**YY运维值班管理规范**

**多玩运维部 业务运维组**

# 修订记录

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 修订版本 | 修改描述 | 作者 | 审核 |
| 2012-11-15 | 0.9 | 创建文档 | 王金银 |  |
| 2012-11-27 | 1.0 | 创建文档 | 王金银 |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[修订记录 1](#_Toc341814788)

[1 概述 5](#_Toc341814789)

[1.1 范围 5](#_Toc341814790)

[1.2 目的 5](#_Toc341814791)

[1.3 疑问和建议 5](#_Toc341814792)

[1.4 相关术语 5](#_Toc341814793)

[2 YY告警类型 5](#_Toc341814794)

[3 YY值班机制 6](#_Toc341814795)

[4 核心告警处理流程 6](#_Toc341814796)

[4.1 告警处理流程 6](#_Toc341814797)

[4.2 角色职责表 6](#_Toc341814798)

[4.3 告警通知方式 7](#_Toc341814799)

[4.4 流程执行注意事项 7](#_Toc341814800)

[5 突发事件处理流程（和核心告警一样） 7](#_Toc341814801)

[5.1 告警处理流程 8](#_Toc341814802)

[5.2 角色职责表 8](#_Toc341814803)

[5.3 告警通知方式 9](#_Toc341814804)

[5.4 流程执行注意事项 9](#_Toc341814805)

[6 基础事件告警处理流程 9](#_Toc341814806)

[6.1 告警处理流程 9](#_Toc341814807)

[6.2 角色职责表 11](#_Toc341814808)

[6.3 告警通知方式 12](#_Toc341814809)

[6.4 流程执行注意事项 12](#_Toc341814810)

[7 客服事件处理流程 12](#_Toc341814811)

[7.1 告警处理流程 13](#_Toc341814812)

[7.2 角色职责表 13](#_Toc341814813)

[7.3 告警通知方式 13](#_Toc341814814)

[7.4 流程执行注意事项 13](#_Toc341814815)

[8 突发事件规范 14](#_Toc341814816)

[8.1 服务等级定义 14](#_Toc341814817)

[8.2 YY服务故障处理注意事项 14](#_Toc341814818)

[9 全局职责定义 15](#_Toc341814819)

[9.1 职责定义表 15](#_Toc341814820)

# 概述

## 范围

本规范适用于欢聚时代公司。

## 目的

本规范由业务运维组制定，旨在进一步加强运维值班的管理能力。

## 疑问和建议

如果对本规范有问题或者建议的，请联系业务运维组王金银。

## 相关术语

* **一线值班NOC**

7\*24小时值班，负责接收来自于监控系统和用户侧的保障，做初步的定位后，对于无法处理的故障，需要经过转单给二线运维或者平台运维人员。

* **业务运维（二线）**

负责对一线无法解决的业务故障进行处理，在故障无法处理的情况，进一步进行故障单的流转。

* **平台运维（二线）**

负责对一线无法解决的平台故障（主要是网络）进行处理，在故障无法处理的情况，进一步进行故障单的流转。

* **开发（三线）**

在业务运维无法解决故障的情况下，故障单此时流转到开发，开发进一步进行故障处理。

# YY告警类型

* **核心告警事件**

对于登陆和进频道业务来说，我们梳理了一些核心告警，这个告警会定时推到一个核心告警群内，这些告警的响应级别非常高。

* **突发事件**

一般是用户侧的报障产生，是我们的服务出现一定规模的故障，一般都是以服务为对象的评估。

* **基础告警事件(包含网络事件单)**

从监控系统会定时推送一部分告警，如：机器ping/机器心跳/机器内存/硬盘只读/进程不存在/磁盘空间/机器负载/进程cpu/进程内存/自定义特性告警等等告警，此时的告警我们当作一般告警进行处理。

* **客服工单**

由客服系统的转单产生，转到二线业务运维人员，确保问题的解决。

# YY值班机制

二线业务运维和平台运维每天安排相应值班人员，双轨值班安排，周一到周五和周末区分开，分别排班。

值班人员的安排，由业务运维负责人和平台运维负责人统一每个月排班一次。

# 核心告警处理流程

## 告警处理流程



## 角色职责表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **角色** | **流程职责** | **备注** |
| 一线运维 | 1. 保证告警发生的时候，能够及时推送到指定的核心故障处理群，并同时YY和电话通知到开发负责人和运维负责人。 2. 发送邮件给相关责任人 3. 告警发生后，此时必须转【突发事件单】。 4. 转【突发事件单】给业务运维负责人。周知相关干系人，比如说开发负责人、开发leader、运维leader等等 5. 在电话联系不到负责人的情况下，升级到业务主管 |  |
| 二线运维 | 1. 在告警处理阶段，需要参与告警的处理 2. 在告警处理完成后，需要对【突发事件单】在24小时内进行结单处理。 3. 邮件必须在24小时内进行回复。 |  |
| 开发 | 告警发生后，需要和业务运维一起进行告警处理 |  |
| 平台运维 | 如果是网络的故障，则需要平台参与协助处理。平台运维的负责人见【机房平台运维负责人表】 |  |

## 告警通知方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **时间段** | **YY** | **YY群** | **电话** |
| 全天 | 通知到业务运维负责人和开发负责人 | 发到核心故障处理群 | 如果YY和群收到消息，则无需电话 |

## 流程执行注意事项

* 核心告警的故障处理级别比较高，因此开发和运维需要共同处理该告警问题。
* 业务运维是核心告警的首要负责人，在无人处理的情况下，需要响应解决。
* 核心告警一线必须转单
* 告警处理完成必须有相应的运维负责人进行结单。
* **核心故障24小时之内必须出相应的故障报告**

# 突发事件处理流程（和核心告警一样）

## 告警处理流程



## 角色职责表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **角色** | **流程职责** | **备注** |
| 一线运维 | 1. 保证告警发生的时候，能够及时YY和电话通知到开发负责人和运维负责人。 2. 发送邮件给相关责任人 3. 告警发生后，此时必须转【突发事件单】。 4. 转【突发事件单】给业务运维负责人。周知相关干系人，比如说开发负责人、开发leader、运维leader等等 5. 在电话联系不到负责人的情况下，升级到业务主管 |  |
| 二线运维 | 1. 在告警处理阶段，需要参与告警的处理 2. 在告警处理完成后，需要对【突发事件单】在24小时内进行结单处理。 3. 邮件必须在24小时内进行回复。 |  |
| 开发 | 告警发生后，需要和业务运维一起进行告警处理。 |  |
| 平台运维 | 如果是网络的故障，则需要平台参与协助处理。平台运维的负责人见【机房平台运维负责人表】 |  |

## 告警通知方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **时间段** | **YY** | **YY群** | **电话** |
| 全天 | 通知到业务运维负责人和开发负责人 | 不发群 | 如果YY和群收到消息，则无需电话 |

## 流程执行注意事项

* 核心告警的故障处理级别比较高，因此开发和运维需要共同处理该告警问题。
* 业务运维是核心告警的首要负责人，在无人处理的情况下，需要响应解决。
* 核心告警一线必须转单
* 告警处理完成必须有相应的运维负责人进行结单。
* **核心故障24小时之内必须出相应的故障报告**

# 基础事件告警处理流程

## 告警处理流程

* 白天直接发业务运维接口人，同时转单给业务运维接口人，不转给二线值班人员。



* 晚上直接联系值班负责人，转单给值班负责人，不转单给业务运维接口人。

## 角色职责表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **角色** | **流程职责** | **备注** |
| 一线运维 | 1. 保证告警发生的时候，YY消息推送到相应的二线运维接口人。如果YY消息没有确认的情况，电话通知。 2. 告警发生后，此时必须转【基础事件单】 3. 在二线运维接口人无法联系到的情况下，及时升级到他的leader。 |  |
| 二线运维值班负责人 | 1. 在告警处理阶段，需要参与告警的处理 2. 在告警处理完成后，需要对【基础事件单】进行结单处理 3. 禁止转单 |  |
| 平台运维值班负责人 | 1. 在告警处理阶段，需要参与告警的处理 2. 在告警处理完成后，需要对【基础事件单】进行结单处理。 3. 禁止转单 |  |
| 二线运维接口人 | 1. 运维值班接口人处理不了的情况，业务运维接口人或者平台运维接口人需要参与故障处理。 2. 告警到业务运维接口人身上一定完成处理，禁止转单。 |  |
| 平台运维接口人 | 在平台运维接口人处理不了的情况下，此时平台接口人直接参与处理。平台运维的负责人见【机房平台运维负责人表】 |  |
| 开发 | 业务运维无法处理且业务运维有请求的情况下，开发协助业务运维处理。 |  |

## 告警通知方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **时间段** | **YY** | **YY运维群** | **电话** |
| 9:30到18:30 | 通知到业务运维接口人或者平台接口人 | 可以不通知 | 在无应答的情况下，电话通知 |
| 18:30到第二天早上9:30 | 通知到值班负责人 | 可以不通知 | 优先电话通知 |

## 流程执行注意事项

* 白天二线运维负责人是基础告警第一接口人，一线只需要通知到二线运维负责人即可
* 晚上二线值班负责人是基础告警第一接口人，一线只需要通知到值班负责人即可
* 告警负责人不是运维的情况下，请直接转单给开发
* 二线值班负责人无法处理的情况下，二线值班负责人和业务运维业务接口人配合处理。
* 开发是协助解决人
* 所有的事件必须进行转单，确保对这些事件有记录
* 告警处理完成后，第二天需要进行及时结单，值班负责人并生成当天的值班报告【格式需讨论】。

# 客服事件处理流程

## 告警处理流程



## 角色职责表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **角色** | **流程职责** | **备注** |
| 一线运维 | 1. 告警发生后，此时必须转【客服事件单】 |  |
| 二线运维接口人 | 1. 业务运维接口人需要参与故障处理。 2. 业务运维无法处理的情况，转单开发处理。 |  |
| 开发 | 业务运维无法处理的情况下，开发帮忙处理。 |  |

## 告警通知方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **时间段** | **YY** | **YY运维群** | **电话** |
| 全天 | 通知到业务运维接口人，同时转单 | 可以不通知 | 可以不通知 |

## 流程执行注意事项

* 客服工单转单以后只需要YY发送消息即可，无需电话通知。
* 开发是协助解决人
* 所有的事件必须进行转单，确保对这些事件有记录
* 告警处理完成后，第二天需要进行及时结单，并生成当天的值班报告【格式需讨论】。

# 突发事件规范

## 服务等级定义

* 1. 根据服务的重要性，故障的影响范围，按故障类型划分为4个等级。

|  |  |
| --- | --- |
| **服务级别** | **服务名称** |
| **一级** | YY登陆、UDB服务、进频道服务、语音服务、IM登陆、IM取好友列表、发消息、YY客户端崩溃率 |
| **二级** | 非核心数据库存储、数据同步、群服务、IM截图、娱乐套件、会员表情、会员心情、游戏视频、开放平台服务、公会管理、YY升级系统、YY充值系统、YY5.0发现模块、YY5.0公会首页 |
| **三级** | 各类其它组件功能、插件、IM传文件、1对1视频/音频、Web组其它业务 |

## 根据影响情况进行的故障分级

详细以【YY服务事故处理流程及奖惩制度V1】为准。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **事故持续时长** | **影响人数** | **崩溃率** |
| **一级事故** | 1. 一级服务持续时长>=120分钟 | 1. 一级服务影响人数>=30W人； | 1. 崩溃率>=20‰ |
| **二级事故** | 1. 一级服务事故持续时长>=45分钟； 2. 二级服务事故持续时长>=48小时； 3. 三级服务事故持续时长>=72小时； | 1. 一级服务影响人数>=18W人、<=30W人； 2. 二级服务影响人数>=30W人； | 1. 一级服务崩溃率>=15‰、<=20‰； 2. 二级服务崩溃率>=20‰； 3. 三级服务崩溃率>=30‰； |
| **三级事故** | 1. 一级服务事故持续时长>=15分钟、<45分钟； 2. 二级服务事故持续时长>=24小时、<48小时； 3. 三级服务事故持续时长>=48小时、<72小时； | 1. 一级服务影响人数>=8W人、<18W人； 2. 二级服务影响人数>=10W人、<=30W人； 3. 三级服务影响人数>30W； | 1. 一级服务崩溃率>=15‰、<=20‰； 2. 二级服务崩溃率>=20‰； 3. 三级服务崩溃率>=30‰； |
| **四级事故** | 1. 事故持续时长<15分钟、>=5分钟； 2. 二级服务事故持续时长>=12小时、<24小时； 3. 三级服务事故持续时长>=24小时、<48小时； | 1. 一级服务影响人数<8W人、>=3W； 2. 二级服务影响人数>=3W、<10W； 3. 三级服务影响人数>=10W人、<=30W； | 1. 一级服务崩溃率<10‰、>8‰； 2. 二级服务崩溃率>=10‰、<15‰； 3. 三级服务崩溃率>=20‰、<30‰； |

## YY服务故障处理注意事项

1. 对于二级故障，值班工程师应迅速上报给二线工程师处理。并在10分钟内上报给直属主管，直属主管在15分钟内上报给部门主管，部门主管在20分钟内将故障情况以及处理措施汇报给CTO。
2. 对于一级故障，值班工程师发现故障后立即报给二线工程是或DBA或研发负责人，并上报给直属主管，直属主管在接到报障后立即上报给部门主管，部门主管接到报障后将故障情况以及处理措施汇报给CTO。整个报障过程需控制在10分钟以内。

# 全局职责定义

## 职责定义表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **角色** | **职责定义** | **备注** |
| 一线 | 1）是告警的第一接收人 2）保证告警的及时送达到指定的接口人 3)可以根据实际的能力完成告警的初步判断。 |  |
| 业务运维 | 1）电话必须24小时畅通，在出现电话不通的情况下，一线直接进行事件升级到其leader。  2)第二天必须进行事件结单  3)第二天需要出相应的值班报告，进行事件总结。 |  |
| 平台运维 | 1）电话24小时保证畅通，在出现问题的情况下，保证能及时联系到负责人。 2）负责对网络/基础告警等事件的及时响应和处理 |  |