**排错组的工作指导意见**

修订记录：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 版本 | 修订内容 | 修改人 |
| V0.1 | 初稿 | 赵攀 |
| V0.2 | 修订功能测试章节 | 赵攀 |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. 职责范围
2. 负责生产环境的问题排查与分析，牵头紧急问题的修复，对接运行部完成生产环境的运维支持；
3. 负责培训环境、会员验收环境的技术支持，含环境准备、问题排查、问题跟踪，确保环境可用；
4. 负责性能测试环境正常版本的问题排查、问题跟踪，确保环境可用；
5. 负责对接DSP组、元数据管理平台，代表新本币项目组申请服务、DSP开发包和元数据字段，形成管理制度。
6. 协助集成组，排查功能验收环境的环境问题，含硬件设备故障、DSP/Ultra/DEP等消息中间件故障，不介入应用功能排查和缺陷界定。小项目开发环境、集成测试环境（集成阶段），不在排错组职责范围内。
7. 负责功能测试环境日终批处理任务的执行。
8. 服务二部同事和数据比对组，提供生产查数据等服务。
9. 干系人

**排错组负责人：**负责排错组团队管理；

**技术守门员：**负责推荐排错队员，以及排错组成员的技能指导。

**排错组成员**：由前置团队和中汇团队共同组成，前置团队侧重应用问题的排查分析。

**运行部应用组：**生产技术运维的第一处理人，排错组代表新本币项目组与之对接。

**业务场务组：**生产环境业务运维的第一处理人，排错组代表新本币项目组与之对接。

1. 典型工作流程

1、生产环境

一）承接二部业务场务组、产品组等，运行部应用组提出的问题；

二）排错组第一时间排查、分析问题，对外回复排查结果。

三）负责跟踪生产问题的修复，一是解决紧急生产问题；二是非紧急问题，排查分析结束后，交接给对应的产品线负责人编排修复计划，不晚于下一个同产品版本修复上线。

三）排错组负责全流程跟踪生产问题，从缺陷提出到生产修复。

四）排错组负责人是第一负责人，为提高生产环境支持效率，可指定一人专注生产支持。

上述全程，由项目组QA提供记录、跟踪。

2、培训环境

一）根据交易员培训计划，培训负责人提前一周发布任务；

二）排错组负责环境准备、排查、调试，至环境可用。

上述全程，培训负责人提供测试支持。

3. 会员验收环境

排错组负责全程技术支持，支持环境可用。

4. 性能验收环境和高可用验收环境

一）版本负责人发布项目计划

二）排错组负责环境问题排查、分析，跟踪解决问题。

此过程的缺陷，排错组跟踪至问题解决（CQ状态走到Released或Rejected）。版本负责人负责缺陷最终关闭。

1. 功能验收环境
2. 排错组负责排查阻断缺陷，如DSP、Ultra数据阻断，不负责应用缺陷的排查分析。

**要求：简化日志的前提下，不能影响成交和报价数据链路的留痕。从核心交易网关、预处理、核心、TBS报价数据处理等模块，要有traceid和简要信息留痕。**

**处理：不符合条件，CQ中提出B类缺陷。**

1. 集成组负责应用缺陷排查分析，排错组不参与应用缺陷排查分析。特例：集中测试和验收测试前三天，排错组可派人协助，加快问题的解决。
2. 进程健康检测

要求：在版本生命周期内，每天检查进程启动失败、宕机、CPU超标、内存溢出等非正常现象，提出严重缺陷。

1. **进程日志检测**

**要求：一条ERROR日志，对应一个CQ缺陷。**

**1、业务功能正常，日志输出ERROR，提出严重缺陷；**

**2、业务功能异常，日志输出ERROR，保留功能缺陷；**

**3、断链等技术性报错，交排错组确认。**

1. DSP开发包、服务和元数据的申请工作（**流程有改动**）
2. 排错组负责人指定受理人
3. 小项目负责人通过Redmine（核心应用开发-12 DSP和元数据申请）提出任务，废弃内部邮件方式沟通。

三）服务申请类Redmine任务，版本、跟踪人、计划等严格执行版本管理，参照小项目管理机制。

四）排错组负责对外，以邮件方式对外申请，外部交付物通过GIT管理。

五）排错组负责数据链路记录（方式：DSP/Ultra提供的工具）、DSP开发包（方式：GIT）、元数据（方式：元数据管理平台）。

六）临时支持二部同事的查数据SQL，通过Conflunce进行记录管理。

上述工作事项，由下一任排错组负责人考核。

REST网关、PUSH网关的配置

1. 编写常见问题排查方法

排错组通过Conflunce建设问题排查方法……

1. 排错组人员流动

排错组负责人以版本周期进行轮换；

排错组成员总数保持在3-5人，成员必须定期轮换，任期不超过一个月。