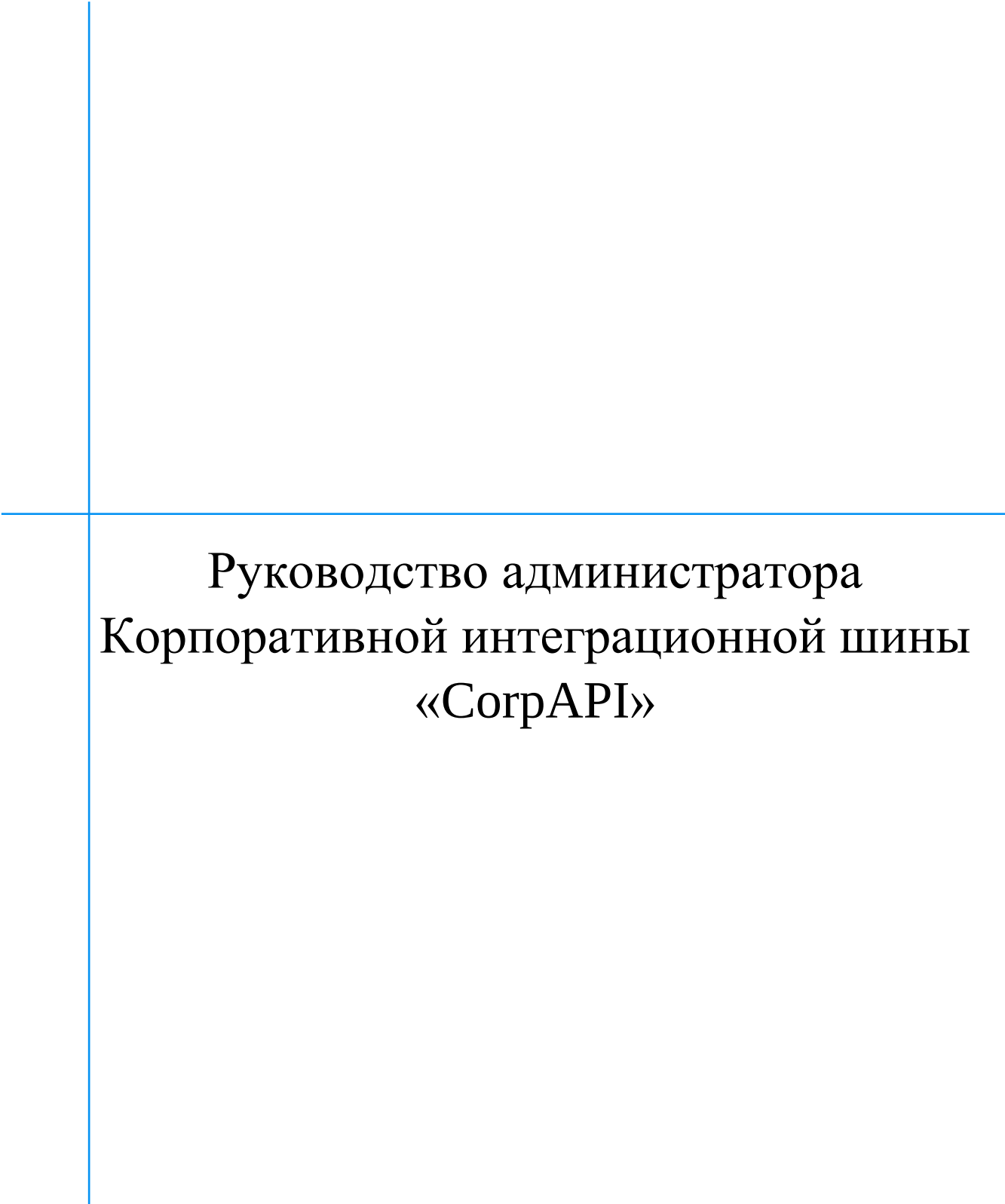


A blue L-shaped line consisting of a vertical segment on the left and a horizontal segment at the top, intersecting at a right angle.

Руководство администратора Корпоративной интеграционной шины «CorpAPI»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
3. О СИСТЕМЕ.....	4
4. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ	4
Процедура решения проблем	4
Анализ проблемы	4
Устранение проблемы.....	5
Закрытие проблемы.....	5
5. БЕЗОПАСНОСТЬ.....	5
6. ОБНОВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА	6
Обновление системы.....	6
Техническая поддержка.....	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 В настоящем Руководстве приводится описание действий администратора Корпоративной интеграционной шины «СогрAPI» (далее — СогрAPI) 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 СогрAPI.
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 СогрAPI.
Индекс	Объект, создаваемый с целью повышения производительности поиска данных
Клиент	Система банка или внешнего партнера, которые получают доступ до системы СогрAPI через Администратора системы СогрAPI.
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.

Корпоративная интеграционная «СогрAPI»	шина	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 СogrAPI предназначенный для решения интеграционных задач в Банке, для передачи информации между банковскими системами, предоставления API для партнеров Банка.

4. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

В процессе эксплуатации системы СogrAPI 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.

Заккрытие 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.

5. 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:

Сбор информации об инциденте.

3. Устранение:

Устранение причин инцидента и восстановление нормальной работы системы.

4. Анализ и улучшение:

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

6. ОБНОВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА

Для обеспечения стабильной и эффективной работы системы CorpAPI 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 CorpAPI.

Обновление системы

Процедура обновления

1. Действия при установке обновления:

- Подготовка списка релизных микросервисов.
 1. Подготовка списка API, по которым будет правка.
- 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.
- 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 Администратор или команда разработки добавляют 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:

1. Регистрация обращения:

- Зафиксировать обращение пользователя в системе учета Ryus.

2. Классификация проблемы:

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

3. Решение проблемы:

- Администратор передает задачу в команду разработки для решения проблемы.
- 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.