

SSCC-FDEP 故障处理流程

目 录

1	前言	2
2	网络故障处理流程	2
2.1	网络故障	2
3	应用系统故障处理流程	4
3.1	消息传输系统故障	5
3.2	文件传输系统故障	6
4	联系人表	6

1 前言

金融数据交换平台的故障，从大类来分，包括网络故障和应用系统故障。以下分别说明。

2 网络故障处理流程

运行过程中发生网络故障，产生的原因比较多，硬件故障、软件故障、通信线路故障，都会对通信产生影响。本流程旨在梳理排障的过程，在较短的时间内迅速定位故障，并予以解决。

2.1 网络故障

金融数据交换平台在深圳证券通信公司滨海站和中信灾备站分别建立了相同的两套系统。在正常情况下，使用滨海主用系统环境。在滨海主用环境发生灾难时，整个网络将切换到中信灾备环境。

2.1.1 主用网络

网络故障处理流程如下图所示：

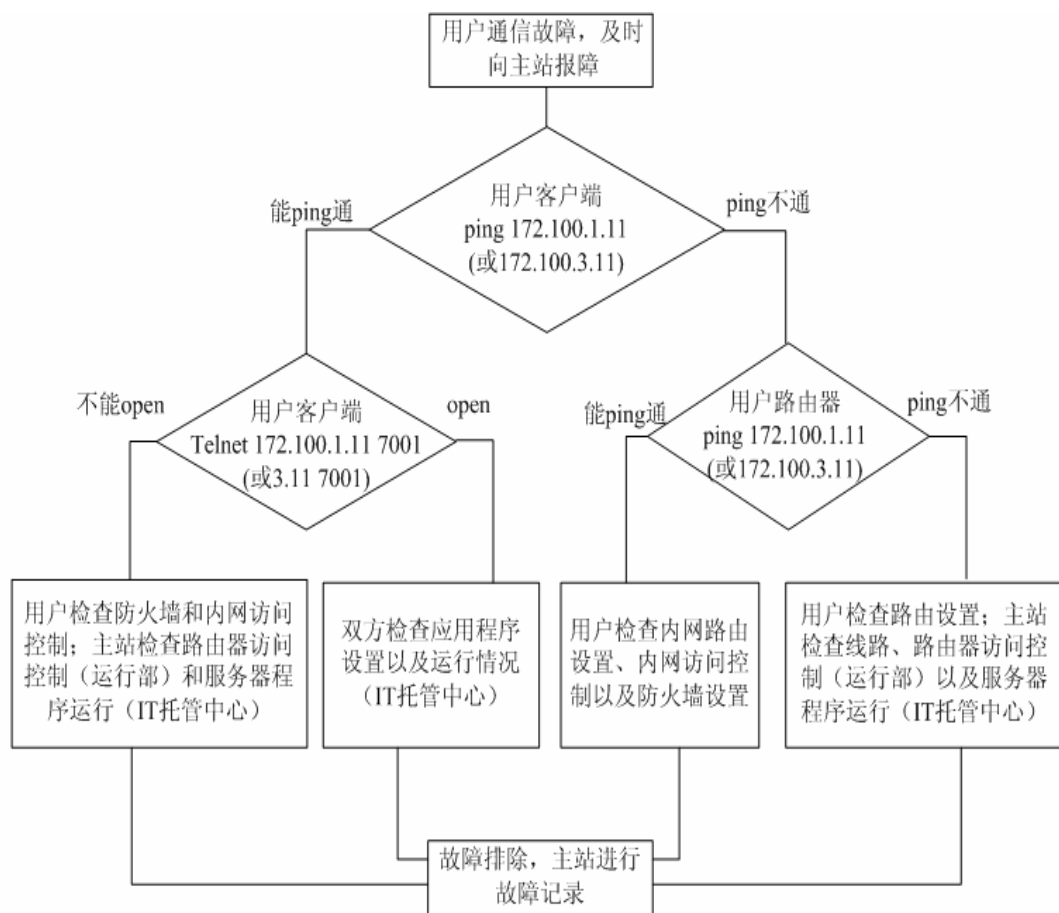


图1 网络故障处理流程

1. 用户在发现通信故障时，应及时向深证通报障。报障电话为深证通 7 × 24 运维热线：0755－83182222。
2. 用户在客户机上 ping 第三方存管的服务器地址 172.100.1.11（也可能是 172.100.3.11 或 172.100.4.11，视用户有无 nat 转换而定），如果能 ping 通、时延正常且不丢包，说明通信链路正常。否则，转第 5 步。
3. 用户 telnet 服务器的相关通信端口（参考命令 telnet 172.100.1.11 7001），能 telnet 到端口说明传输层以下无故障，双方应检查应用程序故障。转入应用程序故障处理流程。
4. 如果用户能 ping 通主站服务器但 telnet 不到通信端口，原因可能在主站端，也可能在用户端。用户可要求深证通配合检查主站配置及服务器的程序运行情况；用户应检查防火墙的配置、内网路由器的访问控制以及客户机上的其它软件设置。

5. 如果用户客户机不能 ping 通主站服务器，应由用户网管人员在接入路由器上 ping 172.100.1.11（也可能是 172.100.3.11 或 172.100.4.11）。如果如果能 ping 通、时延正常且不丢包，说明路由器到主站通信链路正常，用户应检查内网路由设置、内网访问控制以及防火墙设置。
6. 如果路由器上不能 ping 通主站服务器，用户应检查路由设置，同时深证通应检查线路情况，如果是线路问题及时向电信部门报障。
7. 深证通记录故障情况及处理结果。故障处理完成。

2.1.2 灾备网络

金融数据交换平台在深圳证券通信公司滨海站主用环境发生灾难时，整个网络将切换到中信灾备环境。

在中信灾备环境的配置中，金融数据交换平台的交换中枢的 IP 地址和软件配置与主用环境相同，当切换到中信灾备环境时，由于 IP 地址相同，以及金融数据交换平台的各个模块都具有断线重连的功能，用户不需要做任何操作，系统将自动恢复正常工作。

深证通文件传输系统同样也在中信部署有灾备环境，当滨海主用系统发生灾难时，整个网络将切换到中信灾备环境。灾备环境的 IP 地址及配置与主用环境完全相同，用户不需做任何操作，系统科自动恢复正常工作。

3 应用系统故障处理流程

金融数据交换平台应用系统包括两部分：金融数据交换平台和深证通文件交换平台。

3.1 消息传输系统故障

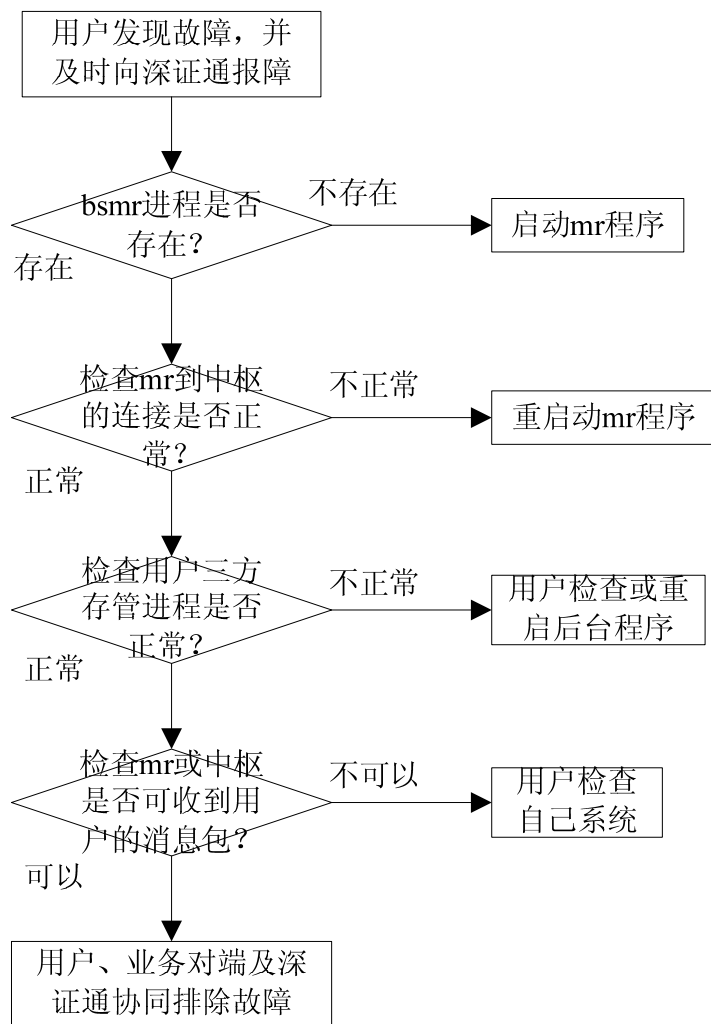


图2 金融数据交换平台故障处理流程

1. 用户在发现故障时，应及时向深证通报障。报障电话为深证通 7×24 运维热线：0755－83182222。
2. 用户可首先自行检查 bsmr 进程是否存在，如果 bsmr 进程不存在则启动它；如果存在则应检查 mr 与交换中枢之间的连接是否正常，可由证通协助确认。如果 mr 到交换中枢的连接不正常，则应首先重启 bsmr 进程。如果仍不能正常连接交换中枢，请检查 Ekey 及其驱动，必要时可重新插拔 Ekey 或安装 Ekey 的驱动程序。
3. 如果 bsmr 进程存在，且与中枢的连接正常，则应考虑检查用户的后台应用程序是否正常及其与 mr 的连接是否正常。
4. 如果通过以上步骤仍不能找到故障原因，用户可以要求深证通及业务对

端三方协同排障。深证通机房值班人员可以帮助用户确认用户的请求包是否到达交换中枢、所填写的通信信息是否正确，及业务对端是否及时给出应答等，进而逐步缩小故障范围直至确定故障点。

5. 深证通记录故障情况及处理结果。故障处理完成。

建议：每天开市之前把 bsmr 程序重启一下，即便是不重启也请查看一下 bsmr 程序是否运行正常。

3.2 文件传输系统故障

目前我公司共有 3 台深证通文件交换服务器在线运行。用户端需要配置 3 个 IP 地址，如果主用服务器出现故障，客户端软件会自动连接到其它服务器上。用户无需作任何操作（经过测试切换时间<3 分钟）。

1. 用户在发现故障后应及时向深证通运维热线(0755-83182222)及时报障。
2. 如果是小站程序无法连接主站，用户可请求深证通机房运维人员帮助确定不能连接的原因，是小站号、密码错误还是 Ekey 的问题等。
3. 如果是文件传输过程中的问题，可以向深证通机房运维人员咨询传输的状态是否正常等。
4. 如果是反复出现，影响到使用的问题，可向运维热线或研发工程师反应，深证通将会通过内部流程快速处理。

4 联系人表

用户在发现故障时，应优先通过运维热线进行报障和处理。对于一些较重大的问题，可以直接联系研发技术支持给予快速解答和解决。联系人和联系方式参考《SSCC-FDEP 联系人表》

深圳证券通信有限公司

2014-5-14