

# 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](mailto: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 исследования, 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"	<b>BadRequestAdminException,</b> <b>BadRequestWebException,</b> <b>DashboardReportException</b> Возвращаются в случае вызова не поддерживаемых методов и передаче некорректных типов запроса, параметров и запросов без origin.  <b>DomainValidateAdminException</b> Подтверждение домена DomainValidateAdminException («Ошибка при проверке домена.»)
2	401	Неавторизованный запрос		<b>AuthenticationAdminException</b> 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><b>UserBlockedAdminException</b>  Пользователь заблокирован -  UserBlockedAdminException («Пользователь заблокирован обратитесь к администратору»)  Пользователь временно заблокирован -  UserBlockedAdminException («Пользователь временно заблокирован»)</p> <p><b>PasswordAdminException</b>  Если пароль повторяет один из последних при смене - PasswordAdminException («Пароль повторяет один из последних»)  Пароль не соответствует политике безопасности PasswordAdminException («Причина ...»)</p> <p><b>LoginBusyAdminException</b>  Логин занят - при проверке логина /users/lookup - throw LoginBusyAdminException («Логин занят»)</p> <p><b>MustChangePasswordException</b>  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»	<b>NotAuthorizedAdminException</b> При проверке прав выдается NotAuthorizedAdminException - 403 - Forbidden
4	404	«404 Not Found» (ошибка «не найдено»)	Страница не найдена. Попробуйте изменить запрос или вернитесь на главную	<b>ObjectNotFoundException</b> 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.	<b>InternalServerErrorException</b> 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.	-