



SUNDRAY
信锐技术

信锐技术应急演练服务说明书

文档版本 2023.09-V1

发布日期 2023.09.01

深圳市信锐网科技有限公司



信锐技术服务中心
微信小程序

1 适用产品

本说明书适用于信锐数通产品。

2 服务产品概述

应急演练服务是信锐技术为客户提供的一项定制化服务。该服务旨在帮助客户提高应对突发情况的能力，并通过实践演练来加强团队的应急反应能力。该演练服务包括但不限于，高可用性演练、容灾演练等。

3 服务产品内容

在服务中，信锐将根据客户的需求制定应急演练计划，并提供专业的培训和指导，帮助客户应对各种突发情况，防范风险，保障业务的稳定和可靠性。同时，信锐还将协助客户开展应急演练，并对演练结果进行分析和总结，为客户提供优化建议和改进方案，以不断提升客户的应急处置能力和水平。

具体服务内容如下：

序号	服务内容	服务描述
1	演练需求确认	与客户一起明确演练内容，并梳理清楚客户网络、功能配置、业务现状等，并做好记录。
2	制定演练方案	基于演练需求，制定演练方案，输出详细执行步骤，业务验证方案等，同时针对可能出现的意外情况，制定相应的演练应急恢复预案。
3	执行演练	演练方案得到客户审批认可后，按照演练方案，同客户一起严格执行演练方案。
4	演练后总结建议	演练结束后，对演练结果进行分析和总结，为客户提供优化建议和改进方案。

注意：

1、应急演练服务仅限主场所，若有分支机构需应急演练，需另行购买对应应急演练服务。

2、若客户要求服务内容超出服务产品标准内容定义，因超范围工作涉及工时浮动等情况时，需要提前与信锐沟通确认，必要时需额外付费购买相应服务。

4 服务执行分工与说明

4.1 演练需求确认

在收到应急演练服务需求后，信锐技术工程师会与客户进行一次详细的演练内容及要求沟通，根据演练目标及现状，输出演练方案，明确各方的工作内容及准备事项。

序号	服务动作	责任方
1	组织沟通会议，明确演练的需求、目标及要求	客户
2	明确演练方案中需要客户提供的信息及配合的内容	信锐

4.2 制定演练方案

针对客户的应急演练要求，制定演练方案，输出详细执行步骤，业务验证方案登，同时针对可能出现的意外情况，制定相应的演练应急恢复预案。

序号	服务动作	责任方
1	输出应急演练方案	信锐
2	确认应急演练方案及演练需要的配合环境，如人员准备以及设备登录密码等	客户
3	应急演练方案输出后，报客户组织评审，审核通过后方可进入下一环节	客户

4.3 执行演练

按照演练方案，同客户一起严格执行应急演练。

序号	服务动作	责任方
1	应急演练涉及到对网络的调整，客户需要提前协调好窗口期，尽量选择对业务影响最小的时间段，执行应急演练。	客户

2	按照应急演练方案，执行演练方案，演练完毕后需要执行相关业务验证，确保演练成功。 演练过程中如果出现意外情况，需终止演练，恢复客户网络环境，并复盘失败原因，重新输出应急演练方案，并报客户审批。	信锐
3	协助信锐工程师开展应急演练工作，提供对应的资源及人力，并检查最终的演练结果	客户

4.4 演练后总结建议

在应急演练服务结束后，对演练结果进行分析和总结，为客户提供优化建议和改进方案。

序号	服务动作	责任方
1	在应急演练服务结束后，对演练结果进行分析和总结，为客户提供优化建议和改进方案。包含不限于：高可用性、高可靠性、应急流程、人员装备等建议，具体内容可根据实际情况而定，通过总结报告向客户进行同步汇报。	信锐
2	对本次应急演练服务进行结项确认，确认本次应急演练服务执行完成。	客户



中国广东省深圳市南山区学苑大道 1001 号南山智园 A4 栋

Block A4, Nanshan iPark,

No.1001 Xueyuan Road, Nanshan District, Shenzhen,

Guangdong Province, P. R. China (518055)

售前咨询热线: 400-878-3313

售后服务热线: 400-878-3389

网址: www.sundray.com.cn