

НКО РР (СБЕР) [По номеру телефона и по номеру карты]

Шаги анализа алерта

Анализ

Шаг 1: Анализ

При деградации трафика по прямому каналу в первую очередь нужно начать мониторить Дашборды:

1. [Показывает таймауты до НКО](#)
2. [В левом верхнем углу дашборд с % успешных операций](#)
3. [Борд по Sage](#)
4. При ошибках и деградации по входящему трафику:
 1. Проверяем [борд](#) на рост технических ошибок (301 и 400).
 1. По [серчу](#) находим sysno
 2. В [серч](#) вставляем sysno, и находим operation_trace_id
 3. В [серч](#) вставляем sysno и operation_trace_id. В логах находим ошибку формата "OPS-3*****". **Если по "короткому" operationTraceId нет ошибки, то ищи по "длинному"**.
Пример: короткий - OPS.AUTH.10000000001, длинный - OPS.AUTH.1000000000000001.
Если по operationTraceId найти лог с ошибкой не получается, добавляем в [серч](#) поле traceId, копируем его значение и ищем ошибку в логах [такого серча](#).
 4. Полученную ошибку проверяем [тут](#). Если ошибка бизнесовая, например: "OPS-3370053 - Договор в блэклисте", то сбой не заводим.
 5. **Обязательно проверяем хотя бы 5 операций**
 2. Если наблюдается рост технических ошибок, то заводим сбой, создаем тред в канале [paym_ops](#), и пишем письмо в НКО РР
 3. Проверяем [борд](#) на рост ошибок (На нем все ошибки: бизнесовые и технические)
 4. Если наблюдается рост [бизнесовых ошибок](#) (всех, кроме 301 и 400), то проверь [борд](#).
 1. Если на борде более 50% операций отбиваются бизнесовой ошибкой, то создаем тред в канале [paym_ops](#) и просим помочь разобраться, откуда появились ошибки
 2. Если на борде менее 50% операций отбиваются бизнесовой ошибкой, то сбой [не заводим](#)
 5. Если наблюдается деградация трафика, то заводим сбой и пишем письмо в НКО РР

Шаг 2: Анализ на нашей стороне

Иногда аффект может быть из-за работ на нашей стороне тогда:

1. Смотрим [скрипт с работами за день](#) или [kolobok](#) с работами которые могут аффектить, к примеру с сервисом SBP
2. Оповещаем НКО по письму о проблемах на нашей стороне связанных с работами
3. Проливаем информацию в Tg о проблеме на нашей стороне, расписывая какие работы были.

Заводим сбой через автоматизацию [Ciri | Цири](#)

1. Открываем автоматизацию и нажимаем на кнопку "Общие unit'ы".

Скриншот

Цири | Citi

Т

БАНК

Добавить

Изменить

Удалить

Платежи

НСПК

СНГ

Общие unit's

Провайдер:

Ростелеком (Интернет и ТВ)

+

Дата:

26.12.2024 17:07

Уровень:

Белый

Тип:

Частично недоступен

Ошибки:

+

На чей стороне:

Партнер

Обходное решение:

☒

Создать инцидент

2. Выбираем соответствующий из юнитов НКО РР (Сбер)

Скриншот

Юниты:

Платежи

Перевод со своего счет...м банке (SBP-pull-out)

Внутрибанковский вал...евод по номеру карты

Внутрибанковский руб...евод по номеру карты

Внутрибанковский руб...д по номеру договора

Внутрибанковский руб... по реквизитам счета

Исходящий перевод по номеру карты (Сбер)

Исходящий перевод по... карты с любой карты

Исходящий перевод SWIFT

Исходящий перевод по номеру карты

Переводы между своими счетами

3. Если нет нужного провайдера в списке, то добавляем его нажав на "+"

Скриншот

Добавить провайдера

Название:

Введите название

Тип:

Агрегатор

Findog юнит:

Введите юнит для Findog

Forge юнит:

Введите юнит для Forge

Фильтр:

Введите фильтр услуги из Sage

Добавить

Отмена

4. Далее указываем дату и "Белый" уровень влияния

Скриншот

Дата:

26.12.2024 17:07

Уровень:

Белый

Белый

Желтый

Оранжевый

Красный

5. Указываем одну или несколько ошибок из списка

Скриншот

Ошибки:

N. 1.900380, N. 1.900456

☐ E. 1.900909

☒ N. 1.900380

☐ N. 1.900432

☒ N. 1.900456

☐ N. 1.900529

☐ N. 1.900532

☐ N. 1.900547

☐ N. 1.900608

☐ N. 1.900627

☐ N. 1.900704

6. Если нет нужной ошибки в списке, то добавляем новую ошибку, нажав "+"

Скриншот

Добавить ошибку

Код:

Описание:

Добавить

Отмена

7. Выбираем на чьей стороне проблема и ставим галочку на "Обходное решение", если оно есть и нажимаем "Создать"

Скриншот

На чьей стороне:

Партнер

Обходное решение:

☒

Создать инцидент

Шаги эскалации

1. Пишем партнеру НКО РР на почту duty@nko-rr.ru; support@paymgate.ru, в копию psi_24x7@tbank.ru; payments_help_int@tbank.ru; i.kassirov@tbank.ru; s.sankov@tbank.ru. Для этого выбираем подходящий шаблон из [списка](#) и редактируем текст письма согласно ситуации. Прикрепляем скрины с



[Дашборда](#) по образцу смотрим, чтобы на скрине был виден уровень ошибок/SR/Latency до сбоя и во время сбоя, но при этом **не было видно ничего лишнего(!!!)**.

2. Если партнер подтверждает сбой со своей стороны- "Коллеги, спасибо за информацию, можете подсказать ориентировочные сроки восстановления?"
3. Если НКО РР просит посмотреть работу системы на нашей стороне, то эскалация на pg-sre. С.Саньков уже должен быть подключен и он позвонит SRE.
4. При необходимости предоставления примеров выгружаем из логов PaymentID, Timestamp и amount. [Пример серча](#) Этого достаточно для идентификации платежа. Пример

При любом сбое на канале НКО РР звоним Сергею Санькову. 89154991601 (Если Сергей в отпуске звоним Илье Кассирову. Номер в закрепе tg)

Пишем в телеграмм ([В чат Переводы](#))

5. Если есть точное количество ошибок, то:

текст письма

Коллеги, наблюдаем проблемы с "входящих к нам / исходящих от нас переводах по номеру телефона/карты" (в зависимости от аффекта на [борде](#)). SR по прямому каналу НКО РР XX%. Количество ошибок <такое-то кол-во ошибок> за <какой-то промежуток времени> с --:-- MSK.

Запросили информацию у НКО РР

6. Если нет точного количества ошибок, то:

текст письма

Коллеги, наблюдаем проблемы с "**входящих к нам / исходящих от нас переводах по номеру телефона/карты**". SR по прямому каналу НКО РР XX%. Увеличилось количество ошибок с --:-- Msk

Запросили информацию у НКО РР

Взаимодействие в чате Сбер /НКОРР в ТГ (в настоящий момент не выполняем, этим занимается s.sankov)

[Взаимодействие в чате Сбер /НКОРР в ТГ](#)

1. Эскалационный чат со Сбером. В составе руководство уровня директоров департамента и технических директоров.
2. Виталий Цапко - НКО РР
3. Андрей Смирнов - Сбер(Исполнительный директор)
4. Артем- руководитель поддержки Support Sber *Здесь ты планируется дополнить список участников и данные о них
5. Шаблоны сообщений при сбое на НКО РР: "Коллеги, добрый день, наблюдаем снижение проходимости (SR) на XX% с --:-- на входящих к нам / исходящих от нас переводах по прямому каналу, с нашей стороны проверяем, можете подсказать, с Вашей стороны все работает штатно?"
6. При сбое на сбер СБП: Коллеги, в связи с проблемами канала СБП в качестве альтернативного варианта рассматриваем возможность переключения трафика на прямой канал со Сбером. Коллеги из НКО РР подскажите, готовы ли вы принять доп нагрузку на своей стороне?
7. Сбой с заполнением очередей:

1. Уточняем у Паши Назаренко или SRE.

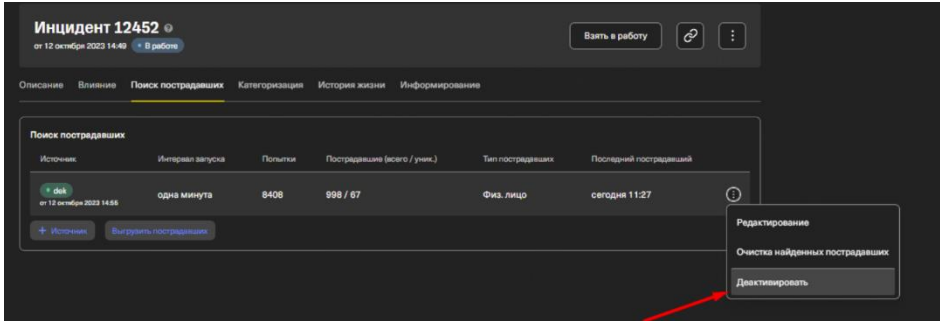
2. Текст: "Коллеги, в настоящий момент операции были допроведены/отклонены, очередь разобрана, в текущий момент операции проводятся штатно"

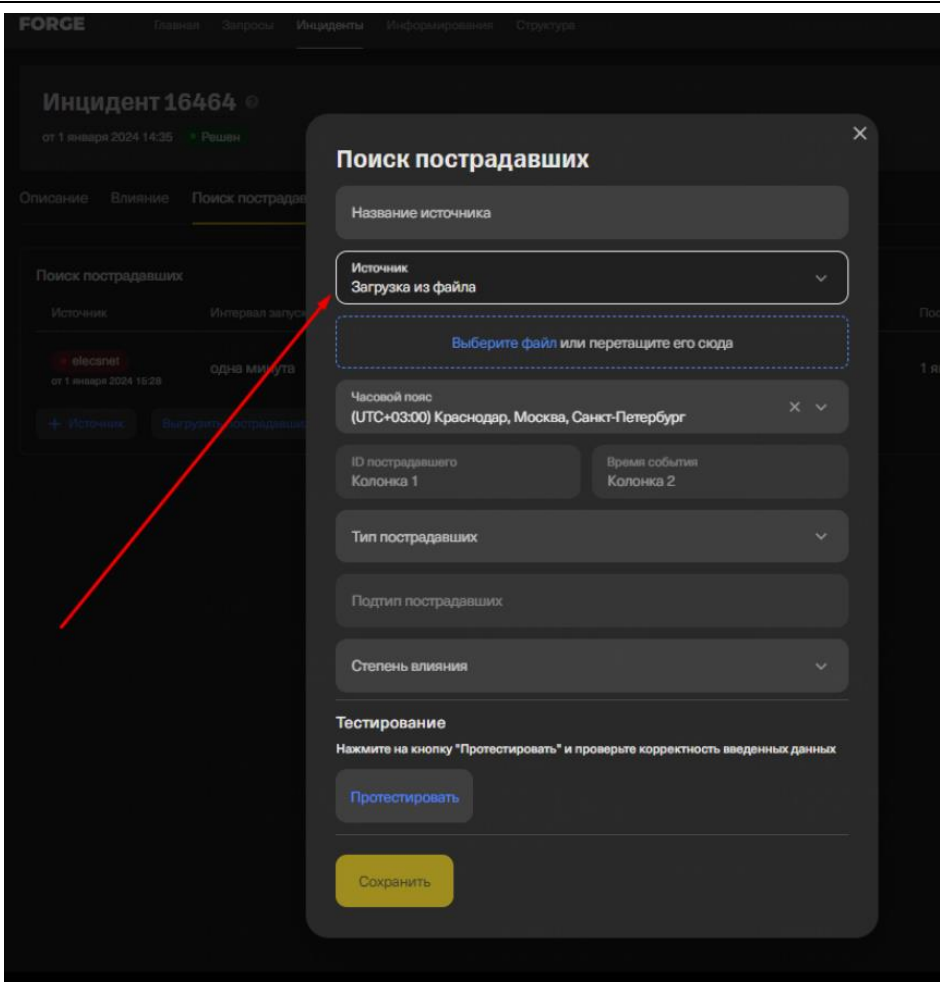
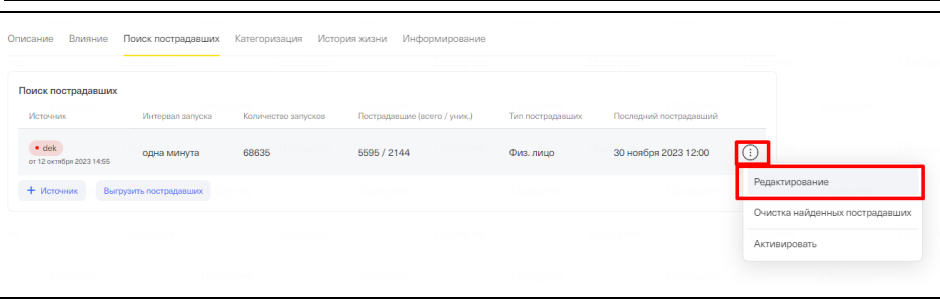
3. Уточняем ETA в ЕТТ, могут ли быть рецидивы по сбою.

4. После окончания сбоя- какое то время наблюдаем до полного восстановления, чтобы не спамить промежуточными статусами в канал

Заккрытие сбоя

Действия

1	На этом этапе нужно закрыть инцидент в Finedog с комментарием "Сбой устранен" Внимание! Сбой в Forge не закрываем до того, как paybackincidents (ДКО) не оповестят пострадавших		
2	Следующий шаг – это отключить поиск пострадавших		

3	<p>После отключения поиска пострадавших необходимо выгрузить список клиентов, попавших под инцидент, если была разметка, и добавить в инцидент (см. скриншот).</p> <p>Читай ниже, как правильно загрузить пострадавших</p>		
4	<p>Перейди в инцидент, который ты ранее открыл. Нажми на "Поиск пострадавших" сверху, затем на круг с тремя точками, далее "Редактирование"</p>		

5

Поиск пострадавших

Название источника
dek

Источник
Sage

Поисковый запрос
group="paym_pg"
'dekprimorskogokray-agg'
'S.194.300672'

ИД пострадавшего
clientId

Время события
@timestamp

Интервал запуска
Как можно чаще

Тип пострадавших
Физ. лицо

Подтип пострадавших
Физ_siebel_id

Степень влияния
Средняя

Тестирование

Нажмите на кнопку "Протестировать" и проверьте корректность введенных данных

От

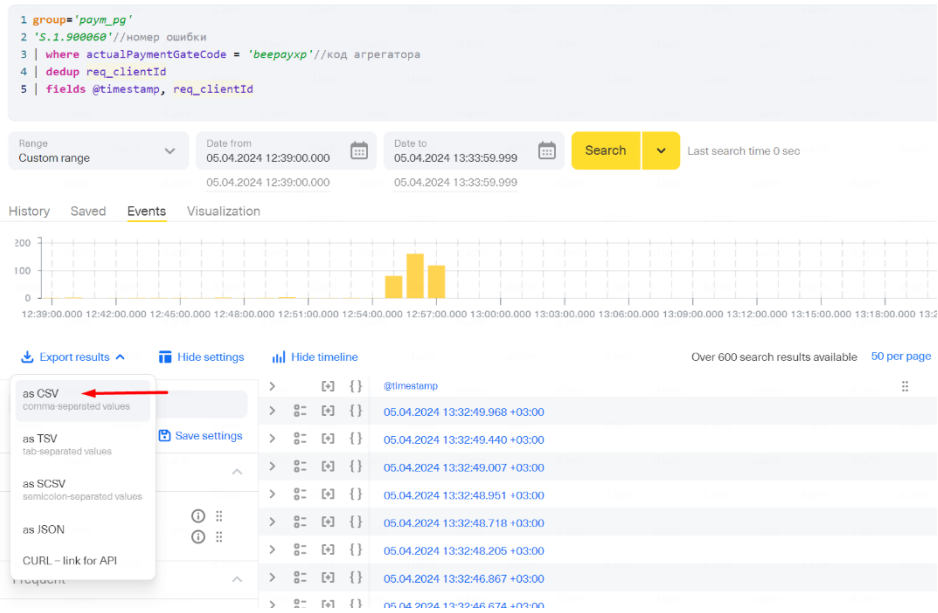
До

Протестировать

Выберите интервал времени, в котором точно есть логи

1001

Получившийся сёрч надо скачать в формате .csv



7	<p>Как только скачал файл, переходи в инцидент Forge, нажимай на "Поиск пострадавших", далее "+Источник". После этого надо загрузить скачанный из Sage файл.</p> <p>Заполни поля в соответствии с описанием (смотри комментарии)</p> <p>Затем нажми на "Протестировать". Если нет ошибки, нажимай "Сохранить".</p>	<div><div>Название источника sage-data (17).CSV</div><div>Источник Загрузка из файла</div><div><div><div><div></div></div><div>sage-data (17).CSV</div><div>26 КБ</div></div></div><div>Часовой пояс (UTC+03:00) Краснодар, Москва, Санкт-Петербург</div><div><div>ID пострадавшего Колонка 2</div><div>Время события Не знаем время события</div></div><div>Тип пострадавших Физ. лицо</div><div><div>Подтип пострадавших Физ_siebel_id</div></div><div>Степень влияния Средняя</div><div>Тестирование Нажмите на кнопку "Протестировать" и проверьте корректность введенных данных</div><div>Протестировать</div><div><div><div>ID пострадавшего</div><div>Время события</div></div><div><div>5-2ZW3HNDMN</div><div>05 апреля 2024 20:56</div><div>Пройдено</div></div></div></div>	<p>Название источника – Название агрегатора и дата</p> <p>Источник – Загрузка из файла</p> <p>Файл – то, что скачали из Sage</p> <p>Часовой пояс – Московское время</p> <p>ID пострадавшего – Колонка 2</p> <p>Время события – Не знаем время события</p> <p>Тип пострадавшего– Физ.лицо</p> <p>Подтип пострадавших – Физ_siebel_id</p> <p>Степень влияния – такая же, как и при открытии инцидента</p>
8	<p>Оповещаем Finedog, что сбой устранен.</p> <p>Вносим влияние в ОМГ "Зафиксировано влияние на xx уникальных клиентов"</p>		
9	<p>Пишем в ТГ</p>	<p>7. Коллеги, добрый день! --Название сбоя из ОМГ — влияние устранено с HH:MM. Зафиксировано влияние на xx уникальных клиентов, %SR в среднем за сбой снижался с XX до YY . Сбой "белый"</p>	

Производим информирование клиентов

Инструкция

Важно

Если мы пообещали проинформировать клиентов об исправлении в информировании и не было обходного - то мы должны проинформировать их после закрытия сбоя.

Пример

Чат в мобильном приложении (простактивное информирование)	Пуш (простактивное информирование)	Телефонный бот (подпункт реактивного информирования)
Заметили, что не прошёл перевод. Уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим.	Перевод не прошёл Уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим	Заметили, что у вас не прошёл перевод. Мы уже решаем проблему — сообщим, когда все исправим.



Если мы не обещали проинформировать клиентов, а было обходное - то мы не информируем клиентов об исправлении ситуации

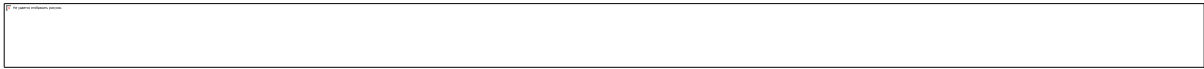
Пример

<p>Пуш</p> <p>Оплата недоступна. Извините, что не получилось оплатить услуги [ProviderName]. Подробнее в чате.</p> <p>Чат с обходным:</p> <p>Извините, что не получилось оплатить услуги [ProviderName]. Пока вы можете оплатить по реквизитам.</p> <p>[Оплатить по реквизитам](tinkoffbank://Main/PayByAccountID)</p>	<p>Пуш</p> <p>Оплата недоступна. Не работает оплата услуг [ProviderName]. Подробнее в чате.</p> <p>Чат с обходным:</p> <p>Не работает оплата услуг [ProviderName]. На стороне партнера уже идет работа по восстановлению. Пока вы можете оплатить по реквизитам.</p> <p>[Оплатить по реквизитам](tinkoffbank://Main/PayByAccountID)</p>
---	--

Если возникают технические проблемы с информированием, тегаем `payincident` в тредке информера в канале "Информирование клиентов по списку из Forge" и подсвечиваем проблему.

- Создаем в Forge информирование "Чат + пуш"
- Выбираем "По списку" и "Уведомление о решении"
- В источниках выбираем Процедуры Twork по поиску пострадавших + Процедуры Twork по классификации + "Чат+Пуш в Т-Банк"
- Время не трогаем
- Название берем из инцидента
- В описание указываем со сколько восстановилось
- Заголовок пуша, тело пуша и текст чата берем из [таблицы информирований](#)
- Жмем активировать

Скрин



Ручное заведение сбоя
Определили сбой

OMG

Далее, когда определили инцидент, то регистрируем его в [FineDog](#). В правой части экрана видим окно "Регистрация инцидента" - его нужно заполнить. Название вставляем как "*Сбой по прямому каналу Сбербанк*". В описание добавить информацию по шаблону:

Шаблон

DD.MM.YYYY, начиная с HH:MM, наблюдаются проблемы на прямом канале со сбером (НКО РР). В связи с этим возможны: - проблемы с прохождением **исходящих/входящих** переводов по номеру телефона

Юнит выбираем: [НКО РР](#).

[Борд для оценки влияния по Sage](#)

Если сбой на нашей стороне, в FineDog всегда выбираем уровень критичности "Белый".
Как зарегистрировали инцидент, добавь комментарий: Аффект на **входящие/исходящие** переводы по номеру **телефона/карты**

Текст с которым отбиваются операции и кол-во отбитых переводов (Определяем кол-во пострадавших и ошибку которую они получают по [серчу](#))



При любом сбое на канале НКО РР звоним Сергею Санькову. 89154991601 (Если Сергей в отпуске звоним Илье Кассирову. Номер в закрепе тг)

Тегаем в тред [@i.kassirov](#)

В рабочее время относим в канал SRE-DutyTeam-Платежи-и-Переводы(По исходящим переводам), тегаем [pg-sre](#).

Если трафик встал полностью, то эскалация на сетевиков ([net-admin-ask](#)) и звонок им. Если трафик частично проходит, то скорее всего проблемы не в сети, а выше, на уровне приложения

Forge

Далее открываем инцидент в forge

В название инцидента указываем по шаблону: Сбой по переводам в Сбер (Определяем кол-во пострадавших и ошибку которую они получают по [серчу](#))

Описание

Клиенты с <время начала сбоя> при переводе в Сбер получают ошибку с текстом: <Текст ошибки>

Когда открыли инцидент нужно добавить информирование:

Внимательно работаем с шаблонами.

[10026587 Шаблон по переводам из Сбербанка по прямому каналу НКО РР](#)

Если проблемы с ВХОДЯЩИМИ переводами по номеру телефона/карты по прямому каналу из Сбера. Информ Процедуры TWork (по классификации)

Название информирования:

Проблемы при пополнении по номеру **телефона/карты** из Сбера

Напиши где, когда, и с какой проблемой сталкиваются клиенты:

С XX:XX возникают проблемы при пополнении по номеру **телефона/карты** из приложения Сбербанка.

Пополнения через СБП сюда не относятся.

Степень влияния:

Услугой можно пользоваться, но затруднительно/Есть обходное решение

Отправить в процедуры TWork:

Пополнения, Партнеры банка

СЭК.Чат, Входящие.TWork, ОЭО.TWork, Входящие, ДКЦ

Есть обходное решение:

Только сотрудник

Расскажи клиенту про перевод по номеру карты или СБП.
Если у отправителя в Сбербанке не включены переводы по СБП, расскажи как это сделать с помощью процедуры «Как подключить СБП в Сбербанке».

Напиши, как сотрудник должен извиниться и объяснить, что случилось:

Простите, что не получилось пополнить. Совместно с партнером уже занимаемся исправлением. Сейчас вы можете пополнить по Системе быстрых платежей, если у отправителя включена эта возможность. Или попробуйте перевести по номеру карты.
Как СБП подключить в Сбербанке рассказали в [статье](#)

Особые действия для VIP и негативных клиентов:

Передай претензию в Бэк по процедуре «Пополнение не поступило», если клиент:
— Понес финансовые потери.
— Негативит, угрожает отзывами или ЦБ.
— VIP: (dop, private, real, media, official, public).
В описании укажи первой строкой: «Передали по инциденту XXXXX». Дальше опиши ситуацию клиента

10029932 Шаблон по переводам в Сбербанк по прямому каналу НКО РР

Если проблемы с ИСХОДЯЩИМИ переводами по номеру телефона/карты по прямому каналу в Сбер. Информ Процедуры TWork (по классификации)

Название информирования:

Проблемы переводе по номеру **телефона/карты** в Сбер

Напиши где, когда, и с какой проблемой сталкиваются клиенты:

С XX:XX наблюдаем проблемы с переводами в Сбербанк по прямому каналу НКО РР по номеру **телефона/карты**. Клиенты могут столкнуться с ошибкой:
«**ТЕКСТ ОШИБКИ**»
Переводы через СБП сюда не относятся.

Степень влияния:

Услугой можно пользоваться, но затруднительно/Есть обходное решение

Отправить в процедуры TWork:

Платежи и переводы, Мобильный банк, Сайт Т-Банк

СЭК.Чат, Входящие.TWork, ОЭО.TWork, Входящие, ДКЦ

Есть обходное решение:

Только сотрудник

Расскажи клиенту про перевод по номеру карты или СБП.
Если у отправителя в Сбербанке не включены переводы по СБП, расскажи как это сделать с помощью процедуры «Как подключить СБП в Сбербанке».

Напиши, как сотрудник должен извиниться и объяснить, что случилось:

Простите, что не получилось перевести по номеру **телефона/карты**. Уже исправляем. Пока можете перевести по номеру **телефона/карты**.

Особые действия для VIP и негативных клиентов:

Если клиент:
— Угрожает отзывами или ЦБ.
— VIP: dop, private, real, media, official, public.
Передай обращение в БЭЖ по процедуре «Проблемы при выполнении платежа и перевода».
Если клиент понес финансовые потери или просит компенсацию, воспользуйся процедурой «Не согласен с банковскими списаниями».
В описании укажи первой строкой: «Передали по инциденту **XXXXXXXXXX**». Дальше опиши ситуацию клиента.

Когда открыли инцидент и информирование добавляй разметку пострадавших

Делаем разметку пострадавших, где в скобках укажи номер ошибки (Определяем кол-во пострадавших и ошибку которую они получают по [серчу](#)

```
group='paym_pg' env='prod' system='pg-core' ('ОШИБКА')
logger_name="com.telinform.tcsbank.pg.pif.payment.service2.logger.PaymentService2InteractionLogger" 'PaymentService2Fault'
('PerformAuthArg' or 'PerformPaymentArg' or 'PerformCheckTdsArg' ) and actualProviderCode="transfer-sberbank" OR 'transfer-sberbank-by-phone'
|rex field=message r"(?<clientId>(?!<clientId\()[0-9]-[0-9A-Z]*(?!\\))"
|where clientId!=null
|fields clientId, @timestamp
```