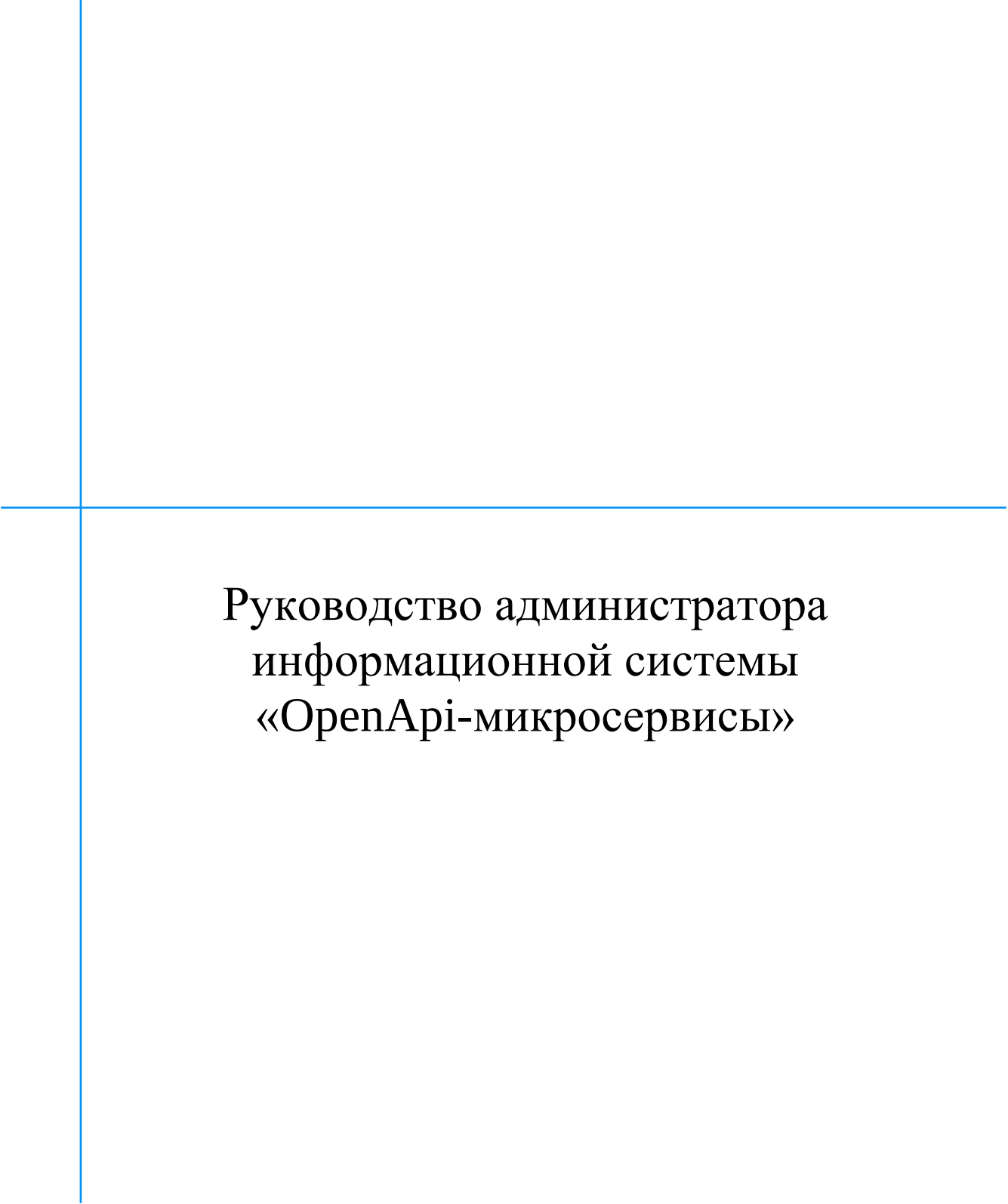


A blue crosshair graphic consisting of a vertical line and a horizontal line intersecting in the center of the page.

Руководство администратора информационной системы «OpenApi-микросервисы»

г. Кострома
2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
3. О СИСТЕМЕ.....	4
4. УПРАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ	4
Получение прав Клиента.....	4
Регистрация Клиента	4
Изменение прав Клиента.....	5
Прекращение действия прав Клиента.....	5
5. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ	5
Процедура решения проблем.....	5
Выявление проблемы	5
Анализ проблемы.....	5
Устранение проблемы	6
Закрытие проблемы	6
6. БЕЗОПАСНОСТЬ.....	7
Процедуры обеспечения безопасности, выполняемые администратором системы	7
Аудит безопасности.....	7
Инцидент-менеджмент	7
7. ОБНОВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА	7
Обновление системы	8
Процедура обновления	8
Техническая поддержка	9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 В настоящем Руководстве приводится описание действий администратора системы «OpenAPI-микросервисы» (далее – OpenAPI) в рамках ее эксплуатации.

1.2 Срок действия настоящего внутреннего документа не ограничен.

1.3 Руководство вступает в силу с момента его утверждения Уполномоченным сотрудником, в соответствии с установленным в Банке порядком.

2. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Руководстве используются следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

Термин/Сокращение	Определение
API	Набор готовых классов, процедур, функций, структур и постоянных, предоставляемых для использования во внешних программных продуктах.
PYRUS	Автоматизированная система по заведению различных видов заявок: • на поддержку • на развитие системы
SLA	Соглашение об уровне сервиса
Администратор системы	привилегированный пользователь - сотрудник Банка, назначенный приказом в соответствии с установленным в Банке порядком и имеющий право введения в действие системных изменений системы OpenAPI.
Банк	ПАО «Совкомбанк», включая филиалы и внутренние структурные подразделения.
Документация	Пользовательская документация (на русском языке) в печатном и/или электронном виде, отражающая функциональные возможности и правила эксплуатации системы OpenAPI
Индекс	Объект, создаваемый с целью повышения производительности поиска данных
Клиент	Система банка или внешнего партнера, которые получают доступ до системы OpenAPI через Администратора системы OpenAPI.
Конфиг	Файл или набор параметров, который определяет настройки программного обеспечения, системы или приложения. Конфигурационные файлы используются для управления поведением программы, настройки её функций и адаптации под конкретные требования пользователя или системы.

Микросервис	Автономный компонент системы, который можно разработать и развернуть независимо от других компонентов.
Система OpenAPI	Программно-аппаратный комплекс, предназначенный для решения интеграционных задач в Банке, для передачи информации между банковскими системами, предоставления API для партнеров Банка.

3. О СИСТЕМЕ

Система OpenAPI предназначена для решения интеграционных задач в Банке, для передачи информации между банковскими системами, предоставления API для партнеров Банка.

4. УПРАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Получение прав Клиента

Для заведения новой учетной записи для регистрации Клиента необходимо выполнение следующих условий:

Наличие заявки, на регистрацию учетной записи и предоставление прав, оформленной в соответствии с утверждёнными правилами предоставления доступа к информационным системам Банка.

Регистрация Клиента

Регистрация Клиента осуществляется на основании заявки в системе PYRUS, оформленной в соответствии с утверждёнными правилами предоставления доступа к информационным системам Банка.

Процедура регистрации инициируется владельцем системы, которой необходим доступ к системе OpenAPI. Владелец системы оформляет заявку на регистрацию Клиента, в соответствии с текущими правилами предоставления доступов к информационным ресурсам банка.

Владелец системы несет ответственность за полноту и своевременность оформления Заявки на регистрацию клиента и предоставление необходимых доступов в системе OpenAPI.

Администратор системы выполняет процедуры заведения учетной записи для нового Клиента Системы и предоставляет доступы, в соответствии с заявкой.

Заявка исполняется в срок не более двух рабочих дней с момента поступления заявки.

Изменение прав Клиента

В случае изменения прав доступа Клиентов, а также в случае временного расширения прав Клиента, права доступа изменяются на основании заявки в системе PYRUS, в соответствии с утверждёнными правилами предоставления доступа к информационным системам Банка.

Процедура изменения полномочий инициируется владельцем системы. Процедура изменения прав Клиента аналогична процедуре регистрации Клиента.

Заявка исполняется в срок не более двух рабочих дней с момента поступления заявки.

Прекращение действия прав Клиента

В случае необходимости прекращения доступа к системе OpenAPI в обязательном порядке выполняется процедура прекращения действия прав Клиента.

5. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

В процессе эксплуатации системы OpenAPI могут возникать различные проблемы, связанные с функциональностью, производительностью или безопасностью системы. Этот раздел описывает процедуры выявления, анализа и устранения проблем, а также рекомендации для пользователей и сотрудников.

Процедура решения проблем

Выявление проблемы

- **Мониторинг системы:** Использование инструментов мониторинга для автоматического выявления сбоев и аномалий.
- **Обращения пользователей:** Регистрация обращений через службу поддержки (чат, email, телефон, rufus).
- **Анализ логов:** Изучение логов системы для поиска ошибок и подозрительной активности.

Анализ проблемы

1. **Сбор информации:**
 - Зафиксировать время и условия возникновения проблемы.
 - Собрать данные, связанные с проблемой (логи, скриншоты, описание действий пользователя).

2. **Классификация проблемы:**

- Определить категорию проблемы (функциональная, техническая, безопасность, пользовательская).

3. **Определение приоритета:**

- Установить приоритет решения проблемы на основе ее влияния на работу системы и пользователей.

Устранение проблемы

1. **Разработка решения:**

- Для функциональных и технических проблем: передать информацию разработчикам для исправления.
- Для проблем безопасности: применить меры по блокировке угроз и устранению уязвимостей.
- Для пользовательских проблем: предоставить пользователю инструкции или помощь.

2. **Тестирование решения:**

- Проверить исправление на тестовой среде перед внедрением в производственную систему.

3. **Внедрение решения:**

- Применить исправление в системе и убедиться, что проблема устранена.

Закрытие проблемы

- **Уведомление пользователя:** Сообщить пользователю о решении проблемы и получить обратную связь.

- **Документирование:** Зафиксировать информацию о проблеме и ее решении в системе учета.

- **Анализ и улучшение:** Провести анализ причин проблемы и внести изменения для предотвращения повторных случаев.

6. БЕЗОПАСНОСТЬ

Процедуры обеспечения безопасности, выполняемые администратором системы

Аудит безопасности

- Администратор осуществляет проведение регулярных аудитов для оценки соответствия системы требованиям безопасности по запросу от подразделения информационной безопасности банка.
- Администратор анализирует логи и проводит мониторинг событий безопасности для выявления подозрительной активности.

Инцидент-менеджмент

1. Обнаружение инцидента:

Администратор использует систему мониторинга для выявления потенциальных угроз.

2. Реагирование:

Блокировка доступа, изоляция затронутых компонентов и сбор информации об инциденте.

3. Устранение:

Ликвидация уязвимостей и восстановление нормальной работы системы.

4. Анализ и улучшение:

Проведение анализа причин инцидента и внесение изменений для предотвращения повторных случаев.

7. ОБНОВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА

Для обеспечения стабильной и эффективной работы системы OpenAPI необходимо регулярно обновлять и поддерживать систему. Этот раздел описывает процедуры обновления, технической поддержки и рекомендации по обеспечению непрерывной работы системы.

Обновление на продуктивной среде осуществляется после проведения тестирования изменений системы OpenAPI .

Администратор системы переносит все изменения на продуктивную среду. При возникновении ошибок в процессе переноса изменений производит выяснение причин и устранение ошибок.

Процедура обновления**1. Действия администратора при установке обновления:**

- Подготовка списка релизных микросервисов.
 1. Подготовка списка API, по которым будет правка.
 2. Распределение микросервисов по релизным дням (суббота/воскресенье) и по порядку установки, учитывая релизы смежных команд, чтобы уменьшить влияние на системы.
- Уведомление об установке релиза.
 1. Заведение заявки на изменение в системе PYRUS.
 2. Отправка инструкций по установке релиза и сопутствующих изменениях в базах и конфигах в почту.
 3. Отправка уведомления пользователям о предстоящих работах.
- Подготовка и настройка релизных микросервисов.
 1. За 2 часа до релиза проводится настройка системы, внесение изменений в базу и конфигу.
 2. Во время начала работ отправляется уведомление.
- Установка артефактов.
 1. Каждый микросервис переключается поэтапно, сначала 15-30%, если нет ошибок - переключается 60% и т.д.
 2. Ошибки по микросервису мониторятся в системах мониторинга в течение получаса после раскатки. Если есть подозрения на проблемы - время мониторинга увеличивается.
 3. При необходимости внесения правок производится повторная раскатка по тому же принципу.
- 5. Пост-релизные мероприятия.
 1. Если во время релиза создавались коллекции в базе, на них добавляются необходимые индексы.

2. Если добавлялись новые эндпоинты, перезапускается cloud-gateway, чтобы они стали доступны. Также добавляются необходимые доступы.

2. Проверка после обновления:

- Провести мониторинг логов, на предмет появления фона ошибок

3. Уведомление пользователей:

- Сообщить пользователям об успешном завершении обновления и предоставить информацию о новых функциях или изменениях.

Техническая поддержка

Цели поддержки

- Оперативное решение вопросов и проблем пользователей.
- Обеспечение непрерывной работы системы.
- Сбор обратной связи для улучшения системы.

Каналы поддержки

- **Электронная почта/Ryus:** Для обработки сложных запросов и обращений.
- **Телефонная линия:** Для оперативной помощи в критических ситуациях.
- **База знаний:** Справочные материалы и инструкции для самостоятельного решения проблем.

Процедура обработки обращений администратором

1. Регистрация обращения:

- Зафиксировать обращение пользователя в системе учета Ryus.

2. Классификация проблемы:

- Администратор определяет категорию проблемы (техническая, функциональная, консультационная).

3. Решение проблемы:

- Администратор назначает ответственного специалиста для обработки обращения.

- Администратор предоставляет пользователю решение или рекомендации.

4. Закрытие обращения:

- Убедиться, что проблема решена, и получить обратную связь от пользователя.
- Администратор фиксирует результаты в системе учета.