

РЕГЛАМЕНТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТЫ

2024

Сервис повышения продаж на сайте

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Функционирование программного обеспечения.....	3
1.1.	Режимы функционирования программного обеспечения	3
1.2.	Обеспечение режимов функционирования	3
2.	Администрирование	4
3.	Поддержка пользователей	4
4.	Управление инцидентами.....	5
5.	Управление изменениями	6
6.	Состав персонала	7
7.	Возможные ошибки при работе с ПО	8

1. Функционирование программного обеспечения

1.1. Режимы функционирования программного обеспечения

Программное обеспечение Сервис повышения продаж на сайте (далее – ПО) должно функционировать в следующих режимах:

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

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

В сервисном режиме ПО должно обеспечивать возможность проведения следующих работ:

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

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

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

1.2. Обеспечение режимов функционирования

ПАО Сбербанк (далее – Банк) обеспечивает функционирование ПО на весь период оказания услуг, предусмотренный подпиской с конечным пользователем.

При переключении ПО в режим технического обслуживания и/или установлении аварийного режима работы Банк обеспечивает выход ПО из режима путем:

- устранением причин отказа;

- переводом ПО в режим технического обслуживания с целью устранения отказа.

2. Администрирование

Банк производит следующие работы по обновлению и отладке ПО или его отдельных компонентов для обеспечения 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 ПО;
- своевременный сбор статистики по текущему наполнению БД и вносимым изменениям в таблицы баз данных;
- оптимизация настроек программного обеспечения;
- отладка ПО или его отдельных компонентов, связанная с внесением изменений;
- управление резервным копированием и восстановление из резервной копии.

3. Поддержка пользователей

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

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

Запросы на техническую поддержку отправляются по электронной почте (helpsberlead@sberbank.ru), либо по телефону (8 800 200 89 97).

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.

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

Банк осуществляет информационно-справочную поддержку пользователей ПО.

4. Управление инцидентами

В рамках процесса управления инцидентами специалисты Банка проводят анализ проблем, требуемые исследований, разработки и тестирование гипотез, анализ корневых причин и выработку постоянного или временного решения.

Приоритеты типа "Инцидент" приведены ниже в таблице 1.

Таблица 1 – Приоритеты инцидентов

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

Банком, с целью систематизации информации, полученной в ходе управления инцидентами, проводится анализ инцидентов и выявление систематических случаев их появления.

В состав работ по анализу входит:

- выявление систематических инцидентов на основе их анализа;
- предоставление временного решения для устранения систематических инцидентов;
- предоставление постоянного решения для устранения систематических инцидентов;

- информирование пользователя о ходе устранения систематических инцидентов.

5. Управление изменениями

При управлении изменениями Банк:

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

Для классификации изменений, используются Типы изменений, приведенные в таблице 2 ниже:

Таблица 2 – Типы изменений

Тип изменения	Определение
Важные	Изменения, которые могут оказывать влияние на большое количество пользователей ПО
Значительные	Значительные изменения оказывают влияние менее чем на 20% пользователей ПО
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

Приоритеты изменений приведены ниже.

Таблица – Приоритеты изменений

Приоритет	Классифицирующие признаки
Экстренный	Изменения, необходимые при проведении аварийно-восстановительных работ для возобновления работоспособности ПО

Приоритет	Классифицирующие признаки
Высокий	Изменения, относящиеся к обеспечению работоспособности основного функционала ПО, устраняющие выявленные ошибки в работе ПО
Средний	Изменения, связанные с развитием ПО и выводом нового функционала в штатном режиме
Низкий	Изменения, связанные с ошибками в отображении информации в ПО

6. Состав персонала

Обслуживающий персонал ПО включает роли:

- бизнес или системный аналитик – 1 чел.;
- администратор баз данных – 1 чел.;
- тестировщик – 1 чел.;
- разработчик со знанием языков программирования Java и Javascript – 3 чел.

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

7. Возможные ошибки при работе с ПО

п/п	Код ошибки	Описание	Текст ошибки на экране	Сервисы и условия возникновения
1	400	«400 Bad Request» («ошибка неверного запроса»)	Неверный запрос. Попробуйте изменить его или вернитесь на главную Активна кнопка "Перейти на главную"	BadRequestAdminException, BadRequestWebException, DashboardReportException Возвращаются в случае вызова не поддерживаемых методов и передаче некорректных типов запроса, параметров и запросов без origin. DomainValidateAdminException Подтверждение домена DomainValidateAdminException («Ошибка при проверке домена.»)
2	401	Неавторизованный запрос		AuthenticationAdminException Не верный логин или пароль, ошибка расшифровки пароля AuthenticationAdminException («Неверный логин или пароль») Передан не верный токен, не передан или не совпадает csrfToken AuthenticationAdminException («Ошибка аутентификации») Сессия истекла AuthenticationAdminException («Сессия истекла»)

п/ п	Код ошибки	Описание	Текст ошибки на экране	Сервисы и условия возникновения
				<p>UserBlockedAdminException Пользователь заблокирован - UserBlockedAdminException («Пользователь заблокирован обратитесь к администратору») Пользователь временно заблокирован - UserBlockedAdminException («Пользователь временно заблокирован»)</p> <p>PasswordAdminException Если пароль повторяет один из последних при смене - PasswordAdminException («Пароль повторяет один из последних») Пароль не соответствует политике безопасности PasswordAdminException («Причина ...»)</p> <p>LoginBusyAdminException Логин занят - при проверке логина /users/lookup - throw LoginBusyAdminException («Логин занят»)</p> <p>MustChangePasswordException При логине пользователя если ему пора сменить пароль - MustChangePasswordException («Необходимо сменить пароль») Пользователь пытается поменять пароль через обязательную смену MustChangePasswordException</p>

п/п	Код ошибки	Описание	Текст ошибки на экране	Сервисы и условия возникновения
				(«Для входа в систему используйте текущий логин и пароль») И др.
3	403	«403 Forbidden» (ошибка «запрещено») Ошибка «403» возникает при попытке доступа к странице или сетевому ресурсу, к которым у пользователя нет соответствующего разрешения.	Для доступа необходимо пройти регистрацию. Активна кнопка «Перейти к регистрации»	NotAuthorizedAdminException При проверке прав выдается NotAuthorizedAdminException - 403 - Forbidden
4	404	«404 Not Found» (ошибка «не найдено»)	Страница не найдена. Попробуйте изменить запрос или вернуться на главную	ObjectNotFoundException При попытках запросить не существующую запись из БД или изменить ее ObjectNotFoundException («Текст ошибки»)
5	408	Время запроса истекло	Во время загрузки данных произошла ошибка.	-
6	500	«500 Internal Server Error» («внутренняя ошибка сервера»)	Мы скоро вернемся. На сайте ведутся технические работы.	InternalServerErrorException или просто статус 500 Для всех не клиентских исключений

п/п	Код ошибки	Описание	Текст ошибки на экране	Сервисы и условия возникновения
			Пожалуйста, зайдите позднее.	
7	502	«502 Bad Gateway» («ошибка шлюза»)	Мы скоро вернемся. На сайте ведутся технические работы. Пожалуйста, зайдите позднее.	-
8	503	«503 Service Unavailable» (ошибка «сервис недоступен»)	Мы скоро вернемся. В разделе ведутся технические работы. Пожалуйста, зайдите позднее.	-