

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА



Руководство по
поддержке
сервиса

ВЕРСИЯ ДОКУМЕНТА 1.0
ДАТА 20.09.2021
ПАО СБЕРБАНК

Оглавление

1.	Функционирование СберТаргет	2
2.	Администрирование СберТаргет	3
3.	Мониторинг СберТаргет	4
4.	Поддержка пользователей СберТаргет	5
5.	Управление инцидентами	6
6.	Управление изменениями	7
7.	Состав персонала	8
8.	Возможные ошибки	9
9.	Основное приложение	12
10.	Панель администратора / редактора	15
11.	Описание стандартных ошибок	16

1. Функционирование СберТаргет

1.1. Режимы функционирования

АС СберТаргет (далее – Система) должна функционировать в следующих режимах:

- штатный режим, при котором обеспечивается выполнение задач в объеме функций, предусмотренных функционалом Системы;
- сервисный режим, необходимый для проведения обслуживания, реконфигурации и пополнения технических и программных средств Системы новыми компонентами;
- аварийный режим работы.

В штатном режиме функционирования Система должна обеспечивать следующий режим работы: доступность функций Системы в режиме – 24 часа в день, 7 дней в неделю (24x7).

В сервисном режиме Система должна обеспечивать возможность проведения следующих работ:

- техническое обслуживание
- модернизация аппаратно-программного комплекса
- устранение аварийных ситуаций

Система переходит в аварийный режим при возникновении нештатной ситуации и невозможности штатной работы. В случае перехода Системы в аварийный режим обслуживающему персоналу необходимо перевести Систему в сервисный режим в соответствии с внутренними инструкциями.

Функционирование Системы при отказах и сбоях серверного общесистемного и специального программного обеспечения, а также оборудования, в том числе структурных узлов Системы, не предусматривается.

1.2. Обеспечение режимов функционирования

ПАО Сбербанк (далее – Банк) обеспечивает функционирование Системы в режиме 24x7 на весь период оказания услуг, предусмотренный подпиской с конечным пользователем.

При переключении Системы в режим технического обслуживания и/или установлении аварийного режима работы Банка должны быть проинформированы заинтересованные стороны.

Банк обеспечивает выход Системы из аварийного режима путем:

- устранением причин отказа
- переводом Системы в режим технического обслуживания с целью устранения отказа.

2.Администрирование СберТаргет

Банк производит следующие работы по обновлению и отладке Системы или ее отдельных компонентов для обеспечения бесперебойной работы:

- управление объемом и размещением табличных пространств для баз данных, своевременное определение необходимости расширения и подготовка запроса для расширения выделенного пространства под хранение данных;
- своевременное определение необходимости расширения аппаратных ресурсов виртуальных серверов Системы;
- своевременный сбор статистики по текущему наполнению БД и вносимым изменениям в таблицы баз данных;
- оптимизация индексов под текущее наполнение баз данных;
- оптимизация настроек программного обеспечения;
- отладка Системы или ее отдельных компонентов, связанная с внесением изменений;
- управление резервным копированием и восстановление из резервной копии.

3. Мониторинг СберТаргет

Формирование и актуализация требований к настройкам системы мониторинга, анализ ее работы с точки зрения охватываемых в рамках мониторинга компонентов Системы, контролируемых параметров и их значений, логики сценариев мониторинга, находится в зоне ответственности Банка.

Банк отслеживает и контролирует правильность следующих действий системы мониторинга:

- обработка поступающих автоматических оповещений о событиях мониторинга;
- проверка доступности и работоспособности Системы;
- анализ ведения статистики производительности сети;
- проверка состояния памяти и загрузки процессора (для веб-серверов, сервера БД), объема занятого и свободного места на диске.

Банк обеспечивает предупреждающее воздействие для приведения контролируемых параметров (в том числе снижение производительности) в норму.

4.Поддержка пользователей СберТаргет

Поддержка пользователей включает в себя регистрацию, обработку и решение запросов пользователей Системы, а также обеспечение работоспособности и управления функционированием Системы.

Регистрация и обработка запросов по технической поддержке пользователей происходит в системе учета заявок/обращений пользователей.

Запросы на техническую поддержку отправляются по электронной почте, либо по телефону.

При необходимости Банк вправе запросить дополнительную информацию у инициатора запроса. При этом у инициатора запроса должна быть возможность отправки запрошенных сведений с электронной почты путем формирования ответа на поступивший запрос.

Банк вправе мотивированно отказать в выполнении запроса (отклонить запрос), если он не содержит информации, необходимой для выполнения запроса (при условии, что Банк неоднократно запрашивал недостающую информацию у инициатора запроса) или запрос не относится к Системе.

Если запрос на техническую поддержку относится к Системе и содержит информацию, необходимую для выполнения запроса, то Банк принимает запрос в работу и сообщает об этом инициатору запроса.

Запросы, классифицированные как инциденты, принимаются Банком к обязательному исправлению до прекращения их воспроизведения.

Банк обязан:

- постоянно контролировать сроки, отведенные для разрешения запроса
- осуществлять информационно-справочную поддержку пользователей Системы.

В случае обращения для выяснения статуса или внесения дополнений в запрос, зарегистрированный ранее, Банк дополняет обращение в существующем запросе, не регистрируя новый запрос.

5. Управление инцидентами

Управление инцидентами включает в себя регистрацию, классификацию, анализ и разрешение инцидентов в отношении Системы.

В запросе на разрешение инцидента фиксируется тип инцидента из перечня зафиксированных ранее или "Новый тип".

В рамках обработки запроса на разрешение инцидента и его решения Банк вносит информацию о затронутых сервисах и сроках решения в системе учета заявок/обращений. При анализе и обработке заявки в системе учета заявок/обращений должны быть зафиксированы все действия и их результаты с приложением необходимой технической информации. Закрытие запроса на разрешение инцидента производится исполнителем после устранения инцидента.

Информирование Пользователей при проведении аварийно-восстановительных работ проводится по электронной почте.

Приоритеты для запросов типа "Инцидент" приведены далее

Таблица – Приоритеты инцидентов

Приоритет	Классифицирующие признаки/ Описание влияния проблемы
1 – блокирующий (критический)	Сбой в работе Системы, приводящий к недоступности одного из компонентов Системы для пользователей или к невозможности выполнения основных функциональных возможностей Системы
2 – значительный (высокий)	Частичное нарушение функционирования Системы, не критичное для выполнения основных функциональных возможностей Системы Не существует приемлемого способа "обойти" инцидент или проблему
3 – незначительный (средний)	Незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с Системой, не влияющее на принципиальные возможности выполнения операций, проблема которую в настоящий момент возможно "обойти"
4 – низкий	Функциональность Системы не нарушена, требуется консультация и/или предоставление информации пользователю по обращению/ запросу на обслуживание. Влияние на функционирование Системы низкое

6. Управление изменениями

При управлении изменениями Банк:

- формирует описание постановки задания на доработку;
- выполняет работы по разработке функционала;
- выполняет тестирование доработанного функционала;
- выполняет обновления Системы на промышленном контуре.

Для классификации изменений, используются Типы изменений, приведенные в таблице ниже:

Таблица – Типы изменений

Тип изменения	Определение
Важные	Изменения, которые могут оказывать влияние на большое количество пользователей Системы
Значительные	Значительные изменения оказывают влияние менее чем на 20% пользователей Системы
Незначительные	Изменения, влияющие на незначительное число людей или конфигурационных элементов
Стандартные	Изменения, которые уже вносились, хорошо документированы и являются частью процесса эксплуатации
Оперативные, срочные	Изменения, проведенные без надлежащего документирования, фиксации в системе учета заявок/обращений от Заказчика

Таблица – Приоритеты изменений

Приоритет	Классифицирующие признаки
Экстренный	Изменения, необходимые при проведении аварийно-восстановительных работ для возобновления работоспособности Системы
Высокий	Изменения, относящиеся к обеспечению работоспособности основного функционала Систем, устраняющие выявленные ошибки в работе Системы
Средний	Изменения, связанные с развитием Системы и выводом нового функционала в штатном режиме
Низкий	Изменения, связанные с ошибками в отображении информации в Системе

7. Состав персонала

Обслуживающий персонал Банка включает роли:

- системного администратора
- администратора баз данных
- специалиста технической поддержки
- разработчика со знанием языков программирования Java и Javascript

Численность персонала определяется Банком таким образом, чтобы обеспечить выполнение требований настоящего документа.

8. Возможные ошибки

Статус ошибки	Код ошибки	Логика на Фронте	Условия/причины возникновения на БХ
200	SYSTEM_ERROR	Отображается текст: Обратитесь к системному администратору	Ошибка в работе приложения sbertarget-bh.ear
200	USERINFO_IS_NULL	Отображается текст: Не удалось загрузить данные пользователя	Ошибка в приложении sbertarget-bh-war при получении от СберБизнес информации о пользователе
200	USERINFO_JWT_DECODING_FAILED	Отображается текст: Не удалось загрузить данные пользователя	Ошибка в приложении sbertarget-bh-war при декодировании информации о пользователе из JWT-формата
200	INVALID_USERINFO	Отображается текст: Не удалось загрузить данные пользователя	Ошибка в приложении sbertarget-bh-war при загрузке данных пользователя из СберБизнес. Отсутствуют обязательные атрибуты
200	INVALID_DASHBOARD_DATA_FILTER_RQ	Отображается текст: Некорректный запрос данных для Dashboard	Ошибка в приложении sbertarget-bh-war при запросе данных для Dashboard с пользовательского интерфейса. В запросе отсутствуют обязательные атрибуты
200	STRATEGY_REPORT_CREATION_ERROR	Отображается текст: Не удалось загрузить данные по стратегии в excel-формате	Ошибка в приложении sbertarget-bh-war при создании .xlsx файла по стратегии
200	EXT_SYSTEM_CONNECTION_FAILED	Отображается текст: Не удалось загрузить данные из внешней системы	Ошибка в приложении sbertarget-bh-war при попытке установить соединение с серверами внешней системы
200	ACCESS_DENIED	Отображается текст: Доступ запрещён	Ошибка в приложении sbertarget-bh-war при попытке выполнить действие без необходимых прав доступа

Статус ошибки	Код ошибки	Логика на Фронте	Условия/причины возникновения на БХ
500	EFSGW-13	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Не смогли передать на внешний DataPower
500	EFSGW-14	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Таймаут получения ответного сообщения из очереди на внутреннем DataPower
500	EFSGW-41	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Ошибка валидации на внутреннем Datapower(запросы, и файлы ответного архива)
500	EFSGW-42	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Ошибка валидации на внешнем Datapower(ответы)
500	EFSGW-61	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Системная ошибка при работе с менеджером очередей
500	EFSGW-65	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Системная ошибка при работе с базой данных
500	EFSGW-90	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Ошибка наличия SQL-Injection
500	EFSGW-100	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Неизвестная run-time ошибка
500	EFSGW-101	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Не найден маршрут
500	EFSGW-151	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Некорректный ответ от внешнего сервиса
500	EFSGW-152	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Обрыв HTTP сессии внешним сервисом до таймаута шлюза
500	EFSGW-153	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу	Не получили ответа от внешнего сервиса

Статус ошибки	Код ошибки	Логика на Фронте	Условия/причины возникновения на БХ
		или обратитесь в службу поддержки	за указанный таймаут
500	EFSGW-154	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Внешний сервис вернул HTTP ошибку
500	EFSGW-155	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Не задан URL сервиса
500	EFSGW-156	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Некорректный ответ от внешнего сервиса
500	EFSGW-157	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Ответ не является JSON
500	EFSGW-158	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Запрос не является JSON
500	EFSGW-1000	Отображается текст: Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки	Ошибка от внешней системы

9. Основное приложение

Сервисы	Статус ошибок	Код ошибки	Логика отображения на Фронте	Описание
Лэндинг, Авторизация				
logout	401	-	Редирект на стартовую страницу	Попытка выхода для пользователя, чья сессия невалидна.
landing.params	403	ACCESS_DENIED	Редирект на стартовую страницу	Ошибка в приложении sbertarget при попытке выполнить действие без необходимых прав доступа. - отсутствует cookie SESSION - отсутствует cookie TOKEN - значение cookie TOKEN $\neq$ значению соответствующего атрибута в сессии
auth.sberbusinessId	403	ACCESS_DENIED	Редирект на стартовую страницу	Ошибка в приложении sbertarget при попытке выполнить действие без необходимых прав доступа.
Регистрация пользователя				
authUserInfo	Только общие ошибки			
permissions	Только общие ошибки			
Общие сервисы				
data.actual.status	4xx	SYSTEM_ERROR	Отображается текст из message	Нажатие на "крестик" закрывает сообщение об ошибке. Нажатие на кнопку "Обновить" закрывает сообщение об ошибке и вызывает рефреш страницы.

getTextsDictionary	4xx	SYSTEM_ERROR	Отображается текст из message	Нажатие на "крестик" закрывает сообщение об ошибке. Нажатие на кнопку "Обновить" закрывает сообщение об ошибке и вызывает рефреш страницы.
getUsedTemplates	4xx	SYSTEM_ERROR	Отображается текст из message	Нажатие на "крестик" закрывает сообщение об ошибке. Нажатие на кнопку "Обновить" закрывает сообщение об ошибке и вызывает рефреш страницы.
params	4xx	SYSTEM_ERROR	Отображается текст из message	Нажатие на "крестик" закрывает сообщение об ошибке. Нажатие на кнопку "Обновить" закрывает сообщение об ошибке и вызывает рефреш страницы.
Мои кампании				
statistics.campaigns	4xx	-	Отображается текст: «Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки»	Техническая ошибка
Дэшборд				
dashboard.data	4xx	-	Отображается текст: «Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки»	Техническая ошибка
outlet.list	4xx	-	Отображается текст: «Попробуйте обновить страницу или обратитесь в службу поддержки»	Техническая ошибка
Создание рекламной кампании в Facebook и Instagram				

custombox.info	4xx	SYSTEM_ERROR	Отображаетс я текст из message	Нажатие на "крестик" закрывает сообщение об ошибке. Нажатие на кнопку "Обновить" закрывает сообщение об ошибке и вызывает рефреш страницы.
facebook.me	403	FACEBOOK_AUTH_ERRO R	Редирект на стартовую страницу	Ошибка в приложении sbertarget при попытке выполнить действие без необходимых прав доступа.
facebook.start	4xx	SYSTEM_ERROR	Отображаетс я текст из message	Нажатие на "крестик" закрывает сообщение об ошибке. Нажатие на кнопку "Обновить" закрывает сообщение об ошибке и вызывает рефреш страницы.

10. Панель администратора / редактора

Сервисы	Статус ошибки	Код ошибки	Логика отображения на Фронте	Описание
Авторизация				
authorize (админка)	5xx	-	Редирект на стартовую страницу	Сформировать/получить сессию не удалось.
Выход из приложения				
logout	401	-	Редирект на стартовую страницу	Попытка выхода для пользователя, чья сессия невалидна.

11. Описание стандартных ошибок

Category	Name	Код статуса	Комментарии (при необходимости)
Информационные 1xx	CONTINUE	100	
	SWITCHING_PROTOCOLS	101	
	PROCESSING	102	
	CHECKPOINT	103	
Успешные 2xx	OK	200	
	CREATED	201	
	ACCEPTED	202	
	NON_AUTHORITATIVE_INFORMATION	203	
	NO_CONTENT	204	
	RESET_CONTENT	205	
	PARTIAL_CONTENT	206	
	MULTI_STATUS	207	
	ALREADY_REPORTED	208	
	IM_USED	226	
Перенаправление 3xx	MULTIPLE_CHOICES	300	
	MOVED_PERMANENTLY	301	
	FOUND	302	
	SEE_OTHER	303	
	NOT_MODIFIED	304	
	TEMPORARY_REDIRECT	307	
	PERMANENT_REDIRECT	308	
Ошибка клиента 4xx	BAD_REQUEST	400	
	UNAUTHORIZED	401	Для доступа к запрашиваемому ресурсу требуется аутентификация
	PAYMENT_REQUIRED	402	
	FORBIDDEN	403	Ограничения в доступе
	NOT_FOUND	404	

	METHOD_NOT_ALLOWED	405	
--	--------------------	-----	--