客户运维后职责及对接说明

# 职责说明

客户经**培训**后，点证公司运维部**仅**负责以下事项：

1. 软件产品的第一次上线部署；
2. 软件升级；
3. 紧急故障处理；

**紧急故障**-------是指由于**程序的重大bug**导致的**整个系统层面**无法交易的故障，或者**大面积用户**无法交易的故障，**不包括个别用户**层面的故障及**常见**的故障。

1. **少数**的产品及技术咨询和支持

如，bug收集、产品需求及商务转告等，**不包括**日常运维的产品和技术支持。

除上述情况之外的**所有**运维工作，如，日常变更、系统监控和巡检、客服问题处理、常见故障处理、服务器和数据库的管理和维护等，均由客户负责。

在培训期间， 客户应努力并尽快掌握相关知识和技能，以便能独立承担后续运维工作。

# 对接说明

* + 1. 客户与点证运维部**对接方式**如下：

微信群+值班手机（指派两个对口人给客户，一主一备）。

* + 1. **对接流程**如下：

**正常上班时间（周一至五，8：30-17：30）**，与专人对接（专人会从培训讲师中选定1人）。

**非正常上班时间（指正常上班时间以外的所有时间，包括国家法定节假日、周六、日等）**，先与轮值人员对接，如轮值人员不能解决，会转给专人负责对接。

* + 1. **紧急故障联系方式：**

**正常上班时间：**QQ+微信+值班手机（13380799915（主）、18923788626（备））

**非正常上班时间**，按以下**优先级**联系：

1. 值班手机（13380799915（主）、18923788626（备））；
2. 运维主管手机（钟文锋18503026532）；
3. 运维总监手机（胡汉新15622828698）。