.3. 协商解除劳动关系程序 5](#_Toc6490)

[4.4. 自动离职 5](#_Toc13099)

[5. 工作交接流程 5](#_Toc455)

[1. 工作交接 6](#_Toc1081)

[2. 关部门签字确认 6](#_Toc10944)

[6. 其他事项 6](#_Toc901)

目的

为确保在所有情况下都可以实现向客户承诺的服务持续性，帮助客户服务在发生灾难之后尽快恢复客户服务和确保业务的持续运营,确保业务运作所需的客户基础架构和客户服务在灾难发生后的限定时间内能够得到恢复，从而对组织的总体业务持续性管理提供支持，实现公司业务持续发展而实施的管理活动，特制定本制度。

原则

服务可用性确保服务稳定可靠，能按需访问；服务连续性则保障在中断发生后，能快速恢复并维持关键业务运行。

适用范围

适用于本公司的服务业务的持续可用性及信息安全的业务持续性控制的持续管理。

岗位职责

运维部

1. 确保运维服务经过设计后，实际的服务级别（以可用性、可靠性、可服务性、连续性等指标表示）能够符合约定的服务级别；制定《服务可用性和业务连续性计划》；
2. 撰写可用性报告；
3. 优化IT基础架构的可用性，从而为提供给企业的服务实施成本合理的改进。
4. 实施和维护运维服务服务过程中的连续性管理，根据风险评估结果，制定并管理连续性计划

管理流程

确定主要输入及来源

主要输出及去向形成

控制的主要指标

需求识别与分析

可用性目标

调查组件的可用性

识别可用性风险和对策

可用性设计

服务组件设计

可用性需求满足测试或评审

可用性需求满足监控

可用性报告

定义持续性实施范围

业务影响分析

防止业务中断

潜在业务中断分析

业务连续性测试

业务恢复计划

连续性计划更新

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

记录