

# Действия при поступлении сбоя RTLН (Трансгран)

Если в течение 15 минут нет влияние по сбою, не можем выгрузить - звоним дежурному [lead'y](#)

Сбой на стороне платформы FL

**Выбираем юнит: [RTLН/FL](#)**

Сбои на стороне платформы подсвечиваем в ТГ → **T-Bank & FL** → **Сбои!**: "Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем частичную/полную недоступность на входящих к нам / исходящих от нас переводах по номеру телефона СНГ, уточните пожалуйста, с Вашей стороны все работает штатно?" и тегаем коллег: [@dakimov90](#), [@xfersupport](#), [@dristlebeck](#), [@mr\\_shadys](#), [@evgeniy\\_alexandrovitch](#).

Смотрим пострадавшие [операции](#) и уникальных [клиентов](#).

[Шаблон разметки для сбоя](#)

Получили информацию, что сбой на стороне платформы FL - отправляем письмо на аппрув, но перед этим смотрим кол-во пострадавших [операций](#), уникальных [клиентов](#) и прописываем эти данные в письме.

Письмо на ТОПов, перед отправкой ТОПам обязательно апрувим

Отправляем письмо по порядку, если не ответил первый - отправь второму, не ответил второй - третьему

Заапрувить может:

(В копию на апрув оставляем все как есть кроме контактов платформы )

1. [a.m.polivanov@tbank.ru](mailto:a.m.polivanov@tbank.ru)
2. [m.shashilov@tbank.ru](mailto:m.shashilov@tbank.ru)

Даем информацию, которая есть на текущий момент.

Шаблон письма, отправляем только после аппрува

[Шаблон письма здесь](#) - (Информирование о начале сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline\_dd.mm.oft)

- **С 22:00 до 09:00 Пейдж не отправляем!** Отправляем пейдж на всех SRE команды [DCTO RTLН escalation](#) с текстом "Привет! Предположительно сбой на стороне платформы FL, ошибки по всем банкам RTLН, пришлем шаблон письма ТОПам для апрува в

почте", если в течение 10 минут никто не подключился (смотрим принятие пэйджа), то отправляем пэйдж на всех участников команды [DCTO RTLN escalation](#).

- Включаем [alert](#), ждем сообщения в payments\_help\_alert "Отправил SMS о сбое на стороне FirstLine ответственным. Отключи меня!" и отключаем alert.
- После завершения сбоя пишем в чат FL и в чат Сбои партнеров - "Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."
- Пейдж после завершения сбоя не отправляем коллегам [DCTO RTLN escalation](#).
- Отправляем письмо об окончании сбоя с влиянием на апрув сначала Поливанову, потом Шашилову - [Шаблон письма здесь](#) (Информирование о завершении сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline dd.mm.oft)

В течение 5 дней после завершения сбоя требуется сформировать ПМ (в рамках того, что можно передать партнеру в ФЛ) и передавать его в письме. ПМ требуется сохранять на отдельной странице вики в том же формате, в котором хранят сбой CPE.

Если сбой на нашей стороне аффектит трансграничные переводы

1. Если есть аффект при сбое **на нашей стороне** на [РТЛН](#) или [RTLN Pointer](#), то пишем в ТГ T-Bank &FL: "Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем **частичную/полную** недоступность на **входящих к нам / исходящих от нас** переводах по номеру телефона СНГ. Подключили к решению ответственных специалистов."  
и тегаем коллег: @dakimov90, @xfersupport, @dristlebeck, @mr\_shadys, @evgeniy\_alexandrovitch.
2. **Обязательно убедиться в том, что подключили специалистов с нашей стороны к решению кейса.**
3. Даём апдейты в каналы "T-Bank &FL" и "Сбой ПиП" по мере решения проблемы.
4. После завершения сбоя:  
"Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."

Шаблон ПМ для FL

Коллеги, добрый день!

Учитывая критичность сбоя [НАЗВАНИЕ СБОЯ], коллеги из Т-Банка провели масштабные работы по анализу причин и выработки мер для недопущения повторения инцидента и минимизации последствия. Основные направления улучшений:

- Ускорение процессов сборки, апгрейда, даунгрейда и проверки гипотез.
- Улучшение обзериабилити и обогащение диагностической информации сервисов в рантайме.
- Актуализация инструкций команд надежности.
- Переработка и перенастройка системы рейтлимитов.
- Улучшение информирования о составе плановых работ внутри банка.
- Пересмотр состава и порядка интеграционных и смоук тестов.
- Глубокая переработка модуля, вызвавшего проблему.

Убираем банк с "фронта" сразу, если:

- Если поступает уведомление о том, что банк выведен из продуктовой среды (временно) или полностью недоступен
- При плановых работах на время плановых работ с полной недоступностью.
- При срабатывании алерта и отсутствие успехов на графанах

### **АМРА БАНК (10076) с фронта не снимаем**

!!!При получении письма о выводе банка из продуктовой среды

При получении письма с темой: **Информируем о выводе Банка из продуктовой среды (RTLН)** от xfer platform <platform@[xfer.rtlн.ru](mailto:xfer.rtlн.ru)>, действуем по инструкции п.80 [Триггеры мониторинга](#).

!!!При получении письма о сбое, если нет аффекта на бордах

Если мы получили письмо от платформы о сбое, и при этом аффекта на бордах не наблюдается, ставим время начала сбоя = времени поступления письма.

Если платформа запрашивает коды или тексты ошибок

Если мы сообщаем платформе об обнаруженном сбое, и нас просят уточнить ошибки, которые мы получаем, можно уточнить код ошибки Xfer в [статье](#).

Матчим код нашей ошибки с соответствующей ошибкой RTLН (столбец Код Xfer), и передаём код ошибки платформы в формате RTLН-XXX, так как передавать коды и тексты наших ошибок внешним партнёрам мы не можем.

## **Порядок действий при аффекте на входящих переводах**

1. Проверяем [борд](#). Должен быть указан адрес 217.198.83.60 (можно свериться по [сетевой схеме партнеров](#)). Смотрим статус канала, если все зеленое - то идем смотреть борды Crypto (шаг 2), если нет - звонок команде [uib-ca cryptogate \(SRE\)](#) (их [канал](#) в Time по флору Защита каналов связи по ГОСТу -> C-терра и указывайте партнера rtlн)
2. Смотрим status на визуализации Last ISAKMP sessions сессии RTLН и RTLН\_ BackUp на бордах [ds](#) и [m1](#) (Если не открывается - необходимо перезайти в учетку Grafana в правом верхнем углу)
  1. если не видите запись в этом столбце, то значит нет трафика в туннеле и он отключился - пушим партнера.
  2. если disabled - канал переподключается, Это норма - ждем 5 минут, обновляем страницу, дальше по ситуации.
  3. если incompletd - какая-то проблема - звонок команде [uib-ca cryptogate \(SRE\)](#) (их [канал](#) в Time)
  4. если active - канал работает
3. 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\*\*\*\*\*".
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**
6.
  1. Если наблюдается рост технических ошибок, то заводим сбой, создаем тред в канале [paym\\_ops](#), и пишем письмо на платформу
4. Проверяем [борд](#) на рост ошибок (На нем все ошибки: бизнесовые и технические)
  1. 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](#)

Порядок действий при аффекте на исходящих переводах

## 1.Открой FineDog

Действия

Описание	Как сделать?
----------	--------------

Нужно зайти в **Finedog** и зарегистрировать сбой

Для каждой услуги заводим отдельный сбой.

Пример:

Если у стороннего банка СНГ сбой и на переводах по номеру телефона и по номеру карты, то заводите нужно 2 сбоя на один банк. В описании обязательно прописать на какую услугу был аффект.

При сбое на всей платформе заводим инцидент на юнит [RTLН/FL](#)

Если нет юнита банка, то регистрируем сбой на [общий юнит банков](#) и заводим задачу в Jira на добавление юнита и его синхронизацию

[Борд Графана](#) - смотрим влияние.

- - Юниты - Название банка
  - Команда - Payments\_Help
  - Название - Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)

Название банка копируем из таблицы [\[L1 CBT\] Список банков СНГ](#) из столбца "Название для информирования (коммерческое)"

- - Описание - С ВРЕМЯ клиенты могут столкнуться с ошибками:  
  
- XXX
  - Критичность выбираем, согласно [Критерии массового сбоя](#)

Новый инцидент

Юниты\* **Название юнита**

Команда\* **Payments\_help**

Название\*

Описание

☐ Привязать к группе инцидентов

**Критичность**

При выборе учитывайте количество пострадавших, критичность вашей услуги и длительность инцидента

**Белый** **Желтый** **Оранжевый** **Красный**

[Как выбрать критичность?](#)

**Временные метки**

Время начала влияния \*  
27.09.2024, 18:30

Плановое время решения

## 2.Открой Forge

Действия

## Создай инцидент в Forge

После создания, инцидент сразу берём в работу!

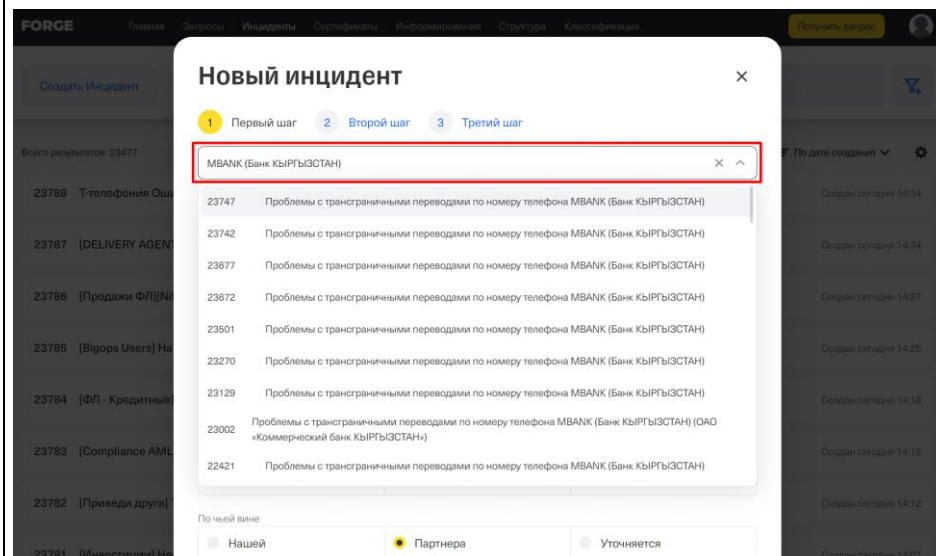
Перед созданием инцидента в Forge, проверь по [списку банков СНГ](#), доступны ли в банк переводы по номеру карты/телефона, чтобы определить есть ли обходное решение

Скрин

Наше название	Название для информирования (коммерческое)	ТОП	Страна	Дата включения	Доступен по номеру телефона	Доступен по номеру карты
Душанбе Сити	Душанбе Сити	ТОП	Таджикистан	15.02.2021	Да	Да

Переходим в [Forge](#) и нажми **Создать инцидент** в левом верхнем углу

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

1/3

**Тема:** Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)

**\* Если проблема на стороне платформы FirstLine, тема:**  
Недоступны переводы по номеру телефона за границу

**Описание:** Берем из [таблицы информирований](#)

**\* Если проблема на стороне платформы FirstLine, описание:** - С **ВРЕМЯ** при попытке совершить международный перевод по номеру телефона клиент может столкнуться с ошибками

**Как обнаружили инцидент:**

- Автоматически (если пришел алерт)
- Нашел сотрудник (если увидели на борде раньше, чем пришел алерт)

**Критичность** - выбираем, согласно [Критерии массового сбоя](#)

**Первопричина** - Техническая

**По чьей вине:**

- Партнера

**Возможность поиска пострадавших** - Возможен

**2/3**

**Влияние:** Клиенты

**\* Если степень влияния "Полностью недоступен":** Услуга полностью заблокирована

**\* Если степень влияния "Частично недоступен"/"Возможны отказы":** Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение

**Юниты** - Исходящий перевод по номеру телефона в СНГ

**3/3**

**Что сделать с запросами после связки** - Оставить без изменений

**Обходное решение:**

- Тумблер вкл
- Кто применяет - Клиент
- Обходное решение - Если клиент интересуется другими способами перевода, проконсультируй его по процедуре «Консультация по



переводу в иностранный банк» и помощи выбрать подходящий вариант. Если другие способы не подходят, попроси клиента дождаться исправления ситуации, мы его проинформируем.

**Если нет информации по обходному решению, требуется указать, что его нет.**

- Включить тумблер "Создать с информированием"

Создаём информирование *Процедура TWork (по классификации) + Публикатор* в Forge

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка

+ Информирование

Описание

Канал информирования  
Процедуры TWork (по классификации) + Публикатор

Название информирования  
Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Напиши, где, когда и с какой проблемой сталкиваются пострадавшие  
С 08:20 при попытке совершить международный перевод по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН) - Сейчас не получится перевести в этот банк. Попробуйте позже

Инцидент ☒ Плановые работы ☐

Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

\* При использовании шаблона, не забудь поменять номер информирования на актуальный

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

Проблема с 1-м конкретным банком используем шаблон [10023912](#)

Проблема с Octobank используем шаблон [10023921](#)

Проблема с АКБ Универсал используем шаблон [10023915](#)

Проблема на платформе First Line используем шаблон [10023920](#)

Скорректируй данные:

- Название информирования - Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)
- Описание - Берем из [таблицы информирований](#)
- Выбираем инцидент

**Степень влияния** - Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение

**Дата и время начала влияния** - установить корректное время начала влияния

**Дата и время планируемого исправления** - текущий день до 23:59

**Ответственный от поддержки** - указываем себя

**Ответственный за информирование** - указываем себя

**Куда отправляем**

- Отправить в процедуры - Тумблер вкл

Сервисы:

- Платежи и переводы
- Мобильный банк

- Сайт Т-Банк

Подразделения:

- СЭК. Чат
- Входящие
- Входящие. TWork.
- ОЭО. TWork.
- ДКЦ

### **Что сказать клиенту**

- Есть обходное решение - Тумблер вкл (**Если нет информации по обходному решению, то тумблер не включай**)

### **Как сотрудник может помочь клиенту:**

Если клиент интересуется другими способами перевода, проконсультируй его по процедуре «Консультация по переводу в иностранный банк» и помоги выбрать подходящий вариант. Если другие способы не подходят, попроси клиента дождаться исправления ситуации, мы его проинформируем.

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

Простите, что не удалось перевести деньги. Уже исправляем. Как только починим, сообщим вам.

### **Особые действия для VIP и негативных клиентов:**

|Если клиент:

— Угрожает отзывами или ЦБ.

— VIP: dop, private, real, media, official, public.

Передай обращение в Бэк по процедуре «Не получается перевести или оплатить через сервисы Т-Банка».

|Если клиент понес финансовые потери или просит компенсацию, воспользуйся процедурой «Не согласен с банковскими списаниями».

|В описании укажи первой строкой: «Передали по инциденту **НОМЕР**

	<p><b>ОТКРЫТОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ».</b> Далее опиши ситуацию клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Инцидент берем в работу</li> <li>○ Выставляем корректное время начала сбоя</li> <li>○ Прикрепляем ссылку на Finedog</li> <li>○ Указываем срок решения, который сообщаем клиенту - текущий день до 23:59</li> <li>○ Добавляем ссылку на созданный инцидент Forge в комментарии Finedog</li> </ul>
--	--

### 3.Настраиваем разметку пострадавших

Действия

<p>Настраиваем разметку пострадавших</p>	<p><b>Переходим в "Поиск пострадавших"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Жмем "+ Источник"</li> </ul> <p>Название источника - Sage</p> <p>Источник - Sage</p> <p>Поисковый запрос - <a href="#">Разметка пострадавших RTLN</a></p> <p>Если получаем алерт по S.220.300955</p> <p><a href="#">Серч</a> для поиска id банка, фoniaщего по <b>S.220.300955</b></p> <p><a href="#">Серч</a> для поиска пострадавших по <b>S.220.300955</b> (в строке 8 вставь id банка)</p> <p>Интервал запуска - Как можно чаще</p> <p>Тип пострадавших - Физ. лицо</p> <p>Подтип пострадавших - Физ_siebel_id</p> <p>Ищем пострадавших начиная с - установить корректное время начала сбоя</p> <p>Тестирование - выбираем текущий день</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Жмем протестировать</li> <li>○ Сохранить</li> </ul> <p>Octobank и проксируемые: список bank_member_id</p> <p>['20001', '20002', '20003', '20004', '20005', '20006', '20007', '20008', '20009', '20010', '20011', '20012', '20013', '20014', '20015', '10016', '20017', '20019', '20020', '20021', '20023', '20026', '20029']</p> <p>АКБ Универсал банк и проксируемые: список bank_member_id</p> <p>['20025', '20016', '20018', '20024', '20027', '20028', '20030', '20031', '20032', '20033', '20034', '20035', '20036']</p>
--	--

	АО "UZUM BANK" и проксируемые: список bank_member_id ['20033','20021', '20007', '20015', '20010', '20012']
--	---

## 4.Открываем информирования

Действия

Открываем проактивное информирование *Чат/Пуш в желтом приложении* в Forge

Открываем вкладку **Информирование** и нажимаем **+ Информирование**

Выбираем **Чат/Пуш в желтом приложении**

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка

**Описание**

Канал информирования  
Чат + пуш в жёлтом приложении

Кого информируем  
Клиент

Источники\*

MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025802 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025793 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025730 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

В качестве источника выбираем созданную разметку пострадавших

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

**Кого информируем:** Клиент

**Источники:** Выбираем созданную разметку пострадавших

**Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более:** выставаем 5 минут

**Название информирования:** Берём из названия инцидента

Если проблема по одному банку

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "Страна" (Наименование\_банка)

**Тело пуш-уведомления:** Временно не получится перевести в Наименование\_банка банк. Мы сообщим, когда переводы в этот банк снова будут доступны.

**Тело чата:** Временно не получится перевести в Наименование\_банка банк. Мы сообщим, когда переводы в этот банк снова будут доступны.

АКБ Универсал банк/Octobank и проксируемые

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "АКБ Универсал и проксируемые банки" / Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "Octobank и проксируемые банки"

**Тело пуш-уведомления:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена

**Тело чата:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена.

Если упала платформа RTLN (Абсолютно все банки СНГ)

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты за границу.

**Тело пуш-уведомления:** Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена

**Тело чата:** Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена.

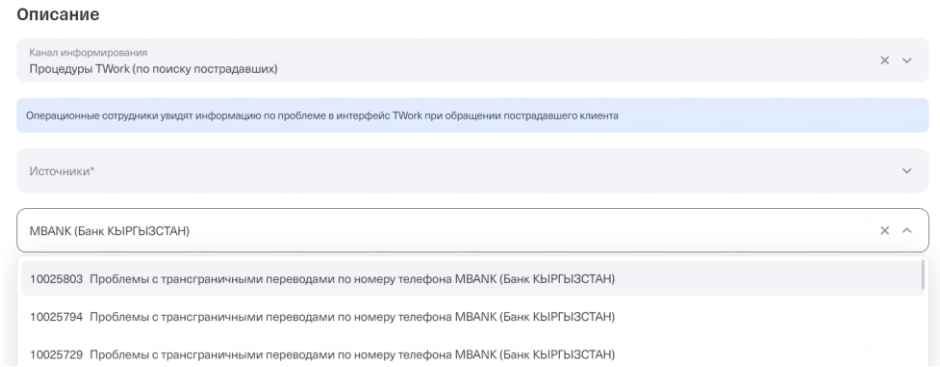


Создаём проактивное информирование *Процедура TWork (поиску пострадавших)* в Forge

Открываем вкладку **Информирование** и нажимаем **+ Информирование**

Выбираем *Процедура TWork (поиску пострадавших)*

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



**Описание**

Канал информирования  
Процедуры TWork (по поиску пострадавших)

Операционные сотрудники увидят информацию по проблеме в интерфейс TWork при обращении пострадавшего клиента

**Источники\***

MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025803 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025794 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025729 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

В качестве источника выбираем созданную разметку пострадавших

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

**Источники:** Выбираем созданную разметку пострадавших

**Тема:** Берём из названия инцидента

**Какая проблема у клиента:** С ВРЕМЯ недоступны переводы по номеру телефона/карты в **Наименование\_банка**

**Как проблема выглядит в системе:** Оставляем пустым

Если проблема по одному банку

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы в **Наименование\_банка** по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.

В наименованиях банков, где используются аббревиатуры, буквы аббревиатуры необходимо разделять.

Пример:

**МДО Хумо** прописываем как **ЭМ ДЭ О, Хумо**

**Что сотрудник должен сказать клиенту:** Временно недоступен перевод в **Наименование\_банка**. Сообщим, когда снова можно сделать перевод.

**Как сотрудник может помочь клиенту:** оставляем поле пустым

АКБ Универсал банк/Octobank и проксируемые

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы в этот по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.

**Что сотрудник должен сказать клиенту:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Уже разбираемся — сообщим, когда ситуация будет исправлена.

**Как сотрудник может помочь клиенту:** оставляем поле пустым

Если упала платформа RTLN (Абсолютно все банки СНГ)

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

	<p>Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы за границу по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.</p> <p><b>Что сотрудник должен сказать клиенту:</b> Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Уже разбираемся — сообщим, когда ситуация будет исправлена.</p> <p><b>Как сотрудник может помочь клиенту:</b> оставляем поле пустым</p>
--	---

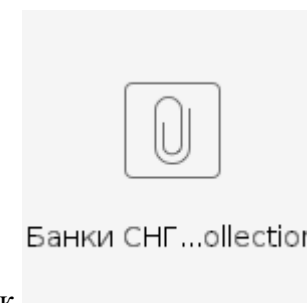
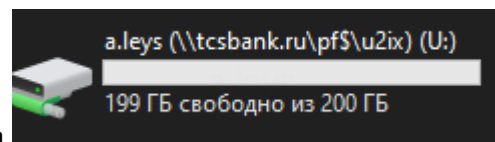
## 5. Убираем банк с "фронта"

Действия

Убираем банк  
с "фронта"

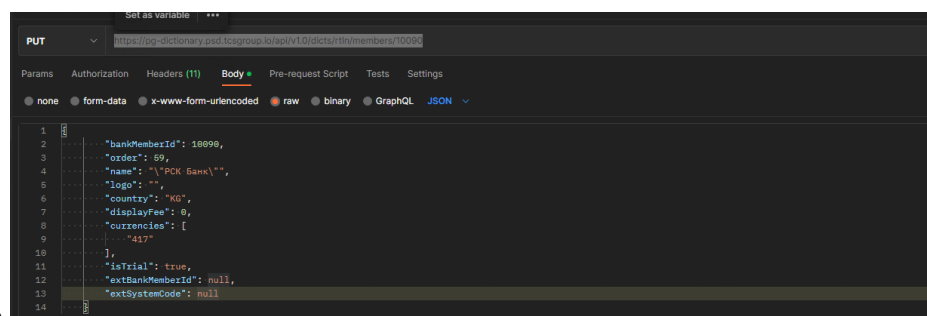
Архив\_новый

1. Скачиваем Postman:



2. Скачиваем коллекцию закидываем на личный диск

3. Меняем в PUT запросе [https://pg-dictionary.psd.tcsgroup.io/api/v1.0/dicts/rtln/members/номер\\_банка](https://pg-dictionary.psd.tcsgroup.io/api/v1.0/dicts/rtln/members/номер_банка)



4. Меняем тело если нужно

5. Главный параметр isTrial - true выставляем, запускаем

6. После каждый час пока идёт сбой в XX:05 минут запускаем скрипт до завершения сбоя.

Полная недоступность

**Существует 3 типа действий:**

2. Сбой у одного банка – убираем с фронта
3. Сбой у нескольких банков под Прокси (Универсал, Октобанк Равнак) – убираем его с фронта вместе с проксируемыми банками
4. Если в ходе плановых работ будут недоступны банки также снимаем их за 5 минут до работ или при начале аффекта.

Необходимо в Swagger использовать ручку, описанную под спойлером "Убрать банк с фронта"

Убрать банк с фронта

Добавить банк в бан (убрать из кэша передаваемого на фронт)

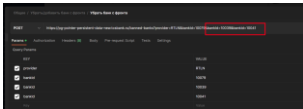
Используем ручки для удаления с фронта в [Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)  
Логин и пароль находятся в [KeyKeeper](#) → payments\_help → tech\_support\_auth\_password\_prod

5. Нажимаем "Try it out"
6. Нажимаем "Add string item"
7. В появившемся поле вставляем ID банка
8. Если требуется убрать более одного банка за раз - добавляем сколько нужно по аналогии с пунктами b, c.
9. Нажимаем "Execute"
10. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#)
  1. Нажимаем "Try it out"
  2. Нажимаем "Execute"
  3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что внесенный банк\банки в нём есть

Перепроверить себя можно с помощью ручки, описанной под спойлером "Получить список банков, заблокированных на фронте"

Получить список банков, заблокированных на фронте

Список банков в бане (не в кэше передаваемом на фронт)

	<p>11. Проверить, внесен ли банк, можно по <a href="#">этому Swagger</a> (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Нажимаем "Try it out"</li> <li>1. Нажимаем "Execute"</li> <li>2. Смотрим на появившийся список, проверяем, что внесенный банк\банки в нём есть</li> </ol> <p><b>CURL</b></p> <pre>curl --location --request GET 'https://pg-pointer-persistent-data-new.tcsbank.ru/banned-banks' \ --header 'accept: */*' \ --data-raw ''</pre> <p>3. Укажи в комментариях открытого Finedog <b>"Убрали банк/и с фронта"</b></p> <p>Частичная недоступность</p> <p><b>При частичном сбое не убираем банк с фронта</b></p> <p><b>Внимание!</b> Если с платформы приходит информация о том, что отключили потоки, это значит, что теперь степень влияния: <u>полная недоступность</u>.</p> <p>Альтернативный способ</p> <p>Сейчас ребята <a href="#">по инструкции</a> в <a href="#">сваггере</a> добавляют банки через Add string item. Были отзывы, что это неудобно, долго и можно ошибиться. Мы хотели выяснить другие способы, есть еще вот такой вариант: Отключать, как раньше, через постман, но список банков можно накидать в URL запроса добавляя к адресу такую конструкцию — &amp;bankId=ИД_банка Возможно, такой вариант будет удобнее</p> 
--	--


## 6.Запрашиваем у платформы FirstLine примерные сроки восстановления.

Действия

Запрашиваем у платформы FirstLine примерные сроки восстановления. <a href="#">Шаблон: Сроки восстановления</a>	Нажимаем "Ответить всем" в письме о сбое от платформы (если оно есть) или пишем письмо коллегам о сбое на почту (если письма от них не было) platform@xfer.rtn.ru;a.vesker@tinkoff.ru, проверить, что в копии стоит <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a> "Коллеги, добрый день! Уточните, пожалуйста, примерные сроки восстановления."
---	---

## 7.Оповещаем партнёров

Действия

 <b>Важно!!! Информировать банки РФ, только если сбой у следующих банков СНГ:</b>		
Имя банка	"id"	Страна
"ЗАО ""МобиДрам"""	10119	Республика Армения
ООО «Фаст Шифт»	10111	
ЗАО Банк ВТБ (Армения)	10079	
ArTransfers (бывший AraratBank)	10032	
	30019 (отдельный для c2c)	
СтатусБанк	10123	Республика Беларусь
ОАО «Белинвестбанк»	10083	
"ОАО ""Капитал Банк"""	10087	Киргизская Республика
ЗАО «Банк Азии» (Азия Онлайн)	10089	
	30107	
ОАО «Айыл Банк»	10041	
ОАО ЕСБ	10109	
ФинансКредитБанк	10143	
РСК Киргизия (Элдик)	10090	

Толубай	10150	
Компаньон	10009	
	10136 (отдельный для с2с)	
"ТОО ""ОSON Payments"""	10129	Республика Казахстан
ВТБ Казахстан	10120	
JDB Laos	10125	Лаосская Народно-Демократическая Республика
ОАО «Эксимбанк»	30002	Республика Молдова?
"ЗАО ""Приднестровский Сбербанк"""	30001	
"ЗАО ""Агропромбанк"""	10082	
Саноатсодиротбанк	10127	Республика Таджикистан
Tcell	10126	
"МДО ""Зудамал"""	10118	
ЗАО «Актив Банк»	10114	
МДО Эмин Сармоя	10110	
ООО МДО “Васл”	10094	
ЗАО МДО Сандук	10091	
"МДО ""Пайванд Групп"""	10088	
""Амонатбанк""	10086	
МДО «Азизи-Молия»	10085	
ЗАО «Спитамен Банк»	10037	
"ЗАО Банк ""Арванд"""	10036	
"ОАО ""Тавхидбанк"""	10029	
"ЗАО МДО ""Хумо"""	10025	
"ОАО ""Ориенбанк"""	10024	



"ООО МДО ""МАТИН""	10023	
ОАО Коммерцбанк Таджикистана	10022	
"ЗАО МДО ""ИМОН Интернешнл""	10021	
ЗАО «Международный банк Таджикистана»	10006	
ОАО «Банк Эсхата»	10005	
"ОАО ""Алиф Банк""	10003	
"ООО МДО ""Душанбе Сити""	10002	
"АО ""YANGI BANK""	20037	Республика Узбекистан
"АО ""HAYOT BANK""	20036	
"АО ""Apex Bank""	20035	
"АО ""Smart Bank""	20034	
Uzum Bank	20033	
Садерат Банк	20031	
"АО ""ҚДБ Банк Узбекистан""	20030	
"АО ""Гарант банк""	20029	
"АКБ ""Madad Invest Bank"" "	20028	
"АО ""Анор банк""	20026	
АКБ Универсал банк	20025	
"АО ""Ziraat Bank Uzbekistan""	20024	
"АКБ ""AVO bank""	20023	
"АКБ ""Капиталбанк""	20021	
"АКБ ""TBC BANK""	20020	
"АКБ ""Кишлок қурилиш банк"" (QQB)"	20019	
"ЧАКБ ""ДАВР БАНК""	20018	

"АКБ ""Tenge Bank""	20017	
"АО ""Poytaxt Bank""	20016	
"ЧАКБ ""Ориент Финанс"" (OFB)"	20015	
"АКБ ""Asia Alliance Bank""	20014	
"АКБ ""Микрокредитбанк""	20013	
"АК ""Алокабанк""	20012	
"ЧАБ ""Трастбанк""	20011	
"АКБ ""Узпромстройбанк"" (SQB)"	20010	
"АК ""Народный банк"" (Xalq bank)"	20009	
"АКБ ""Hamkorbank""	20008	
Национальный банк Узбекистана	20007	
"АКБ ""InFinBank""	20006	
"АКБ ""АСАКА""	20005	
"АКИБ ""Ипотека-банк""	20004	
"АКБ ""Туронбанк""	20003	
"АКБ ""Агробанк""	20002	
"АИКБ ""Ипак Йули""	20001	
Октобанк Равнак	10016	

<p>Оповещение партнеров через Herald. <b>Тема:</b> [Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона.] Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнеры совершают через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
---	---


## Архив

<p>Оповещение партнера Уралсиб. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Уралсиб</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнер Уралсиб совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
<p>Оповещение партнера Уралпромбанк. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Уралпром</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнер Уралсиб совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>

<p>Оповещение партнера Билайн. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Билайн</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в Узбекистан партнер Билайн совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
--	---

## 8.Мониторинг активностей

Действия

Мониторинг активностей	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Если пострадавших больше 50, то пишем в ТГ канал "Сбои партнеров"</li> </ul> <p>Что нужно написать в канал "Сбои партнеров"</p> <p>Частичная/полная недоступность XXX с ВРЕМЯ. Текущее влияние на XX уникальных клиентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Если обнаружили сбой сами, то пишем <a href="#">письмо</a> коллегам о сбое на почту platform@<a href="#">xfer.rtlн.ru</a>; <a href="#">a.vesker@tinkoff.ru</a>, проверить, что в копии стоит <a href="#">payments_help_int@tinkoff.ru</a></li> </ul> <p>"Коллеги, добрый день! Наблюдаем рост числа ошибок при переводах по банку XXXX с xx:xx (GMT+3), уточните пожалуйста, все ли работает штатно?"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Если коллеги просят PRN операций, то:</li> </ul> <p>Выгружаем PRN операции (минимум 3):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ищем clientId через <a href="#">сёрч</a></li> <li>2) Далее нужно выгрузить transactionId(он же PRN), для этого в данный <a href="#">сёрч</a> прописываем найденный clientId, запускаем и сверяем в логах время(timestamp) со временем возникновения ошибки у клиента из 1го сёрча, так же поле APP_NAME должно быть "pg-pointer-rtlн".</li> <li>3) Ищем transactionId с помощью CTRL+F</li> </ol>  <p>Мониторим инфо от коллег на предмет устранения проблемы на стороне партнёра, после устранения переходим к п.9</p>
------------------------	---

## 9.Закрываем инцидент

Действия

Закрываем инцидент	<div>0. Проверяем окончание влияния по <a href="#">Борд Графана</a></div> <div>1. Закрываем инцидент в Finedog</div> <div>2. Закрываем все сущности в Forge и информируем клиентов</div>
	<div>Действие</div> <div><div><div>Отключаем поиск пострадавших</div><div>Завершаем информирования</div></div></div>
	<div>Выгружаем пострадавших клиентов из <b>информирования по классификации</b> (если есть подвязанные, см. скрин), <a href="#">обы</a> что <a href="#">ниже</a> (не забываем указать id банка в условии where):</div> <div>Ссылка: <a href="https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-">https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-</a></div> <div>Блок кода</div> <div>@timestamp</div> <div>group='paym_pg_pointers'</div> <div><pre>'"type": "PHONE" ' messageType="RESPONSE" "v2TransferCheckPost (CheckRequest) " '"state": "INVALID" '   rex field = message r'"receiver":\{"identification":\{"type": "PHONE", "value": ".*"\}, "participant":\{"participantId": (?&lt;par   rex field = message r'"state": "(?&lt;state&gt;.{1,10})"', ''   rex field = message r'"errorCode": (?&lt;errorCode&gt;.{1,3})', '   rex field = message r'"errorMessage": "(?&lt;errorMessage&gt;.{1,20})"'   join on requestId { group='paym_pg_pointers' "POST /api/v2.0/requisites/PHONE/pointer" appName="pg-pointer-rtln"   rex field = message r'"clientId": "(?&lt;clientId&gt;.{1,12})"', ' }   where participantId = '10002' // указываем id банка   dedup clientId   fields clientId</pre></div>
	<div>Прикрепляем файл с пострадавшими в Forge</div> <div><div>Переходим в Sage</div></div>

- Выставляем корректное время сбоя
- Используем тот же серч, который использовали, при настройке поиска пострадавших в Forge
- Жмем "Export results" и выбираем CSV

В Forge:

- Жмём "+ Источник"
- В открывшемся окне в пункте "Источник" выбираем "Загрузка из файла"
- Нажимаем "Выбрать файл" и находим файл с необходимой выгрузкой
- В "Название источника" пишем название банка и текущую дату
- В пункте "Время события" выбираем "Не знаем время события"
- Тип пострадавших - Физ. лицо
- Подтип пострадавших - Физ\_siebel\_id
- Жмём кнопку "Протестировать"
- "Сохранить"

Производим информирование

Инструкция



- 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"
- Время не трогаем
- Название берем из инцидента
- В описание указываем со скольки восстановилось
- Заголовок пуша: Переводы снова работают
- Тело пуша и текст чата:

Для агрегаторов (АКБ Универсал, Octobank, UZUM)	Для всех остальных банков	Если упала платформа все банки
Переводы в Узбекистан по номеру телефона снова работают. Если актуально, повторите попытку	Переводы в [BankName] снова работают. Если актуально, повторите попытку	Переводы за границу по номеру снова работают. Если актуально, повторите попытку

- Жмем активировать

Если возникают технические проблемы с информированием

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

Скрин

## Описание

Канал информирования

Чат+пуш в Т-Банк

X v

Кого информируем

Клиент

X v

Как информировать пострадавшего

☐ Проактивная помощь ?

☒ По списку ?

Тип информирования

☒ Уведомление о решении ?

☐ Уведомление о переносе

Физ. лицо | sage new X

Период (если необходимо) ?

📅

10036732 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк

X v

Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более 10 минут

## Общая информация

Название информирования\*

Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк

Почему этим клиентам отправляем именно это информирование\*

Восстановление с 09:21

## Текст информирования

Заголовок push-уведомления\*

Переводы снова работают

Тело push-уведомления\*

Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку

72/148

Текст чата\*

Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку.

Отменить

Активировать

На главной странице инцидента выставляем:

- корректное время устранения влияния
- корректный срок решения, который сообщаем клиенту
- Жмем "Решить" и в появившейся строке пишем "Работа нормализована"

3. Подсчитываем итоговое влияние на клиентов, **складывая значения** по выгрузкам из информирования по классификации
4. Если пострадавших больше 50

В таком случае необходимо оповестить бизнес в ТГ-канале Сбои партнеров

Что нужно написать в канал "Сбои партнеров"

Восстановление с ВРЕМЯ. Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов

5. После устранения влияния обязательно указываем влияние в Finedog. В комментарии пишем:

"Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов"

	<p>6. Если сбой был на внутренней системе, то требуется заполнить постанализ, выбрав "Причину", "Триггер" и "Решение" по оранжевой и выше.</p> <p>При необходимости заполнить постанализ по сбою на внешних системах достаточно проставить "-" в разделе "Краткое"</p>
--	--

## 10. Восстанавливаем банк на проде

Действия

Восстанавливаем банк на проде

0. Необходимо в Swagger использовать ручку описанную под спойлером "Вернуть банк на фронт"

Вернуть банк на фронт

Удалить банк из бана(вернуть в кэш передаваемого на фронт)

Используем ручки для возвращения на фронт в [Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)

0. Нажимаем "Try it out"

1. Нажимаем "Add string item"

2. В появившемся поле вставляем ID банка

3. Если требуется вернуть более одного банка за раз - добавляем сколько нужно по аналогии с пунктами b, c.

4. Нажимаем "Execute"

5. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#)

1. Нажимаем "Try it out"

2. Нажимаем "Execute"

3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что возвращенный банк\банки в нём отсутствуют

1. Перепроверить себя можно с помощью ручки, описанной под спойлером "Получить список банков, заблокированных на фронте"

Получить список банков, заблокированных на фронте

Список банков в бане (не в кэше передаваемом на фронт)

0. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)

1. Нажимаем "Try it out"

2. Нажимаем "Execute"

3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что возвращенный банк\банки в нём отсутствуют

**CURL**

	<pre>curl --location --request GET 'https://pg-pointer-persistent-data-new.tcsbank.ru/banned-banks' \ --header 'accept: */*' \ --data-raw ''</pre> <p>2. Укажи в комментариях в инциденте Finedog <b>"Вернули банк/и на фронт"</b></p>
--	--

## 11. Оповещаем партнёров о восстановлении

Действия

<p>Оповещение партнеров через Herald. <b>Тема:</b> [Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона.] Сбой на стороне BANKNAME (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Оповещение постфактум о сбое на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:herald_in@tinkoff.ru">herald_in@tinkoff.ru</a></p>
--	--

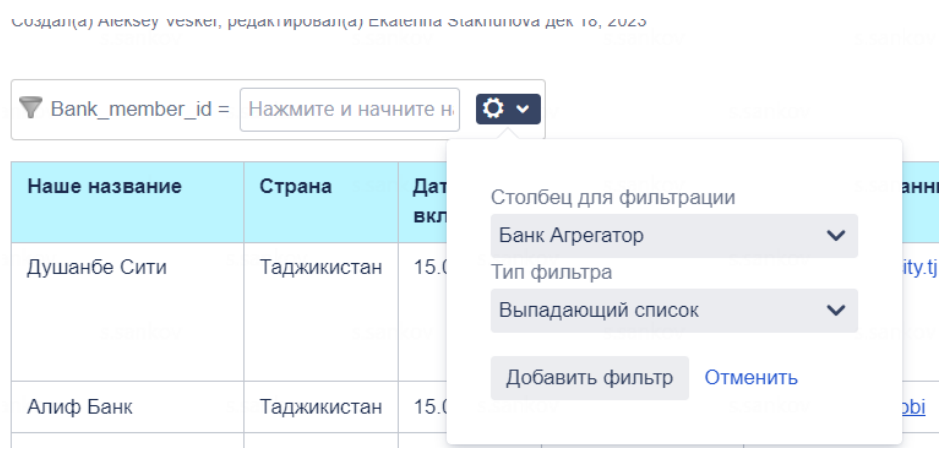
Архив

<p>Оповещение партнера Уралсиб. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Уралсиб</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Уралсиб</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:Partner.IT@uralsibbank.ru">Partner.IT@uralsibbank.ru</a>; <a href="mailto:KhasanovaGR@ufa.uralsib.ru">KhasanovaGR@ufa.uralsib.ru</a></p> <p>Копия: <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>
<p>Оповещение партнера Уралпромбанк. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Уралпром</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Уралпром</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:techsupport@uralprombank.ru">techsupport@uralprombank.ru</a></p> <p>Копия: <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>
<p>Оповещение партнера Билайн. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Билайн</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Билайн</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:integration@w1.ru">integration@w1.ru</a>; <a href="mailto:yu.kudyaeva@w1.money">yu.kudyaeva@w1.money</a>;</p> <p>Копия <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>

# Список банков СНГ

appswitcher Список банков СНГ

Как пользоваться таблицей



Выстави в фильтр АКБ "Универсал" или Равнак Октобанк

У тебя появится список всех банков. Можешь их использовать во время отключения банков с фронта

Также можешь настроить фильтр на отображение ТОП банков

Если в течение 15 минут нет влияние по сбою, не можем выгрузить - звоним дежурному [lead'y](#)

Сбой на стороне платформы FL

**Выбираем юнит:** [RTLN/FL](#)

Сбои на стороне платформы подсвечиваем в ТГ → **T-Bank & FL** → **Сбои!**: "Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем частичную/полную недоступность на входящих к нам / исходящих от нас переводах по номеру телефона СНГ, уточните пожалуйста, с Вашей стороны все работает штатно?" и тегаем коллег: @dakimov90, @xfersupport, @dristlebeck, @mr\_shadys, @evgeniy\_alexandrovitch.

Смотрим пострадавшие [операции](#) и уникальных [клиентов](#).  
[Шаблон разметки для сбоя](#)



Получили информацию, что сбой на стороне платформы FL - отправляем письмо на аппрув, но перед этим смотрим кол-во пострадавших операций, уникальных клиентов и прописываем эти данные в письме.

Письмо на ТОПов, перед отправкой ТОПам обязательно апрувим

Отправляем письмо по порядку, если не ответил первый - отправь второму, не ответил второй - третьему

Заапрувить может:

(В копию на апрув оставляем все как есть кроме контактов платформы )

1. a.m.polivanov@tbank.ru
2. m.shashilov@tbank.ru

Даем информацию, которая есть на текущий момент.

Шаблон письма, отправляем только после аппрува

[Шаблон письма здесь](#) - (Информирование о начале сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline\_dd.mm.oft)

- **С 22:00 до 09:00 Пейдж не отправляем!** Отправляем пейдж на всех SRE команды [DCTO RTLN escalation](#) с текстом "Привет! Предположительно сбой на стороне платформы FL, ошибки по всем банкам RTLN, пришлем шаблон письма ТОПам для апрува в почте", если в течение 10 минут никто не подключился (смотрим принятие пэйджа), то отправляем пэйдж на всех участников команды [DCTO RTLN escalation](#).
- Включаем [alert](#), ждем сообщения в payments\_help\_alert "Отправил SMS о сбое на стороне FirstLine ответственным. Отключи меня!" и отключаем alert.
- После завершения сбоя пишем в чат FL и в чат Сбои партнеров - "Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."
- Пейдж после завершения сбоя не отправляем коллегам [DCTO RTLN escalation](#).
- Отправляем письмо об окончании сбоя с влиянием на апрув сначала Поливанову, потом Шашилову - [Шаблон письма здесь](#) (Информирование о завершении сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline dd.mm.oft)

В течение 5 дней после завершения сбоя требуется сформировать ПМ (в рамках того, что можно передать партнеру в ФЛ) и передавать его в письме. ПМ требуется сохранять на отдельной странице вики в том же формате, в котором хранят сбои СРЕ.

Если сбой на нашей стороне аффектит трансграничные переводы

1. Если есть аффект при сбое **на нашей стороне** на [РТЛН](#) или [RTLN Pointer](#), то пишем в ТГ T-Bank &FL:  
"Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем **частичную/полную** недоступность на **входящих к нам / исходящих от нас** переводах по

номеру телефона СНГ. Подключили к решению ответственных специалистов."

и тегаем коллег: @dakimov90, @xfersupport, @dristlebeck, @mr\_shadys, @evgeniy\_alexandrovitch.

2. **Обязательно убедиться в том, что подключили специалистов с нашей стороны к решению кейса.**
3. Даём апдейты в каналы "T-Bank &FL" и "Сбой ПиП" по мере решения проблемы.
4. После завершения сбоя:  
"Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."

Шаблон ПМ для FL

Коллеги, добрый день!

Учитывая критичность сбоя [НАЗВАНИЕ СБОЯ], коллеги из Т-Банка провели масштабные работы по анализу причин и выработки мер для недопущения повторения инцидента и минимизации последствия. Основные направления улучшений:

- Ускорение процессов сборки, апгрейда, даунгрейда и проверки гипотез.
- Улучшение обзерабилити и обогащение диагностической информации сервисов в рантайме.
- Актуализация инструкций команд надежности.
- Переработка и перенастройка системы реитлимитов.
- Улучшение информирования о составе плановых работ внутри банка.
- Пересмотр состава и порядка интеграционных и смоук тестов.
- Глубокая переработка модуля, вызвавшего проблему.

Убираем банк с "фронта" сразу, если:

- Если поступает уведомление о том, что банк выведен из продуктовой среды (временно) или полностью недоступен
- При плановых работах на время плановых работ с полной недоступностью.
- При срабатывании алерта и отсутствие успехов на графоне

!!!При получении письма о выводе банка из продуктовой среды

При получении письма с темой: **Информируем о выводе Банка из продуктовой среды (RTLН)** от xfer platform <platform@[xfer.rtlн.ru](mailto:platform@xfer.rtlн.ru)>, действуем по инструкции п.80 [Триггеры мониторинга](#).

!!!При получении письма о сбое, если нет аффекта на бордах

Если мы получили письмо от платформы о сбое, и при этом аффекта на бордах не наблюдается, ставим время начала сбоя = времени поступления письма.

Если платформа запрашивает коды или тексты ошибок

Если мы сообщаем платформе об обнаруженном сбое, и нас просят уточнить ошибки, которые мы получаем, можно уточнить код ошибки Xfer в [статье](#).

Матчим код нашей ошибки с соответствующей ошибкой RTLN (столбец Код Xfer), и передаём код ошибки платформы в формате RTLN-XXX, так как передавать коды и тексты наших ошибок внешним партнёрам мы не можем.

## Порядок действий при аффекте на входящих переводах

1. Проверяем [борд](#). Должен быть указан адрес 217.198.83.60 (можно свериться по [сетевой схеме партнеров](#)). Смотрим статус канала, если все зеленое - то идем смотреть борды Crypto (шаг 2), если нет - звонок команде [uib-ca cryptogate \(SRE\)](#) (их [канал](#) в Time по флоу Защита каналов связи по ГОСТу -> С-терра и указывайте партнера rtln)
2. Смотрим status на визуализации Last ISAKMP sessions сессии RTLN и RTLN\_BackUp на бордах [ds](#) и [m1](#) (Если не открывается-необходимо перезайти в учетку Grafana в правом верхнем углу)
  1. если не видите запись в этом столбце, то значит нет трафика в туннеле и он отключился - пушим партнера.
  2. если disabled - канал переподключается, Это норма - ждем 5 минут, обновляем страницу, дальше по ситуации.
  3. если incompletd - какая-то проблема - звонок команде [uib-ca cryptogate \(SRE\)](#) (их [канал](#) в Time)
  4. если active - канал работает
3. 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\*\*\*\*\*".
  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**
  6.
    1. Если наблюдается рост технических ошибок, то заводим сбой, создаем тред в канале [paym\\_ops](#), и пишем письмо на платформу
4. Проверяем [борд](#) на рост ошибок (На нем все ошибки: бизнесовые и технические)
  1. 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

## Порядок действий при аффекте на исходящих переводах

# 1.Открой FineDog

Действия

Описание	Как сделать?
----------	--------------

Нужно зайти в **Finedog** и зарегистрировать сбой

Для каждой услуги заводим отдельный сбой.

Пример:

Если у стороннего банка СНГ сбой и на переводах по номеру телефона и по номеру карты, то заводите нужно 2 сбоя на один банк. В описании обязательно прописать на какую услугу был аффект.

При сбое на всей платформе заводим инцидент на юнит [RTLN/FL](#)

Если нет юнита банка, то регистрируем сбой на [общий юнит банков](#) и заводим задачу в Jira на добавление юнита и его синхронизацию

[Борд Графана](#) - смотрим влияние.

- - Юниты - Название банка
  - Команда - Payments\_Help
  - Название - Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)

Название банка копируем из таблицы [\[L1 CBT\] Список банков СНГ](#) из столбца "Название для информирования (коммерческое)"

- - Описание - С ВРЕМЯ клиенты могут столкнуться с ошибками:  
  
- XXX
  - Критичность выбираем, согласно [Критерии массового сбоя](#)

Новый инцидент

Юниты\* **Название юнита**

Команда\* **Payments\_help**

Название\*

Описание

☐ Привязать к группе инцидентов

**Критичность**

При выборе учитывайте количество пострадавших, критичность вашей услуги и длительность инцидента

**Белый** **Желтый** **Оранжевый** **Красный**

[Как выбрать критичность?](#)

**Временные метки**

Время начала влияния \*  
27.09.2024, 18:30

Плановое время решения

## 2.Открой Forge

Действия

## Создай инцидент в Forge

После создания, инцидент сразу берём в работу!

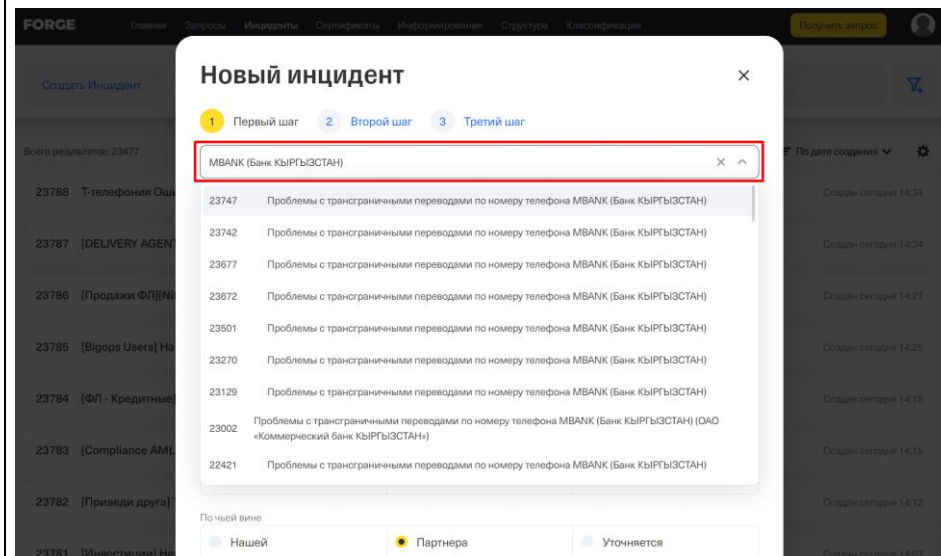
Перед созданием инцидента в Forge, проверь по [списку банков СНГ](#), доступны ли в банк переводы по номеру карты/телефона, чтобы определить есть ли обходное решение

Скрин

Наше название	Название для информирования (коммерческое)	ТОП	Страна	Дата включения	Доступен по номеру телефона	Доступен по номеру карты
Душанбе Сити	Душанбе Сити	ТОП	Таджикистан	15.02.2021	Да	Да

Переходим в [Forge](#) и нажми **Создать инцидент** в левом верхнем углу

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

1/3

**Тема:** Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)

**\* Если проблема на стороне платформы FirstLine, тема:** Недоступны переводы по номеру телефона за границу

**Описание:** Берем из [таблицы информирований](#)

**\* Если проблема на стороне платформы FirstLine, описание:** - С **ВРЕМЯ** при попытке совершить

международный перевод по номеру телефона клиент может столкнуться с ошибками

**Как обнаружили инцидент:**

- Автоматически (если пришел алерт)
- Нашел сотрудник (если увидели на борде раньше, чем пришел алерт)

**Критичность** - выбираем, согласно [Критерии массового сбоя](#)

**Первопричина** - Техническая

**По чьей вине:**

- Партнера

**Возможность поиска пострадавших** - Возможен

**2/3**

Влияние: Клиенты

\* Если степень влияния "**Полностью недоступен**": Услуга полностью заблокирована

\* Если степень влияния "**Частично недоступен**"/"**Возможны отказы**": Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение

**Юниты** - Исходящий перевод по номеру телефона в СНГ

**3/3**

**Что сделать с запросами после связки** - Оставить без изменений



## Обходное решение:

- Тумблер вкл
- Кто применяет - Клиент
- Обходное решение - Если клиент интересуется другими способами перевода, проконсультируй его по процедуре «Консультация по переводу в иностранный банк» и помоги выбрать подходящий вариант. Если другие способы не подходят, попроси клиента дождаться исправления ситуации, мы его проинформируем.

**Если нет информации по обходному решению, требуется указать, что его нет.**

- Включить тумблер "Создать с информированием"

Создаём информирование *Процедура TWork (по классификации)* + *Публикатор* в Forge

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



[+ Информирование](#)

Описание

Канал информирования  
Процедуры TWork (по классификации) + Публикатор

Название информирования  
Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Напиши, где, когда и с какой проблемой сталкиваются пострадавшие  
С 08:20 при попытке совершить международный перевод по номеру телефона  
- Сейчас не получится перевести в этот банк. Попробуйте позже

Инцидент  Плановые работы 

MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025801 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025792 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025728 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025723 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025480 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025350 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

	<p>Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры</p> <p>* При использовании шаблона, не забудь поменять номер информирования на актуальный</p> <p>Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз</p> <p>Проблема с 1-м конкретным банком используем шаблон <a href="#">10023912</a></p> <p>Проблема с Octobank используем шаблон <a href="#">10023921</a></p> <p>Проблема с АКБ Универсал используем шаблон <a href="#">10023915</a></p> <p>Проблема на платформе First Line используем шаблон <a href="#">10023920</a></p> <p>Скорректируй данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Название информирования - Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)</li> <li>○ Описание - Берем из <a href="#">таблицы информирований</a></li> <li>○ Выбираем инцидент</li> </ul> <p><b>Степень влияния</b> - Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение</p> <p><b>Дата и время начала влияния</b> - установить корректное время начала влияния</p> <p><b>Дата и время планируемого исправления</b> - текущий день до 23:59</p> <p><b>Ответственный от поддержки</b> - указываем себя</p>
--	---

**Ответственный за информирование** - указываем себя

**Куда отправляем**

- Отправить в процедуры - Тумблер вкл

Сервисы:

- Платежи и переводы
- Мобильный банк
- Сайт Т-Банк

Подразделения:

- СЭК. Чат
- Входящие
- Входящие. TWork.
- ОЭО. TWork.
- ДКЦ

**Что сказать клиенту**

- Есть обходное решение - Тумблер вкл (**Если нет информации по обходному решению, то тумблер не включай**)

**Как сотрудник может помочь клиенту:**

Если клиент интересуется другими способами перевода, проконсультируй его по процедуре «Консультация по переводу в иностранный банк» и помоги выбрать подходящий вариант. Если другие способы не подходят, попроси клиента дождаться исправления ситуации, мы его проинформируем.

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

	<p>Простите, что не удалось перевести деньги. Уже исправляем. Как только починим, сообщим вам.</p> <p><b>Особые действия для VIP и негативных клиентов:</b></p> <p> Если клиент:  — Угрожает отзывами или ЦБ.  — VIP: dop, private, real, media, official, public.  Передай обращение в Бэк по процедуре «Не получается перевести или оплатить через сервисы Т-Банка».   Если клиент понес финансовые потери или просит компенсацию, воспользуйся процедурой «Не согласен с банковскими списаниями».   В описании укажи первой строкой: «Передали по инциденту <b>НОМЕР ОТКРЫТОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ</b>».  Дальше опиши ситуацию клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Инцидент берем в работу</li> <li>○ Выставляем корректное время начала сбоя</li> <li>○ Прикрепляем ссылку на Finedog</li> <li>○ Указываем срок решения, который сообщаем клиенту - текущий день до 23:59</li> <li>○ Добавляем ссылку на созданный инцидент Forge в комментарии Finedog</li> </ul>
--	--

### 3. Настраиваем разметку пострадавших

Действия

<p>Настраиваем разметку пострадавших</p>	<p><b>Переходим в "Поиск пострадавших"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Жмем "+ Источник"</li> </ul> <p>Название источника - Sage</p> <p>Источник - Sage</p> <p>Поисковый запрос - <a href="#">Разметка пострадавших RTLN</a></p> <p>Если получаем алерт по S.220.300955</p> <p><a href="#">Серч</a> для поиска id банка, фoniaщего по <b>S.220.300955</b></p> <p><a href="#">Серч</a> для поиска пострадавших по <b>S.220.300955</b> (в строке 8 вставь id банка)</p> <p>Интервал запуска - Как можно чаще</p> <p>Тип пострадавших - Физ. лицо</p> <p>Подтип пострадавших - Физ_siebel_id</p> <p>Ищем пострадавших начиная с - установить корректное время начала сбоя</p> <p>Тестирование - выбираем текущий день</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Жмем протестировать</li> <li>○ Сохранить</li> </ul> <p>Octobank и проксируемые: список bank_member_id</p> <p>['20001', '20002', '20003', '20004', '20005', '20006', '20007', '20008', '20009', '20010', '20011', '20012', '20013', '20014', '20015', '10016', '20017', '20019', '20020', '20021', '20023', '20026', '20029']</p> <p>АКБ Универсал банк и проксируемые: список bank_member_id</p> <p>['20025', '20016', '20018', '20024', '20027', '20028', '20030', '20031', '20032', '20033', '20034', '20035', '20036']</p>
--	--

	АО "UZUM BANK" и проксируемые: список bank_member_id ['20033','20021', '20007', '20015', '20010', '20012']
--	---

## 4.Открываем информирования

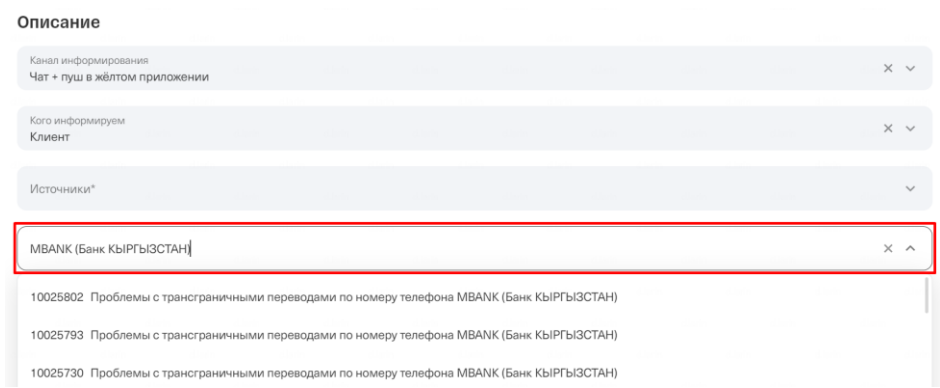
Действия

Открываем проактивное информирование *Чат/Пуш в желтом приложении* в Forge

Открываем вкладку **Информирование** и нажимаем **+ Информирование**

Выбираем **Чат/Пуш в желтом приложении**

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



**Описание**

Канал информирования  
Чат + пуш в жёлтом приложении

Кого информируем  
Клиент

Источники\*

MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025802 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025793 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025730 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

В качестве источника выбираем созданную разметку пострадавших

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

**Кого информируем:** Клиент

**Источники:** Выбираем созданную разметку пострадавших

**Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более:** выставаем 5 минут

**Название информирования:** Берём из названия инцидента

Если проблема по одному банку

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "Страна" (Наименование\_банка)

**Тело пуш-уведомления:** Временно не получится перевести в Наименование\_банка банк. Мы сообщим, когда переводы в этот банк снова будут доступны.

**Тело чата:** Временно не получится перевести в Наименование\_банка банк. Мы сообщим, когда переводы в этот банк снова будут доступны.

АКБ Универсал банк/Octobank и проксируемые

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "АКБ Универсал и проксируемые банки" / Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "Octobank и проксируемые банки"

**Тело пуш-уведомления:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена

**Тело чата:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена.

Если упала платформа RTLN (Абсолютно все банки СНГ)

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты за границу.

**Тело пуш-уведомления:** Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена

**Тело чата:** Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена.

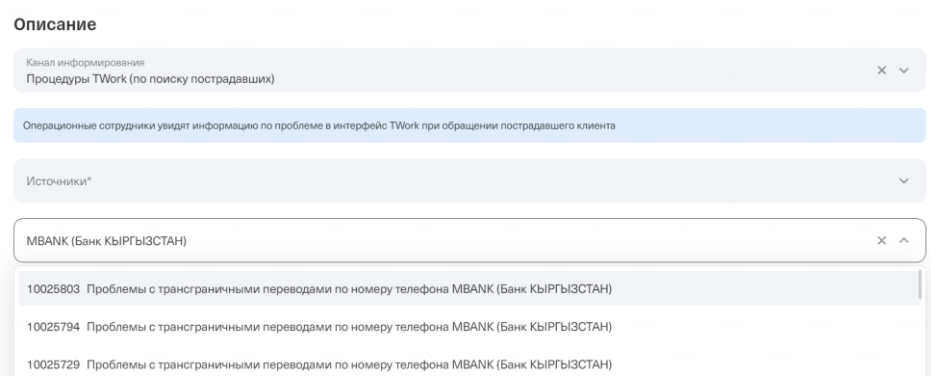


Создаём проактивное информирование *Процедура TWork (поиску пострадавших)* в Forge

Открываем вкладку **Информирование** и нажимаем **+ Информирование**

Выбираем *Процедура TWork (поиску пострадавших)*

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



**Описание**

Канал информирования  
Процедуры TWork (по поиску пострадавших)

Операционные сотрудники увидят информацию по проблеме в интерфейс TWork при обращении пострадавшего клиента

Источники\*

MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025803 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025794 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025729 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

В качестве источника выбираем созданную разметку пострадавших

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

**Источники:** Выбираем созданную разметку пострадавших

**Тема:** Берём из названия инцидента

**Какая проблема у клиента:** С ВРЕМЯ недоступны переводы по номеру телефона/карты в **Наименование\_банка**

**Как проблема выглядит в системе:** Оставляем пустым

Если проблема по одному банку

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы в **Наименование\_банка** по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.

В наименованиях банков, где используются аббревиатуры, буквы аббревиатуры необходимо разделять.

Пример:

**МДО Хумо** прописываем как **ЭМ ДЭ О, Хумо**

**Что сотрудник должен сказать клиенту:** Временно недоступен перевод в **Наименование\_банка**. Сообщим, когда снова можно сделать перевод.

**Как сотрудник может помочь клиенту:** оставляем поле пустым

АКБ Универсал банк/Octobank и проксируемые

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы в этот по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.

**Что сотрудник должен сказать клиенту:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Уже разбираемся — сообщим, когда ситуация будет исправлена.

**Как сотрудник может помочь клиенту:** оставляем поле пустым

Если упала платформа RTLN (Абсолютно все банки СНГ)

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

	<p>Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы за границу по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.</p> <p><b>Что сотрудник должен сказать клиенту:</b> Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Уже разбираемся — сообщим, когда ситуация будет исправлена.</p> <p><b>Как сотрудник может помочь клиенту:</b> оставляем поле пустым</p>
--	---

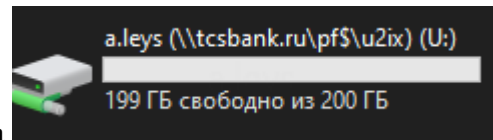
## 5. Убираем банк с "фронта"

Действия

Убираем банк  
с "фронта"

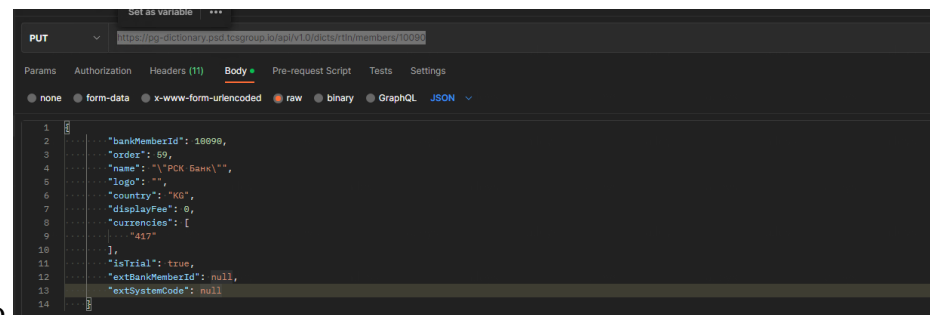
Архив\_новый

1. Скачиваем Postman:



2. Скачиваем коллекцию закидываем на личный диск

3. Меняем в PUT запросе [https://pg-dictionary.psd.tcsgroup.io/api/v1.0/dicts/rtln/members/номер\\_банка](https://pg-dictionary.psd.tcsgroup.io/api/v1.0/dicts/rtln/members/номер_банка)



4. Меняем тело если нужно

5. Главный параметр isTrial - true выставляем, запускаем

6. После каждый час пока идёт сбой в XX:05 минут запускаем скрипт до завершения сбоя.

Полная недоступность

**Существует 3 типа действий:**

2. Сбой у одного банка – убираем с фронта
3. Сбой у нескольких банков под Прокси (Универсал, Октобанк Равнак) – убираем его с фронта вместе с проксируемыми банками
4. Если в ходе плановых работ будут недоступны банки также снимаем их за 5 минут до работ или при начале аффекта.

Необходимо в Swagger использовать ручку, описанную под спойлером "Убрать банк с фронта"

Убрать банк с фронта

Добавить банк в бан (убрать из кэша передаваемого на фронт)

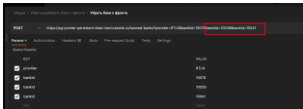
Используем ручки для удаления с фронта в [Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)  
Логин и пароль находятся в [KeyKeeper](#) → payments\_help → tech\_support\_auth\_password\_prod

5. Нажимаем "Try it out"
6. Нажимаем "Add string item"
7. В появившемся поле вставляем ID банка
8. Если требуется убрать более одного банка за раз - добавляем сколько нужно по аналогии с пунктами b, c.
9. Нажимаем "Execute"
10. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#)
  1. Нажимаем "Try it out"
  2. Нажимаем "Execute"
  3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что внесенный банк\банки в нём есть

Перепроверить себя можно с помощью ручки, описанной под спойлером "Получить список банков, заблокированных на фронте"

Получить список банков, заблокированных на фронте

Список банков в бане (не в кэше передаваемом на фронт)

	<p>11. Проверить, внесен ли банк, можно по <a href="#">этому Swagger</a> (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Нажимаем "Try it out"</li> <li>1. Нажимаем "Execute"</li> <li>2. Смотрим на появившийся список, проверяем, что внесенный банк\банки в нём есть</li> </ol> <p><b>CURL</b></p> <pre>curl --location --request GET 'https://pg-pointer-persistent-data-new.tcsbank.ru/banned-banks' \ --header 'accept: */*' \ --data-raw ''</pre> <p>3. Укажи в комментариях открытого Finedog <b>"Убрали банк/и с фронта"</b></p> <p>Частичная недоступность</p> <p><b>При частичном сбое не убираем банк с фронта</b></p> <p><b>Внимание!</b> Если с платформы приходит информация о том, что отключили потоки, это значит, что теперь степень влияния: <u>полная недоступность</u>.</p> <p>Альтернативный способ</p> <p>Сейчас ребята <a href="#">по инструкции</a> в <a href="#">сваггере</a> добавляют банки через Add string item. Были отзывы, что это неудобно, долго и можно ошибиться. Мы хотели выяснить другие способы, есть еще вот такой вариант: Отключать, как раньше, через постман, но список банков можно накидать в URL запроса добавляя к адресу такую конструкцию — &amp;bankId=ИД_банка Возможно, такой вариант будет удобнее</p> 
--	--


## 6.Запрашиваем у платформы FirstLine примерные сроки восстановления.

Действия

Запрашиваем у платформы FirstLine примерные сроки восстановления. <a href="#">Шаблон: Сроки восстановления</a>	Нажимаем "Ответить всем" в письме о сбое от платформы (если оно есть) или пишем письмо коллегам о сбое на почту (если письма от них не было) platform@xfer.rtn.ru;a.vesker@tinkoff.ru, проверить, что в копии стоит <a href="#">payments_help_int@tinkoff.ru</a> "Коллеги, добрый день! Уточните, пожалуйста, примерные сроки восстановления."
---	---

## 7.Оповещаем партнёров

Действия

 <b>Важно!!! Информировать банки РФ, только если сбой у следующих банков СНГ:</b>		
Имя банка	"id"	Страна
"ЗАО ""МобиДрам"""	10119	Республика Армения
ООО «Фаст Шифт»	10111	
ЗАО Банк ВТБ (Армения)	10079	
ArTransfers (бывший AraratBank)	10032	
	30019 (отдельный для c2c)	
СтатусБанк	10123	Республика Беларусь
ОАО «Белинвестбанк»	10083	
"ОАО ""Капитал Банк"""	10087	Киргизская Республика
ЗАО «Банк Азии» (Азия Онлайн)	10089	
	30107	
ОАО «Айыл Банк»	10041	
ОАО ЕСБ	10109	
ФинансКредитБанк	10143	
РСК Киргизия (Элдик)	10090	

Компаньон	10009	
	10136 (отдельный для с2с)	
"ТОО ""OSON Payments"""	10129	Республика Казахстан
ВТБ Казахстан	10120	
JDB Laos	10125	Лаосская Народно-Демократическая Республика
ОАО «Эксимбанк»	30002	Республика Молдова?
"ЗАО ""Приднестровский Сбербанк"""	30001	
"ЗАО ""Агропромбанк"""	10082	
Саноатсодиротбанк	10127	Республика Таджикистан
Tcell	10126	
"МДО ""Зудамал"""	10118	
ЗАО «Актив Банк»	10114	
МДО Эмин Сармоя	10110	
ООО МДО “Васл”	10094	
ЗАО МДО Сандук	10091	
"МДО ""Пайванд Групп"""	10088	
""Амонатбанк""	10086	
МДО «Азизи-Молия»	10085	
ЗАО «Спитамен Банк»	10037	
"ЗАО Банк ""Арванд"""	10036	
"ОАО ""Тавхидбанк"""	10029	
"ЗАО МДО ""Хумо"""	10025	
"ОАО ""Ориенбанк"""	10024	
"ООО МДО ""МАТИН"""	10023	




ОАО Коммерцбанк Таджикистана	10022	
"ЗАО МДО ""ИМОН Интернешнл""	10021	
ЗАО «Международный банк Таджикистана»	10006	
ОАО «Банк Эсхата»	10005	
"ОАО ""Алиф Банк""	10003	
"ООО МДО ""Душанбе Сити""	10002	
"АО ""YANGI BANK""	20037	Республика Узбекистан
"АО ""HAYOT BANK""	20036	
"АО ""Apex Bank""	20035	
"АО ""Smart Bank""	20034	
Uzum Bank	20033	
Садерат Банк	20031	
"АО ""ҚДБ Банк Узбекистан""	20030	
"АО ""Гарант банк""	20029	
"АКБ ""Madad Invest Bank"" "	20028	
"АО ""Анор банк""	20026	
АКБ Универсал банк	20025	
"АО ""Ziraat Bank Uzbekistan""	20024	
"АКБ ""AVO bank""	20023	
"АКБ ""Капиталбанк""	20021	
"АКБ ""TBC BANK""	20020	
"АКБ ""Кишлоқ қурилиш банк"" (QQB)"	20019	
"ЧАКБ ""ДАВР БАНК""	20018	
"АКБ ""Tenge Bank""	20017	

"АО ""Poytaxt Bank"""	20016	
"ЧАКБ ""Ориент Финанс"" (OFB)"	20015	
"АКБ ""Asia Alliance Bank"""	20014	
"АКБ ""Микрокредитбанк"""	20013	
"АК ""Алокабанк"""	20012	
"ЧАБ ""Трастбанк"""	20011	
"АКБ ""Узпромстройбанк"" (SQB)"	20010	
"АК ""Народный банк"" (Xalq bank)"	20009	
"АКБ ""Hamkorbank"""	20008	
Национальный банк Узбекистана	20007	
"АКБ ""InFinBank"""	20006	
"АКБ ""АСАКА"""	20005	
"АКИБ ""Ипотека-банк"""	20004	
"АКБ ""Туронбанк"""	20003	
"АКБ ""Агробанк"""	20002	
"АИКБ ""Ипак Йули"""	20001	
Октобанк Равнак	10016	
Оповещение партнеров через Herald. <b>Тема:</b> [Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона.] Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)  <a href="#">Шаблон: Сбой на стороне банка FL (Геральд).oft</a>		"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."  Для чего нам оповещать партнера?  Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнеры совершают через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.

<p>Оповещение партнера Уралсиб. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Уралсиб</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнер Уралсиб совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
<p>Оповещение партнера Уралпромбанк. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Уралпром</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнер Уралсиб совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
<p>Оповещение партнера Билайн. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Билайн</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в Узбекистан партнер Билайн совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>

## 8.Мониторинг активностей

### Действия

Мониторинг активностей	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Если пострадавших больше 50, то пишем в ТГ канал "Сбой партнеров"</li></ul> <p>Что нужно написать в канал "Сбой партнеров"</p> <p>Частичная/полная недоступность XXX с ВРЕМЯ. Текущее влияние на XX уникальных клиентов.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Если обнаружили сбой сами, то пишем <a href="#">письмо</a> коллегам о сбое на почту platform@<a href="#">xfer.rtlн.ru</a>;<a href="#">a.vesker@tinkoff.ru</a>, проверить, что в копии стоит <a href="#">payments_help_int@tinkoff.ru</a></li></ul> <p>"Коллеги, добрый день! Наблюдаем рост числа ошибок при переводах по банку XXXX с xx:xx (GMT+3), уточните пожалуйста, все ли работает штатно?"</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Если коллеги просят PRN операций, то:</li></ul> <p>Выгружаем PRN операции (минимум 3):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Ищем clientId через <a href="#">сёрч</a></li><li>2) Далее нужно выгрузить transactionId(он же PRN), для этого в данный <a href="#">сёрч</a> прописываем найденный clientId, запускаем и сверяем в логах время(timestamp) со временем возникновения ошибки у клиента из 1го сёрча, так же поле APP_NAME должно быть "pg-pointer-rtln".</li><li>3) Ищем transactionId с помощью CTRL+F</li></ol>  <p>Мониторим инфо от коллег на предмет устранения проблемы на стороне партнёра, после устранения переходим к п.9</p>
------------------------	---

## 9.Закрываем инцидент

Действия

Закрываем инцидент	0. Проверяем окончание влияния по <a href="#">Борд Графана</a>							
	1. Закрываем инцидент в Finedog							
	2. Закрываем все сущности в Forge и информируем клиентов							
	<table><tr><th>Действие</th></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>Отключаем поиск пострадавших</li><li>Завершаем информирования</li></ul></td></tr><tr><td>Выгружаем пострадавших клиентов из <b>информирования по классификации</b> (если есть подвязанные, см. скрин), <a href="#">обы</a> что <a href="#">ниже</a> (не забываем указать id банка в условии where):</td></tr><tr><td><b>Ссылка:</b> <a href="https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-">https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-</a></td></tr><tr><td><b>Блок кода</b> <b>@timestamp</b> group='paym_pg_pointers'</td></tr><tr><td><pre>'"type": "PHONE"'</pre><pre>messageType="RESPONSE" "v2TransferCheckPost (CheckRequest) " '"state":"INVALID"'</pre><pre>  rex field = message</pre><pre>r'"receiver":\{"identification":\{"type":"PHONE","value":".*"\},"participant":\{"participantId":(?&lt;par</pre><pre>  rex field = message r'"state": "(?&lt;state&gt;.{1,10})"',</pre><pre>  rex field = message r'"errorCode": (?&lt;errorCode&gt;.{1,3})',</pre><pre>  rex field = message r'"errorMessage": "(?&lt;errorMessage&gt;.{1,20})"'</pre><pre>  join on requestId</pre><pre>{</pre><pre>group='paym_pg_pointers'</pre><pre>"POST /api/v2.0/requisites/PHONE/pointer"</pre><pre>appName="pg-pointer-rtln"</pre><pre>  rex field = message r'"clientId": "(?&lt;clientId&gt;.{1,12})"',</pre><pre>}</pre><pre>  where participantId = '10002' // указываем id банка</pre><pre>  dedup clientId</pre><pre>  fields clientId</pre></td></tr><tr><td><b>Прикрепляем файл с пострадавшими в Forge</b></td></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>Переходим в Sage</li></ul></td></tr></table>	Действие	<ul style="list-style-type: none"><li>Отключаем поиск пострадавших</li><li>Завершаем информирования</li></ul>	Выгружаем пострадавших клиентов из <b>информирования по классификации</b> (если есть подвязанные, см. скрин), <a href="#">обы</a> что <a href="#">ниже</a> (не забываем указать id банка в условии where):	<b>Ссылка:</b> <a href="https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-">https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-</a>	<b>Блок кода</b> <b>@timestamp</b> group='paym_pg_pointers'	<pre>'"type": "PHONE"'</pre> <pre>messageType="RESPONSE" "v2TransferCheckPost (CheckRequest) " '"state":"INVALID"'</pre> <pre>  rex field = message</pre> <pre>r'"receiver":\{"identification":\{"type":"PHONE","value":".*"\},"participant":\{"participantId":(?&lt;par</pre> <pre>  rex field = message r'"state": "(?&lt;state&gt;.{1,10})"',</pre> <pre>  rex field = message r'"errorCode": (?&lt;errorCode&gt;.{1,3})',</pre> <pre>  rex field = message r'"errorMessage": "(?&lt;errorMessage&gt;.{1,20})"'</pre> <pre>  join on requestId</pre> <pre>{</pre> <pre>group='paym_pg_pointers'</pre> <pre>"POST /api/v2.0/requisites/PHONE/pointer"</pre> <pre>appName="pg-pointer-rtln"</pre> <pre>  rex field = message r'"clientId": "(?&lt;clientId&gt;.{1,12})"',</pre> <pre>}</pre> <pre>  where participantId = '10002' // указываем id банка</pre> <pre>  dedup clientId</pre> <pre>  fields clientId</pre>	<b>Прикрепляем файл с пострадавшими в Forge</b>
Действие								
<ul style="list-style-type: none"><li>Отключаем поиск пострадавших</li><li>Завершаем информирования</li></ul>								
Выгружаем пострадавших клиентов из <b>информирования по классификации</b> (если есть подвязанные, см. скрин), <a href="#">обы</a> что <a href="#">ниже</a> (не забываем указать id банка в условии where):								
<b>Ссылка:</b> <a href="https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-">https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-</a>								
<b>Блок кода</b> <b>@timestamp</b> group='paym_pg_pointers'								
<pre>'"type": "PHONE"'</pre> <pre>messageType="RESPONSE" "v2TransferCheckPost (CheckRequest) " '"state":"INVALID"'</pre> <pre>  rex field = message</pre> <pre>r'"receiver":\{"identification":\{"type":"PHONE","value":".*"\},"participant":\{"participantId":(?&lt;par</pre> <pre>  rex field = message r'"state": "(?&lt;state&gt;.{1,10})"',</pre> <pre>  rex field = message r'"errorCode": (?&lt;errorCode&gt;.{1,3})',</pre> <pre>  rex field = message r'"errorMessage": "(?&lt;errorMessage&gt;.{1,20})"'</pre> <pre>  join on requestId</pre> <pre>{</pre> <pre>group='paym_pg_pointers'</pre> <pre>"POST /api/v2.0/requisites/PHONE/pointer"</pre> <pre>appName="pg-pointer-rtln"</pre> <pre>  rex field = message r'"clientId": "(?&lt;clientId&gt;.{1,12})"',</pre> <pre>}</pre> <pre>  where participantId = '10002' // указываем id банка</pre> <pre>  dedup clientId</pre> <pre>  fields clientId</pre>								
<b>Прикрепляем файл с пострадавшими в Forge</b>								
<ul style="list-style-type: none"><li>Переходим в Sage</li></ul>								

- Выставляем корректное время сбоя
- Используем тот же серч, который использовали, при настройке поиска пострадавших в Forge
- Жмем "Export results" и выбираем CSV

В Forge:

- Жмём "+ Источник"
- В открывшемся окне в пункте "Источник" выбираем "Загрузка из файла"
- Нажимаем "Выбрать файл" и находим файл с необходимой выгрузкой
- В "Название источника" пишем название банка и текущую дату
- В пункте "Время события" выбираем "Не знаем время события"
- Тип пострадавших - Физ. лицо
- Подтип пострадавших - Физ\_siebel\_id
- Жмём кнопку "Протестировать"
- "Сохранить"

Производим информирование

Инструкция



- 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"
- Время не трогаем
- Название берем из инцидента
- В описание указываем со скольки восстановилось
- Заголовок пуша: Переводы снова работают
- Тело пуша и текст чата:

Для агрегаторов (АКБ Универсал, Octobank, UZUM)	Для всех остальных банков	Если упала платформа все банки
Переводы в Узбекистан по номеру телефона снова работают. Если актуально, повторите попытку	Переводы в [BankName] снова работают. Если актуально, повторите попытку	Переводы за границу по номеру снова работают. Если актуально, повторите попытку

- Жмем активировать

Если возникают технические проблемы с информированием

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

Скрин

## Описание

Канал информирования

Чат+пуш в Т-Банк

X v

Кого информируем

Клиент

X v

Как информировать пострадавшего

☐ Проактивная помощь ?

☒ По списку ?

Тип информирования

☒ Уведомление о решении ?

☐ Уведомление о переносе

Физ. лицо | sage new X

Период (если необходимо) ?

📅

10036732 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк

X v

Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более 10 минут

## Общая информация

Название информирования\*

Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк

Почему этим клиентам отправляем именно это информирование\*

Восстановление с 09:21

## Текст информирования

Заголовок push-уведомления\*

Переводы снова работают

Тело push-уведомления\*

Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку

72/148

Текст чата\*

Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку.

Отменить

Активировать

На главной странице инцидента выставляем:

- корректное время устранения влияния
- корректный срок решения, который сообщаем клиенту
- Жмем "Решить" и в появившейся строке пишем "Работа нормализована"

3. Подсчитываем итоговое влияние на клиентов, **складывая значения** по выгрузкам из информирования по классификации
4. Если пострадавших больше 50

В таком случае необходимо оповестить бизнес в ТГ-канале Сбои партнеров

Что нужно написать в канал "Сбои партнеров"

Восстановление с ВРЕМЯ. Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов

5. После устранения влияния обязательно указываем влияние в Finedog. В комментарии пишем:

"Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов"

	<p>6. Если сбой был на внутренней системе, то требуется заполнить постанализ, выбрав "Причину", "Триггер" и "Решение" по оранжевой и выше.</p> <p>При необходимости заполнить постанализ по сбою на внешних системах достаточно проставить "-" в разделе "Краткое"</p>
--	--

## 10. Восстанавливаем банк на проде

Действия

Восстанавливаем банк на проде

0. Необходимо в Swagger использовать ручку описанную под спойлером "Вернуть банк на фронт"

Вернуть банк на фронт

Удалить банк из бана(вернуть в кэш передаваемого на фронт)

Используем ручки для возвращения на фронт в [Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)

0. Нажимаем "Try it out"

1. Нажимаем "Add string item"

2. В появившемся поле вставляем ID банка

3. Если требуется вернуть более одного банка за раз - добавляем сколько нужно по аналогии с пунктами b, c.

4. Нажимаем "Execute"

5. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#)

1. Нажимаем "Try it out"

2. Нажимаем "Execute"

3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что возвращенный банк\банки в нём отсутствуют

1. Перепроверить себя можно с помощью ручки, описанной под спойлером "Получить список банков, заблокированных на фронте"

Получить список банков, заблокированных на фронте

Список банков в бане (не в кэше передаваемом на фронт)

0. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)

1. Нажимаем "Try it out"

2. Нажимаем "Execute"

3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что возвращенный банк\банки в нём отсутствуют

**CURL**

	<pre>curl --location --request GET 'https://pg-pointer-persistent-data-new.tcsbank.ru/banned-banks' \ --header 'accept: */*' \ --data-raw ''</pre> <p>2. Укажи в комментариях в инциденте Finedog <b>"Вернули банк/и на фронт"</b></p>
--	--

## 11. Оповещаем партнёров о восстановлении

Действия

<p>Оповещение партнеров через Herald. <b>Тема:</b> [Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона.] Сбой на стороне BANKNAME (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Оповещение постфактум о сбое на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:herald_in@tinkoff.ru">herald_in@tinkoff.ru</a></p>
--	--

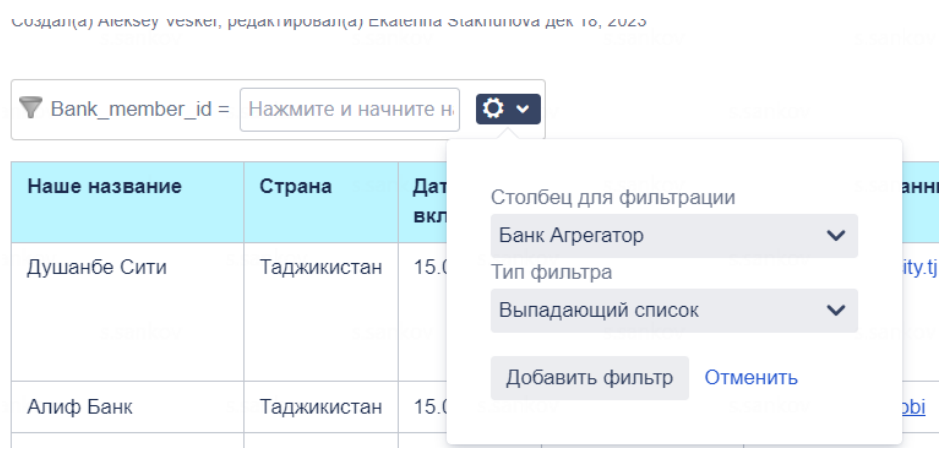
Архив

<p>Оповещение партнера Уралсиб. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Уралсиб</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Уралсиб</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:Partner.IT@uralsibbank.ru">Partner.IT@uralsibbank.ru</a>; <a href="mailto:KhasanovaGR@ufa.uralsib.ru">KhasanovaGR@ufa.uralsib.ru</a></p> <p>Копия: <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>
<p>Оповещение партнера Уралпромбанк. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Уралпром</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Уралпром</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:techsupport@uralprombank.ru">techsupport@uralprombank.ru</a></p> <p>Копия: <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>
<p>Оповещение партнера Билайн. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Билайн</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Билайн</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:integration@w1.ru">integration@w1.ru</a>; <a href="mailto:yu.kudyaeva@w1.money">yu.kudyaeva@w1.money</a>;</p> <p>Копия <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>

# Список банков СНГ

appswitcher Список банков СНГ

Как пользоваться таблицей



Выстави в фильтр АКБ "Универсал" или Равнак Октобанк

У тебя появится список всех банков. Можешь их использовать во время отключения банков с фронта

Также можешь настроить фильтр на отображение ТОП банков

Если в течение 15 минут нет влияние по сбою, не можем выгрузить - звоним дежурному [lead'y](#)

Сбой на стороне платформы FL

**Выбираем юнит: [RTLN/FL](#)**

Сбои на стороне платформы подсвечиваем в ТГ → **T-Bank & FL** → **Сбои!**: "Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем частичную/полную недоступность на входящих к нам / исходящих от нас переводах по номеру телефона СНГ, уточните пожалуйста, с Вашей стороны все работает штатно?" и тегаем коллег: [@dakimov90](#), [@xfersupport](#), [@dristlebeck](#), [@mr\\_shadys](#), [@evgeniy\\_alexandrovitch](#).

Смотрим пострадавшие [операции](#) и уникальных [клиентов](#).  
[Шаблон разметки для сбоя](#)



Получили информацию, что сбой на стороне платформы FL - отправляем письмо на аппрув, но перед этим смотрим кол-во пострадавших [операций](#), уникальных [клиентов](#) и прописываем эти данные в письме.

Письмо на ТОПов, перед отправкой ТОПам обязательно апрувим

Отправляем письмо по порядку, если не ответил первый - отправь второму, не ответил второй - третьему

Заапрувить может:

(В копию на апрув оставляем все как есть кроме контактов платформы )

1. a.m.polivanov@tbank.ru
2. m.shashilov@tbank.ru

Даем информацию, которая есть на текущий момент.

Шаблон письма, отправляем только после аппрува

[Шаблон письма здесь](#) - (Информирование о начале сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline\_dd.mm.oft)

- **С 22:00 до 09:00 Пейдж не отправляем!** Отправляем пейдж на всех SRE команды [DCTO RTLN escalation](#) с текстом "Привет! Предположительно сбой на стороне платформы FL, ошибки по всем банкам RTLN, пришлем шаблон письма ТОПам для апрува в почте", если в течение 10 минут никто не подключился (смотрим принятие пэйджа), то отправляем пэйдж на всех участников команды [DCTO RTLN escalation](#).
- Включаем [alert](#), ждем сообщения в payments\_help\_alert "Отправил SMS о сбое на стороне FirstLine ответственным. Отключи меня!" и отключаем alert.
- После завершения сбоя пишем в чат FL и в чат Сбои партнеров - "Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."
- Пейдж после завершения сбоя не отправляем коллегам [DCTO RTLN escalation](#).
- Отправляем письмо об окончании сбоя с влиянием на апрув сначала Поливанову, потом Шашилову - [Шаблон письма здесь](#) (Информирование о завершении сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline dd.mm.oft)

В течение 5 дней после завершения сбоя требуется сформировать ПМ (в рамках того, что можно передать партнеру в ФЛ) и передавать его в письме. ПМ требуется сохранять на отдельной странице вики в том же формате, в котором хранят сбой СРЕ.

Если сбой на нашей стороне аффецит транграничные переводы

1. Если есть аффецит при сбое **на нашей стороне** на [РТЛН](#) или [RTLN Pointer](#), то пишем в ТГ T-Bank &FL:  
"Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем **частичную/полную** недоступность на **входящих к нам / исходящих от нас** переводах по

номеру телефона СНГ. Подключили к решению ответственных специалистов."

и тегаем коллег: @dakimov90, @xfersupport, @dristlebeck, @mr\_shadys, @evgeniy\_alexandrovitch.

2. **Обязательно убедиться в том, что подключили специалистов с нашей стороны к решению кейса.**
3. Даём апдейты в каналы "T-Bank &FL" и "Сбой ПиП" по мере решения проблемы.
4. После завершения сбоя:  
"Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."

Шаблон ПМ для FL

Коллеги, добрый день!

Учитывая критичность сбоя [НАЗВАНИЕ СБОЯ], коллеги из Т-Банка провели масштабные работы по анализу причин и выработки мер для недопущения повторения инцидента и минимизации последствия. Основные направления улучшений:

- Ускорение процессов сборки, апгрейда, даунгрейда и проверки гипотез.
- Улучшение обзерабилити и обогащение диагностической информации сервисов в рантайме.
- Актуализация инструкций команд надежности.
- Переработка и перенастройка системы реитлимитов.
- Улучшение информирования о составе плановых работ внутри банка.
- Пересмотр состава и порядка интеграционных и смоук тестов.
- Глубокая переработка модуля, вызвавшего проблему.

Убираем банк с "фронта" сразу, если:

- Если поступает уведомление о том, что банк выведен из продуктовой среды (временно) или полностью недоступен
- При плановых работах на время плановых работ с полной недоступностью.
- При срабатывании алерта и отсутствие успехов на графоне

!!!При получении письма о выводе банка из продуктовой среды

При получении письма с темой: **Информируем о выводе Банка из продуктовой среды (RTLН)** от xfer platform <platform@[xfer.rtlн.ru](mailto:platform@xfer.rtlн.ru)>, действуем по инструкции п.80 [Триггеры мониторинга](#).

!!!При получении письма о сбое, если нет аффекта на бордах

Если мы получили письмо от платформы о сбое, и при этом аффекта на бордах не наблюдается, ставим время начала сбоя = времени поступления письма.

Если платформа запрашивает коды или тексты ошибок

Если мы сообщаем платформе об обнаруженном сбое, и нас просят уточнить ошибки, которые мы получаем, можно уточнить код ошибки Xfer в [статье](#).

Матчим код нашей ошибки с соответствующей ошибкой RTLN (столбец Код Xfer), и передаём код ошибки платформы в формате RTLN-XXX, так как передавать коды и тексты наших ошибок внешним партнёрам мы не можем.

## Порядок действий при аффекте на входящих переводах

1. Проверяем [борд](#). Должен быть указан адрес 217.198.83.60 (можно свериться по [сетевой схеме партнеров](#)). Смотрим статус канала, если все зеленое - то идем смотреть борды Crypto (шаг 2), если нет - звонок команде [uib-ca cryptogate \(SRE\)](#) (их [канал](#) в Time по флоу Защита каналов связи по ГОСТу -> С-терра и указывайте партнера rtln)
2. Смотрим status на визуализации Last ISAKMP sessions сессии RTLN и RTLN\_BackUp на бордах [ds](#) и [m1](#) (Если не открывается-необходимо перезайти в учетку Grafana в правом верхнем углу)
  1. если не видите запись в этом столбце, то значит нет трафика в туннеле и он отключился - пушим партнера.
  2. если disabled - канал переподключается, Это норма - ждем 5 минут, обновляем страницу, дальше по ситуации.
  3. если incompletd - какая-то проблема - звонок команде [uib-ca cryptogate \(SRE\)](#) (их [канал](#) в Time)
  4. если active - канал работает
3. 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\*\*\*\*\*".
  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**
  6.
    1. Если наблюдается рост технических ошибок, то заводим сбой, создаем тред в канале [paym\\_ops](#), и пишем письмо на платформу
4. Проверяем [борд](#) на рост ошибок (На нем все ошибки: бизнесовые и технические)
  1. 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

## Порядок действий при аффекте на исходящих переводах

# 1.Открой FineDog

Действия

Описание	Как сделать?
----------	--------------

Нужно зайти в **Finedog** и зарегистрировать сбой

Для каждой услуги заводим отдельный сбой.

Пример:

Если у стороннего банка СНГ сбой и на переводах по номеру телефона и по номеру карты, то заводите нужно 2 сбоя на один банк. В описании обязательно прописать на какую услугу был аффект.

При сбое на всей платформе заводим инцидент на юнит [RTLN/FL](#)

Если нет юнита банка, то регистрируем сбой на [общий юнит банков](#) и заводим задачу в Jira на добавление юнита и его синхронизацию

[Борд Графана](#) - смотрим влияние.

- - Юниты - Название банка
  - Команда - Payments\_Help
  - Название - Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)

Название банка копируем из таблицы [\[L1 CBT\] Список банков СНГ](#) из столбца "Название для информирования (коммерческое)"

- - Описание - С ВРЕМЯ клиенты могут столкнуться с ошибками:  
  
- XXX
  - Критичность выбираем, согласно [Критерии массового сбоя](#)

Новый инцидент

Юниты\* **Название юнита**

Команда\* **Payments\_help**

Название\*

Описание

☐ Привязать к группе инцидентов

**Критичность**

При выборе учитывайте количество пострадавших, критичность вашей услуги и длительность инцидента

**Белый** **Желтый** **Оранжевый** **Красный**

[Как выбрать критичность?](#)

**Временные метки**

Время начала влияния \*  
27.09.2024, 18:30

Плановое время решения

## 2.Открой Forge

Действия

## Создай инцидент в Forge

После создания, инцидент сразу берём в работу!

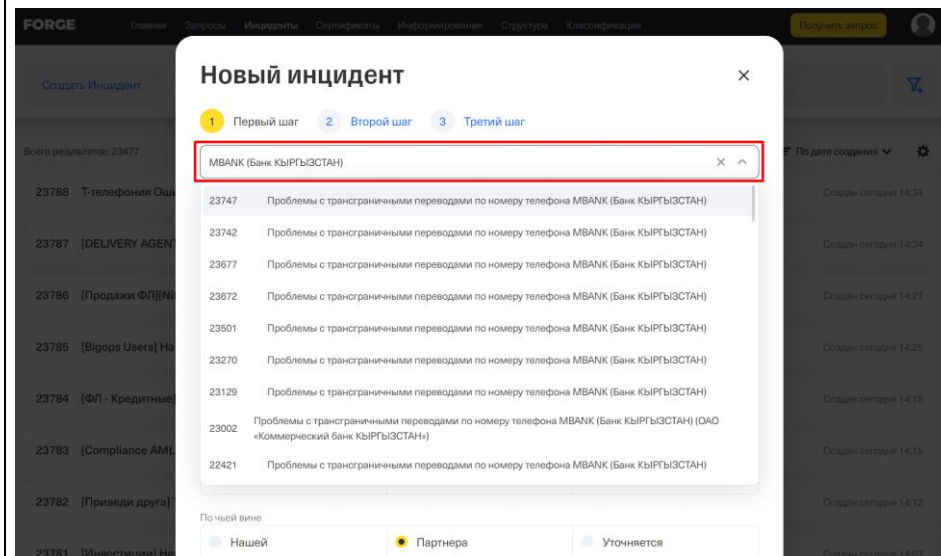
Перед созданием инцидента в Forge, проверь по [списку банков СНГ](#), доступны ли в банк переводы по номеру карты/телефона, чтобы определить есть ли обходное решение

Скрин

Наше название	Название для информирования (коммерческое)	ТОП	Страна	Дата включения	Доступен по номеру телефона	Доступен по номеру карты
Душанбе Сити	Душанбе Сити	ТОП	Таджикистан	15.02.2021	Да	Да

Переходим в [Forge](#) и нажми **Создать инцидент** в левом верхнем углу

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

1/3

**Тема:** Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)

**\* Если проблема на стороне платформы FirstLine, тема:** Недоступны переводы по номеру телефона за границу

**Описание:** Берем из [таблицы информирований](#)

**\* Если проблема на стороне платформы FirstLine, описание:** - С **ВРЕМЯ** при попытке совершить

международный перевод по номеру телефона клиент может столкнуться с ошибками

**Как обнаружили инцидент:**

- Автоматически (если пришел алерт)
- Нашел сотрудник (если увидели на борде раньше, чем пришел алерт)

**Критичность** - выбираем, согласно [Критерии массового сбоя](#)

**Первопричина** - Техническая

**По чьей вине:**

- Партнера

**Возможность поиска пострадавших** - Возможен

**2/3**

Влияние: Клиенты

\* Если степень влияния "**Полностью недоступен**": Услуга полностью заблокирована

\* Если степень влияния "**Частично недоступен**"/"**Возможны отказы**": Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение

**Юниты** - Исходящий перевод по номеру телефона в СНГ

**3/3**

**Что сделать с запросами после связки** - Оставить без изменений



### Обходное решение:

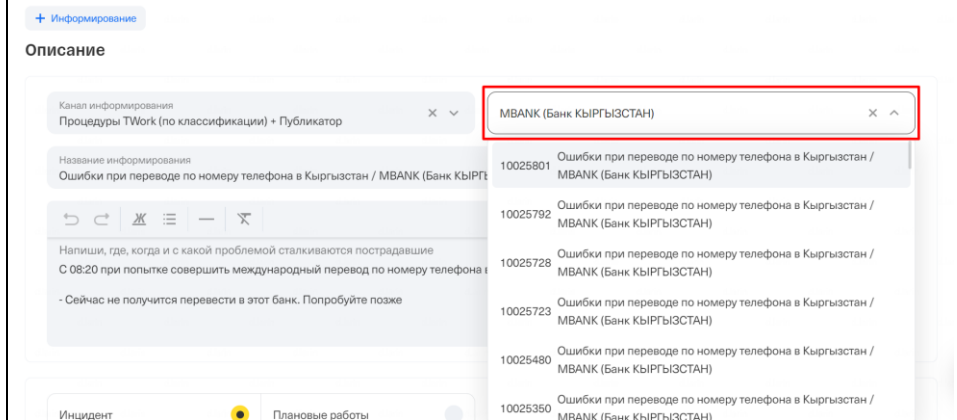
- Тумблер вкл
- Кто применяет - Клиент
- Обходное решение - Если клиент интересуется другими способами перевода, проконсультируй его по процедуре «Консультация по переводу в иностранный банк» и помоги выбрать подходящий вариант. Если другие способы не подходят, попроси клиента дождаться исправления ситуации, мы его проинформируем.

**Если нет информации по обходному решению, требуется указать, что его нет.**

- Включить тумблер "Создать с информированием"

Создаём информирование *Процедура TWork (по классификации)* + *Публикатор* в Forge

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



**Информирование**

Описание

Канал информирования  
Процедуры TWork (по классификации) + Публикатор

Название информирования  
Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Напиши, где, когда и с какой проблемой сталкиваются пострадавшие  
С 08:20 при попытке совершить международный перевод по номеру телефона...  
- Сейчас не получится перевести в этот банк. Попробуйте позже

Инцидент  
Плановые работы

Выбор шаблона  
MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025801 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025792 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025728 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025723 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025480 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025350 Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

	<p>Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры</p> <p>* При использовании шаблона, не забудь поменять номер информирования на актуальный</p> <p>Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз</p> <p>Проблема с 1-м конкретным банком используем шаблон <a href="#">10023912</a></p> <p>Проблема с Octobank используем шаблон <a href="#">10023921</a></p> <p>Проблема с АКБ Универсал используем шаблон <a href="#">10023915</a></p> <p>Проблема на платформе First Line используем шаблон <a href="#">10023920</a></p> <p>Скорректируй данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Название информирования - Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)</li> <li>○ Описание - Берем из <a href="#">таблицы информирований</a></li> <li>○ Выбираем инцидент</li> </ul> <p><b>Степень влияния</b> - Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение</p> <p><b>Дата и время начала влияния</b> - установить корректное время начала влияния</p> <p><b>Дата и время планируемого исправления</b> - текущий день до 23:59</p> <p><b>Ответственный от поддержки</b> - указываем себя</p>
--	---

**Ответственный за информирование** - указываем себя

**Куда отправляем**

- Отправить в процедуры - Тумблер вкл

Сервисы:

- Платежи и переводы
- Мобильный банк
- Сайт Т-Банк

Подразделения:

- СЭК. Чат
- Входящие
- Входящие. TWork.
- ОЭО. TWork.
- ДКЦ

**Что сказать клиенту**

- Есть обходное решение - Тумблер вкл (**Если нет информации по обходному решению, то тумблер не включай**)

**Как сотрудник может помочь клиенту:**

Если клиент интересуется другими способами перевода, проконсультируй его по процедуре «Консультация по переводу в иностранный банк» и помоги выбрать подходящий вариант. Если другие способы не подходят, попроси клиента дождаться исправления ситуации, мы его проинформируем.

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

	<p>Простите, что не удалось перевести деньги. Уже исправляем. Как только починим, сообщим вам.</p> <p><b>Особые действия для VIP и негативных клиентов:</b></p> <p> Если клиент:  — Угрожает отзывами или ЦБ.  — VIP: dop, private, real, media, official, public.  Передай обращение в Бэк по процедуре «Не получается перевести или оплатить через сервисы Т-Банка».   Если клиент понес финансовые потери или просит компенсацию, воспользуйся процедурой «Не согласен с банковскими списаниями».   В описании укажи первой строкой: «Передали по инциденту <b>НОМЕР ОТКРЫТОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ</b>».  Дальше опиши ситуацию клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Инцидент берем в работу</li> <li>○ Выставляем корректное время начала сбоя</li> <li>○ Прикрепляем ссылку на Finedog</li> <li>○ Указываем срок решения, который сообщаем клиенту - текущий день до 23:59</li> <li>○ Добавляем ссылку на созданный инцидент Forge в комментарии Finedog</li> </ul>
--	--

### 3. Настраиваем разметку пострадавших

Действия

<p>Настраиваем разметку пострадавших</p>	<p><b>Переходим в "Поиск пострадавших"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Жмем "+ Источник"</li> </ul> <p>Название источника - Sage</p> <p>Источник - Sage</p> <p>Поисковый запрос - <a href="#">Разметка пострадавших RTLN</a></p> <p>Если получаем алерт по S.220.300955</p> <p><a href="#">Серч</a> для поиска id банка, фoniaщего по <b>S.220.300955</b></p> <p><a href="#">Серч</a> для поиска пострадавших по <b>S.220.300955</b> (в строке 8 вставь id банка)</p> <p>Интервал запуска - Как можно чаще</p> <p>Тип пострадавших - Физ. лицо</p> <p>Подтип пострадавших - Физ_siebel_id</p> <p>Ищем пострадавших начиная с - установить корректное время начала сбоя</p> <p>Тестирование - выбираем текущий день</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Жмем протестировать</li> <li>○ Сохранить</li> </ul> <p>Octobank и проксируемые: список bank_member_id</p> <p>['20001', '20002', '20003', '20004', '20005', '20006', '20007', '20008', '20009', '20010', '20011', '20012', '20013', '20014', '20015', '10016', '20017', '20019', '20020', '20021', '20023', '20026', '20029']</p> <p>АКБ Универсал банк и проксируемые: список bank_member_id</p> <p>['20025', '20016', '20018', '20024', '20027', '20028', '20030', '20031', '20032', '20033', '20034', '20035', '20036']</p>
--	--

	АО "UZUM BANK" и проксируемые: список bank_member_id ['20033','20021', '20007', '20015', '20010', '20012']
--	---

## 4.Открываем информирования

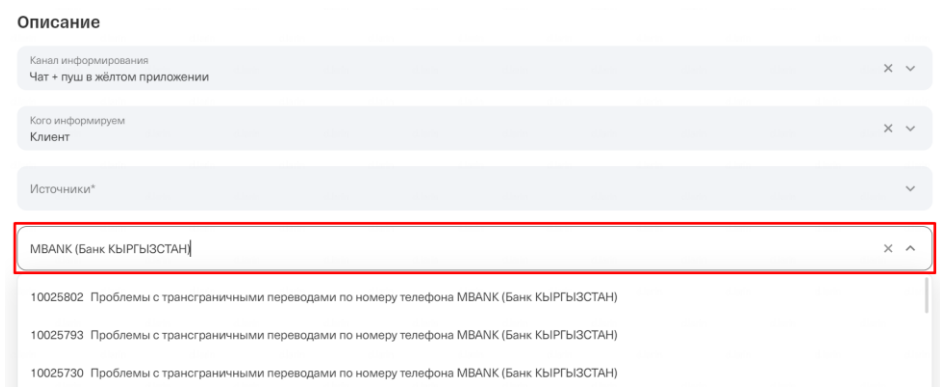
Действия

Открываем проактивное информирование **Чат/Пуш в желтом приложении** в Forge

Открываем вкладку **Информирование** и нажимаем **+ Информирование**

Выбираем **Чат/Пуш в желтом приложении**

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



**Описание**

Канал информирования  
Чат + пуш в жёлтом приложении

Кого информируем  
Клиент

Источники\*

MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025802 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025793 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025730 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

В качестве источника выбираем созданную разметку пострадавших

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

**Кого информируем:** Клиент

**Источники:** Выбираем созданную разметку пострадавших

**Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более:** выставаем 5 минут

**Название информирования:** Берём из названия инцидента

Если проблема по одному банку

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "Страна" (Наименование\_банка)

**Тело пуш-уведомления:** Временно не получится перевести в Наименование\_банка банк. Мы сообщим, когда переводы в этот банк снова будут доступны.

**Тело чата:** Временно не получится перевести в Наименование\_банка банк. Мы сообщим, когда переводы в этот банк снова будут доступны.

АКБ Универсал банк/Octobank и проксируемые

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "АКБ Универсал и проксируемые банки" / Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "Octobank и проксируемые банки"

**Тело пуш-уведомления:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена

**Тело чата:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена.

Если упала платформа RTLN (Абсолютно все банки СНГ)

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты за границу.

**Тело пуш-уведомления:** Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена

**Тело чата:** Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена.

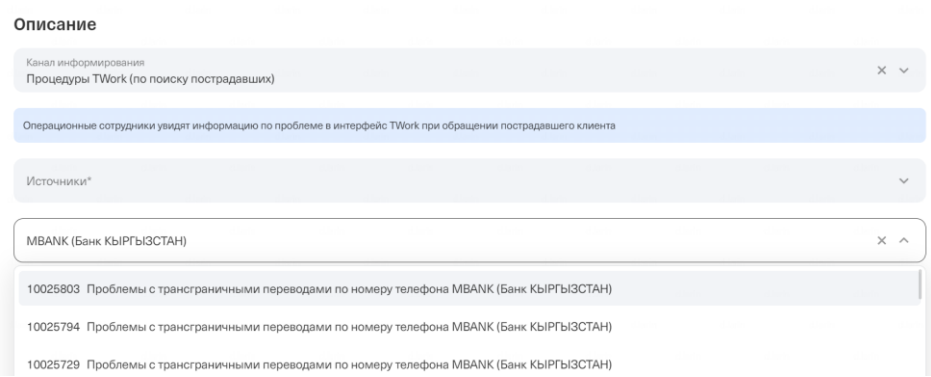


Создаём проактивное информирование *Процедура TWork (поиску пострадавших)* в Forge

Открываем вкладку **Информирование** и нажимаем + **Информирование**

Выбираем *Процедура TWork (поиску пострадавших)*

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

В качестве источника выбираем созданную разметку пострадавших

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

**Источники:** Выбираем созданную разметку пострадавших

**Тема:** Берём из названия инцидента

**Какая проблема у клиента:** С ВРЕМЯ недоступны переводы по номеру телефона/карты в **Наименование\_банка**

**Как проблема выглядит в системе:** Оставляем пустым

Если проблема по одному банку

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы в **Наименование\_банка** по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.

В наименованиях банков, где используются аббревиатуры, буквы аббревиатуры необходимо разделять.

Пример:

**МДО Хумо** прописываем как **ЭМ ДЭ О, Хумо**

**Что сотрудник должен сказать клиенту:** Временно недоступен перевод в **Наименование\_банка**. Сообщим, когда снова можно сделать перевод.

**Как сотрудник может помочь клиенту:** оставляем поле пустым

АКБ Универсал банк/Octobank и проксируемые

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы в этот по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.

**Что сотрудник должен сказать клиенту:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Уже разбираемся — сообщим, когда ситуация будет исправлена.

**Как сотрудник может помочь клиенту:** оставляем поле пустым

Если упала платформа RTLN (Абсолютно все банки СНГ)

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

	<p>Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы за границу по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.</p> <p><b>Что сотрудник должен сказать клиенту:</b> Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Уже разбираемся — сообщим, когда ситуация будет исправлена.</p> <p><b>Как сотрудник может помочь клиенту:</b> оставляем поле пустым</p>
--	---

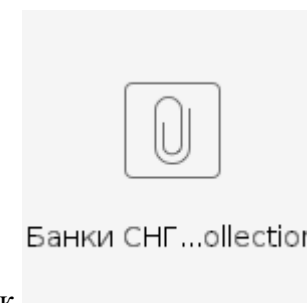
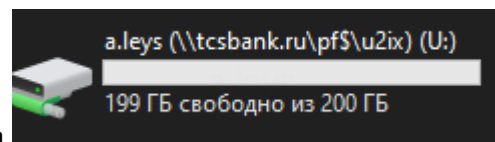
## 5.Убираем банк с "фронта"

Действия

Убираем банк  
с "фронта"

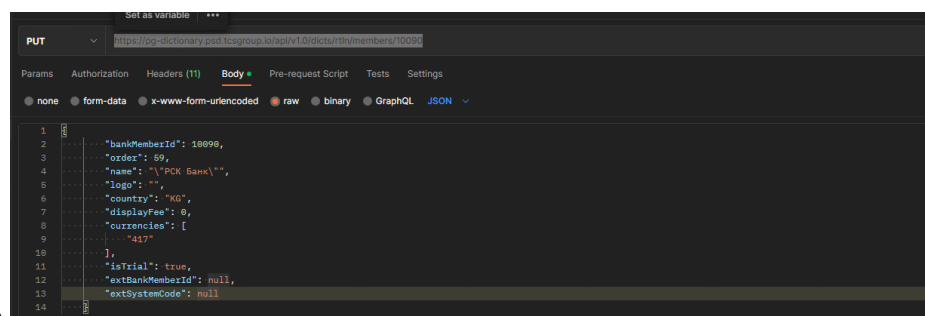
Архив\_новый

1. Скачиваем Postman:



2. Скачиваем коллекцию закидываем на личный диск

3. Меняем в PUT запросе [https://pg-dictionary.psd.tcsgroup.io/api/v1.0/dicts/rtln/members/номер\\_банка](https://pg-dictionary.psd.tcsgroup.io/api/v1.0/dicts/rtln/members/номер_банка)



4. Меняем тело если нужно

5. Главный параметр isTrial - true выставляем, запускаем

6. После каждый час пока идёт сбой в XX:05 минут запускаем скрипт до завершения сбоя.

Полная недоступность

**Существует 3 типа действий:**

2. Сбой у одного банка – убираем с фронта
3. Сбой у нескольких банков под Прокси (Универсал, Октобанк Равнак) – убираем его с фронта вместе с проксируемыми банками
4. Если в ходе плановых работ будут недоступны банки также снимаем их за 5 минут до работ или при начале аффекта.

Необходимо в Swagger использовать ручку, описанную под спойлером "Убрать банк с фронта"

Убрать банк с фронта

Добавить банк в бан (убрать из кэша передаваемого на фронт)

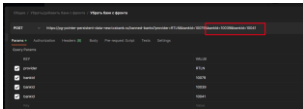
Используем ручки для удаления с фронта в [Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)  
Логин и пароль находятся в [KeyKeeper](#) → payments\_help → tech\_support\_auth\_password\_prod

5. Нажимаем "Try it out"
6. Нажимаем "Add string item"
7. В появившемся поле вставляем ID банка
8. Если требуется убрать более одного банка за раз - добавляем сколько нужно по аналогии с пунктами b, c.
9. Нажимаем "Execute"
10. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#)
  1. Нажимаем "Try it out"
  2. Нажимаем "Execute"
  3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что внесенный банк\банки в нём есть

Перепроверить себя можно с помощью ручки, описанной под спойлером "Получить список банков, заблокированных на фронте"

Получить список банков, заблокированных на фронте

Список банков в бане (не в кэше передаваемом на фронт)

	<p>11. Проверить, внесен ли банк, можно по <a href="#">этому Swagger</a> (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Нажимаем "Try it out"</li> <li>1. Нажимаем "Execute"</li> <li>2. Смотрим на появившийся список, проверяем, что внесенный банк\банки в нём есть</li> </ol> <p><b>CURL</b></p> <pre>curl --location --request GET 'https://pg-pointer-persistent-data-new.tcsbank.ru/banned-banks' \ --header 'accept: */*' \ --data-raw ''</pre> <p>3. Укажи в комментариях открытого Finedog <b>"Убрали банк/и с фронта"</b></p> <p>Частичная недоступность</p> <p><b>При частичном сбое не убираем банк с фронта</b></p> <p><b>Внимание!</b> Если с платформы приходит информация о том, что отключили потоки, это значит, что теперь степень влияния: <u>полная недоступность</u>.</p> <p>Альтернативный способ</p> <p>Сейчас ребята <a href="#">по инструкции</a> в <a href="#">сваггере</a> добавляют банки через Add string item. Были отзывы, что это неудобно, долго и можно ошибиться. Мы хотели выяснить другие способы, есть еще вот такой вариант: Отключать, как раньше, через постман, но список банков можно накидать в URL запроса добавляя к адресу такую конструкцию — &amp;bankId=ИД_банка Возможно, такой вариант будет удобнее</p> 
--	--


## 6.Запрашиваем у платформы FirstLine примерные сроки восстановления.

Действия

Запрашиваем у платформы FirstLine примерные сроки восстановления. <a href="#">Шаблон: Сроки восстановления</a>	Нажимаем "Ответить всем" в письме о сбое от платформы (если оно есть) или пишем письмо коллегам о сбое на почту (если письма от них не было) platform@xfer.rtl.ru;a.vesker@tinkoff.ru, проверить, что в копии стоит <a href="#">payments_help_int@tinkoff.ru</a> "Коллеги, добрый день! Уточните, пожалуйста, примерные сроки восстановления."
---	---

## 7.Оповещаем партнёров

Действия

 <b>Важно!!! Информировать банки РФ, только если сбой у следующих банков СНГ:</b>		
Имя банка	"id"	Страна
"ЗАО ""МобиДрам"""	10119	Республика Армения
ООО «Фаст Шифт»	10111	
ЗАО Банк ВТБ (Армения)	10079	
ArTransfers (бывший AraratBank)	10032	
	30019 (отдельный для c2c)	
СтатусБанк	10123	Республика Беларусь
ОАО «Белинвестбанк»	10083	
"ОАО ""Капитал Банк"""	10087	Киргизская Республика
ЗАО «Банк Азии» (Азия Онлайн)	10089	
	30107	
ОАО «Айыл Банк»	10041	
ОАО ЕСБ	10109	
ФинансКредитБанк	10143	
РСК Киргизия (Элдик)	10090	

Толубай	10150	
Компаньон	10009	
	10136 (отдельный для с2с)	
"ТОО ""ОSON Payments"""	10129	Республика Казахстан
ВТБ Казахстан	10120	
JDB Laos	10125	Лаосская Народно-Демократическая Республика
ОАО «Эксимбанк»	30002	Республика Молдова?
"ЗАО ""Приднестровский Сбербанк"""	30001	
"ЗАО ""Агропромбанк"""	10082	
Саноатсодиротбанк	10127	Республика Таджикистан
Tcell	10126	
"МДО ""Зудамал"""	10118	
ЗАО «Актив Банк»	10114	
МДО Эмин Сармоя	10110	
ООО МДО «Васл»	10094	
ЗАО МДО Сандук	10091	
"МДО ""Пайванд Групп"""	10088	
""Амонатбанк""	10086	
МДО «Азизи-Молия»	10085	
ЗАО «Спитамен Банк»	10037	
"ЗАО Банк ""Арванд"""	10036	
"ОАО ""Тавхидбанк"""	10029	
"ЗАО МДО ""Хумо"""	10025	
"ОАО ""Ориенбанк"""	10024	



"ООО МДО ""МАТИН""	10023	
ОАО Коммерцбанк Таджикистана	10022	
"ЗАО МДО ""ИМОН Интернешнл""	10021	
ЗАО «Международный банк Таджикистана»	10006	
ОАО «Банк Эсхата»	10005	
"ОАО ""Алиф Банк""	10003	
"ООО МДО ""Душанбе Сити""	10002	
"АО ""YANGI BANK""	20037	Республика Узбекистан
"АО ""HAYOT BANK""	20036	
"АО ""Apex Bank""	20035	
"АО ""Smart Bank""	20034	
Uzum Bank	20033	
Садерат Банк	20031	
"АО ""ҚДБ Банк Узбекистан""	20030	
"АО ""Гарант банк""	20029	
"АКБ ""Madad Invest Bank"" "	20028	
"АО ""Анор банк""	20026	
АКБ Универсал банк	20025	
"АО ""Ziraat Bank Uzbekistan""	20024	
"АКБ ""AVO bank""	20023	
"АКБ ""Капиталбанк""	20021	
"АКБ ""ТВС BANK""	20020	
"АКБ ""Кишлок қурилиш банк"" (QQB)"	20019	
"ЧАКБ ""ДАВР БАНК""	20018	

"АКБ ""Tenge Bank""	20017	
"АО ""Poytaxt Bank""	20016	
"ЧАКБ ""Ориент Финанс"" (OFB)"	20015	
"АКБ ""Asia Alliance Bank""	20014	
"АКБ ""Микрокредитбанк""	20013	
"АК ""Алокабанк""	20012	
"ЧАБ ""Трастбанк""	20011	
"АКБ ""Узпромстройбанк"" (SQB)"	20010	
"АК ""Народный банк"" (Xalq bank)"	20009	
"АКБ ""Hamkorbank""	20008	
Национальный банк Узбекистана	20007	
"АКБ ""InFinBank""	20006	
"АКБ ""АСАКА""	20005	
"АКИБ ""Ипотека-банк""	20004	
"АКБ ""Туронбанк""	20003	
"АКБ ""Агробанк""	20002	
"АИКБ ""Ипак Йули""	20001	
Октобанк Равнак	10016	

<p>Оповещение партнеров через Herald. <b>Тема:</b> [Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона.] Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнеры совершают через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
---	--


## Архив

<p>Оповещение партнера Уралсиб. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Уралсиб</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнер Уралсиб совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
<p>Оповещение партнера Уралпромбанк. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Уралпром</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнер Уралсиб совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>

<p>Оповещение партнера Билайн. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Билайн</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в Узбекистан партнер Билайн совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
--	--

## 8.Мониторинг активностей

Действия

Мониторинг активностей	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Если пострадавших больше 50, то пишем в ТГ канал "Сбои партнеров"</li> </ul> <p>Что нужно написать в канал "Сбои партнеров"</p> <p>Частичная/полная недоступность XXX с ВРЕМЯ. Текущее влияние на XX уникальных клиентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Если обнаружили сбой сами, то пишем <a href="#">письмо</a> коллегам о сбое на почту platform@<a href="#">xfer.rtlн.ru</a>; <a href="#">a.vesker@tinkoff.ru</a>, проверить, что в копии стоит <a href="#">payments_help_int@tinkoff.ru</a></li> </ul> <p>"Коллеги, добрый день! Наблюдаем рост числа ошибок при переводах по банку XXXX с xx:xx (GMT+3), уточните пожалуйста, все ли работает штатно?"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Если коллеги просят PRN операций, то:</li> </ul> <p>Выгружаем PRN операции (минимум 3):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ищем clientId через <a href="#">сёрч</a></li> <li>2) Далее нужно выгрузить transactionId(он же PRN), для этого в данный <a href="#">сёрч</a> прописываем найденный clientId, запускаем и сверяем в логах время(timestamp) со временем возникновения ошибки у клиента из 1го сёрча, так же поле APP_NAME должно быть "pg-pointer-rtln".</li> <li>3) Ищем transactionId с помощью CTRL+F</li> </ol>  <p>Мониторим инфо от коллег на предмет устранения проблемы на стороне партнёра, после устранения переходим к п.9</p>
------------------------	---

## 9.Закрываем инцидент

Действия

Закрываем инцидент	<div>0. Проверяем окончание влияния по <a href="#">Борд Графана</a></div> <div>1. Закрываем инцидент в Finedog</div> <div>2. Закрываем все сущности в Forge и информируем клиентов</div>
	<div>Действие</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>Отключаем поиск пострадавших</li><li>Завершаем информирования</li></ul></div>
	<div>Выгружаем пострадавших клиентов из <b>информирования по классификации</b> (если есть подвязанные, см. скрин), <a href="#">обы</a> что <a href="#">ниже</a> (не забываем указать id банка в условии where):</div> <div>Ссылка: <a href="https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-">https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-</a></div> <div>Блок кода</div> <div>@timestamp</div> <div>group='paym_pg_pointers'</div> <div><pre>"type": "PHONE" messageType="RESPONSE" "v2TransferCheckPost (CheckRequest)" "state":"INVALID"   rex field = message r'"receiver":\{"identification":\{"type":"PHONE","value":".*"\},"participant":\{"participantId":(?&lt;par   rex field = message r'"state": "(?&lt;state&gt;.{1,10})"',   rex field = message r'"errorCode": "(?&lt;errorCode&gt;.{1,3})"',   rex field = message r'"errorMessage": "(?&lt;errorMessage&gt;.{1,20})"'   join on requestId { group='paym_pg_pointers' "POST /api/v2.0/requisites/PHONE/pointer" appName="pg-pointer-rtln"   rex field = message r'"clientId": "(?&lt;clientId&gt;.{1,12})"', }   where participantId = '10002' // указываем id банка   dedup clientId   fields clientId</pre></div>
	<div>Прикрепляем файл с пострадавшими в Forge</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>Переходим в Sage</li></ul></div>

- Выставляем корректное время сбоя
- Используем тот же серч, который использовали, при настройке поиска пострадавших в Forge
- Жмем "Export results" и выбираем CSV

В Forge:

- Жмём "+ Источник"
- В открывшемся окне в пункте "Источник" выбираем "Загрузка из файла"
- Нажимаем "Выбрать файл" и находим файл с необходимой выгрузкой
- В "Название источника" пишем название банка и текущую дату
- В пункте "Время события" выбираем "Не знаем время события"
- Тип пострадавших - Физ. лицо
- Подтип пострадавших - Физ\_siebel\_id
- Жмём кнопку "Протестировать"
- "Сохранить"

Производим информирование

Инструкция



- 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"
- Время не трогаем
- Название берем из инцидента
- В описание указываем со скольки восстановилось
- Заголовок пуша: Переводы снова работают
- Тело пуша и текст чата:

Для агрегаторов (АКБ Универсал, Octobank, UZUM)	Для всех остальных банков	Если упала платформа все банки
Переводы в Узбекистан по номеру телефона снова работают. Если актуально, повторите попытку	Переводы в [BankName] снова работают. Если актуально, повторите попытку	Переводы за границу по номеру снова работают. Если актуально, повторите попытку

- Жмем активировать

Если возникают технические проблемы с информированием

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

Скрин

## Описание

Канал информирования

Чат+пуш в Т-Банк

X v

Кого информируем

Клиент

X v

Как информировать пострадавшего

☐ Проактивная помощь ?

☒ По списку ?

Тип информирования

☒ Уведомление о решении ?

☐ Уведомление о переносе

Физ. лицо | sage new X

Период (если необходимо) ?

📅

10036732 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк

X v

Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более 10 минут

## Общая информация

Название информирования\*

Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк

Почему этим клиентам отправляем именно это информирование\*

Восстановление с 09:21

## Текст информирования

Заголовок push-уведомления\*

Переводы снова работают

Тело push-уведомления\*

Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку

72/148

Текст чата\*

Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку.

Отменить

Активировать

На главной странице инцидента выставляем:

- корректное время устранения влияния
- корректный срок решения, который сообщаем клиенту
- Жмем "Решить" и в появившейся строке пишем "Работа нормализована"

3. Подсчитываем итоговое влияние на клиентов, **складывая значения** по выгрузкам из информирования по классификации
4. Если пострадавших больше 50

В таком случае необходимо оповестить бизнес в ТГ-канале Сбои партнеров

Что нужно написать в канал "Сбои партнеров"

Восстановление с ВРЕМЯ. Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов

5. После устранения влияния обязательно указываем влияние в Finedog. В комментарии пишем:

"Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов"

	<p>6. Если сбой был на внутренней системе, то требуется заполнить постанализ, выбрав "Причину", "Триггер" и "Решение" по оранжевой и выше.</p> <p>При необходимости заполнить постанализ по сбою на внешних системах достаточно проставить "-" в разделе "Краткое"</p>
--	--

## 10. Восстанавливаем банк на проде

Действия

Восстанавливаем банк на проде

0. Необходимо в Swagger использовать ручку описанную под спойлером "Вернуть банк на фронт"

Вернуть банк на фронт

Удалить банк из бана(вернуть в кэш передаваемого на фронт)

Используем ручки для возвращения на фронт в [Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)

0. Нажимаем "Try it out"

1. Нажимаем "Add string item"

2. В появившемся поле вставляем ID банка

3. Если требуется вернуть более одного банка за раз - добавляем сколько нужно по аналогии с пунктами b, c.

4. Нажимаем "Execute"

5. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#)

1. Нажимаем "Try it out"

2. Нажимаем "Execute"

3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что возвращенный банк\банки в нём отсутствуют

1. Перепроверить себя можно с помощью ручки, описанной под спойлером "Получить список банков, заблокированных на фронте"

Получить список банков, заблокированных на фронте

Список банков в бане (не в кэше передаваемом на фронт)

0. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)

1. Нажимаем "Try it out"

2. Нажимаем "Execute"

3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что возвращенный банк\банки в нём отсутствуют

**CURL**

	<pre>curl --location --request GET 'https://pg-pointer-persistent-data-new.tcsbank.ru/banned-banks' \ --header 'accept: */*' \ --data-raw ''</pre> <p>2. Укажи в комментариях в инциденте Finedog <b>"Вернули банк/и на фронт"</b></p>
--	--

## 11. Оповещаем партнёров о восстановлении

Действия

<p>Оповещение партнеров через Herald. <b>Тема:</b> [Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона.] Сбой на стороне BANKNAME (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Оповещение постфактум о сбое на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:herald_in@tinkoff.ru">herald_in@tinkoff.ru</a></p>
--	--

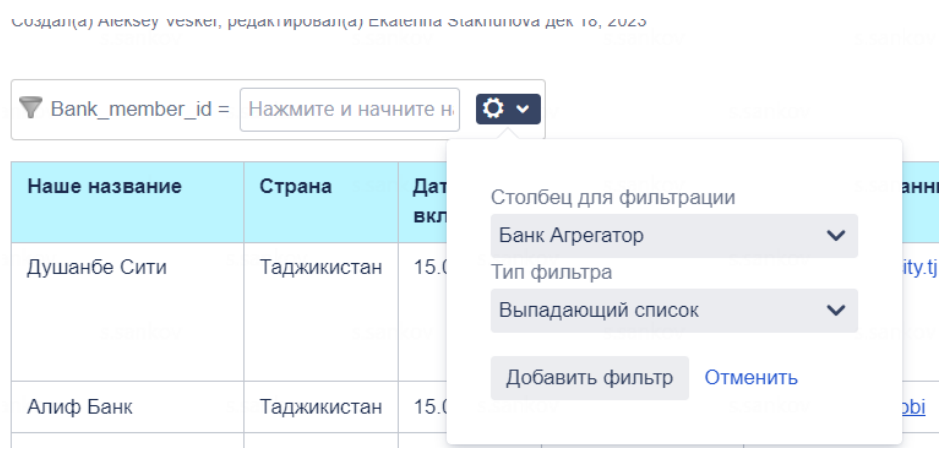
Архив

<p>Оповещение партнера Уралсиб. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Уралсиб</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Уралсиб</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:Partner.IT@uralsibbank.ru">Partner.IT@uralsibbank.ru</a>; <a href="mailto:KhasanovaGR@ufa.uralsib.ru">KhasanovaGR@ufa.uralsib.ru</a></p> <p>Копия: <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>
<p>Оповещение партнера Уралпромбанк. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Уралпром</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Уралпром</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:techsupport@uralprombank.ru">techsupport@uralprombank.ru</a></p> <p>Копия: <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>
<p>Оповещение партнера Билайн. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Билайн</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Билайн</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:integration@w1.ru">integration@w1.ru</a>; <a href="mailto:yu.kudyaeva@w1.money">yu.kudyaeva@w1.money</a>;</p> <p>Копия <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>

# Список банков СНГ

appswitcher Список банков СНГ

Как пользоваться таблицей



Выстави в фильтр АКБ "Универсал" или Равнак Октобанк

У тебя появится список всех банков. Можешь их использовать во время отключения банков с фронта

Также можешь настроить фильтр на отображение ТОП банков

Если в течение 15 минут нет влияние по сбою, не можем выгрузить - звоним дежурному [lead'y](#)

Сбой на стороне платформы FL

**Выбираем юнит:** [RTLN/FL](#)

Сбои на стороне платформы подсвечиваем в ТГ → **T-Bank & FL** → **Сбои!**: "Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем частичную/полную недоступность на входящих к нам / исходящих от нас переводах по номеру телефона СНГ, уточните пожалуйста, с Вашей стороны все работает штатно?" и тегаем коллег: [@dakimov90](#), [@xfersupport](#), [@dristlebeck](#), [@mr\\_shadys](#), [@evgeniy\\_alexandrovitch](#).

Смотрим пострадавшие [операции](#) и уникальных [клиентов](#).  
[Шаблон разметки для сбоя](#)



Получили информацию, что сбой на стороне платформы FL - отправляем письмо на аппрув, но перед этим смотрим кол-во пострадавших операций, уникальных клиентов и прописываем эти данные в письме.

Письмо на ТОПов, перед отправкой ТОПам обязательно апрувим

Отправляем письмо по порядку, если не ответил первый - отправь второму, не ответил второй - третьему

Заапрувить может:

(В копию на апрув оставляем все как есть кроме контактов платформы )

1. a.m.polivanov@tbank.ru
2. m.shashilov@tbank.ru

Даем информацию, которая есть на текущий момент.

Шаблон письма, отправляем только после аппрува

[Шаблон письма здесь](#) - (Информирование о начале сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline\_dd.mm.oft)

- **С 22:00 до 09:00 Пейдж не отправляем!** Отправляем пейдж на всех SRE команды [DCTO RTLN escalation](#) с текстом "Привет! Предположительно сбой на стороне платформы FL, ошибки по всем банкам RTLN, пришлем шаблон письма ТОПам для апрува в почте", если в течение 10 минут никто не подключился (смотрим принятие пэйджа), то отправляем пэйдж на всех участников команды [DCTO RTLN escalation](#).
- Включаем [alert](#), ждем сообщения в payments\_help\_alert "Отправил SMS о сбое на стороне FirstLine ответственным. Отключи меня!" и отключаем alert.
- После завершения сбоя пишем в чат FL и в чат Сбои партнеров - "Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."
- Пейдж после завершения сбоя не отправляем коллегам [DCTO RTLN escalation](#).
- Отправляем письмо об окончании сбоя с влиянием на апрув сначала Поливанову, потом Шашилову - [Шаблон письма здесь](#) (Информирование о завершении сбоя на стороне провайдера Платформы Firstline dd.mm.oft)

В течение 5 дней после завершения сбоя требуется сформировать ПМ (в рамках того, что можно передать партнеру в ФЛ) и передавать его в письме. ПМ требуется сохранять на отдельной странице вики в том же формате, в котором хранят сбой СРЕ.

Если сбой на нашей стороне аффецит транграничные переводы

1. Если есть аффецит при сбое **на нашей стороне** на [РТЛН](#) или [RTLN Pointer](#), то пишем в ТГ T-Bank &FL:  
"Коллеги, добрый день! С --:-- наблюдаем **частичную/полную** недоступность на **входящих к нам / исходящих от нас** переводах по

номеру телефона СНГ. Подключили к решению ответственных специалистов."

и тегаем коллег: @dakimov90, @xfersupport, @dristlebeck, @mr\_shadys, @evgeniy\_alexandrovitch.

2. **Обязательно убедиться в том, что подключили специалистов с нашей стороны к решению кейса.**
3. Даём апдейты в каналы "T-Bank &FL" и "Сбой ПиП" по мере решения проблемы.
4. После завершения сбоя:  
"Коллеги, с --:-- наблюдаем восстановление штатной работы."

Шаблон ПМ для FL

Коллеги, добрый день!

Учитывая критичность сбоя [НАЗВАНИЕ СБОЯ], коллеги из Т-Банка провели масштабные работы по анализу причин и выработки мер для недопущения повторения инцидента и минимизации последствия. Основные направления улучшений:

- Ускорение процессов сборки, апгрейда, даунгрейда и проверки гипотез.
- Улучшение обзерабилити и обогащение диагностической информации сервисов в рантайме.
- Актуализация инструкций команд надежности.
- Переработка и перенастройка системы рейтлимитов.
- Улучшение информирования о составе плановых работ внутри банка.
- Пересмотр состава и порядка интеграционных и смоук тестов.
- Глубокая переработка модуля, вызвавшего проблему.

Убираем банк с "фронта" сразу, если:

- Если поступает уведомление о том, что банк выведен из продуктовой среды (временно) или полностью недоступен
- При плановых работах на время плановых работ с полной недоступностью.
- При срабатывании алерта и отсутствие успехов на графоне

!!!При получении письма о выводе банка из продуктовой среды

При получении письма с темой: **Информируем о выводе Банка из продуктовой среды (RTLН)** от xfer platform <platform@[xfer.rtlн.ru](mailto:xfer.rtlн.ru)>, действуем по инструкции п.80 [Триггеры мониторинга](#).

!!!При получении письма о сбое, если нет аффекта на бордах

Если мы получили письмо от платформы о сбое, и при этом аффекта на бордах не наблюдается, ставим время начала сбоя = времени поступления письма.

Если платформа запрашивает коды или тексты ошибок

Если мы сообщаем платформе об обнаруженном сбое, и нас просят уточнить ошибки, которые мы получаем, можно уточнить код ошибки Xfer в [статье](#).

Матчим код нашей ошибки с соответствующей ошибкой RTLN (столбец Код Xfer), и передаём код ошибки платформы в формате RTLN-XXX, так как передавать коды и тексты наших ошибок внешним партнёрам мы не можем.

## Порядок действий при аффекте на входящих переводах

1. Проверяем [борд](#). Должен быть указан адрес 217.198.83.60 (можно свериться по [сетевой схеме партнеров](#)). Смотрим статус канала, если все зеленое - то идем смотреть борды Crypto (шаг 2), если нет - звонок команде [uib-ca cryptogate \(SRE\)](#) (их [канал](#) в Time по флоу Защита каналов связи по ГОСТу -> С-терра и указывайте партнера rtln)
2. Смотрим status на визуализации Last ISAKMP sessions сессии RTLN и RTLN\_BackUp на бордах [ds](#) и [m1](#) (Если не открывается-необходимо перезайти в учетку Grafana в правом верхнем углу)
  1. если не видите запись в этом столбце, то значит нет трафика в туннеле и он отключился - пушим партнера.
  2. если disabled - канал переподключается, Это норма - ждем 5 минут, обновляем страницу, дальше по ситуации.
  3. если incompletd - какая-то проблема - звонок команде [uib-ca cryptogate \(SRE\)](#) (их [канал](#) в Time)
  4. если active - канал работает
3. 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\*\*\*\*\*".
  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**
  6.
    1. Если наблюдается рост технических ошибок, то заводим сбой, создаем тред в канале [paym\\_ops](#), и пишем письмо на платформу
4. Проверяем [борд](#) на рост ошибок (На нем все ошибки: бизнесовые и технические)
  1. 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

## Порядок действий при аффекте на исходящих переводах

# 1.Открой FineDog

Действия

Описание	Как сделать?
----------	--------------

Нужно зайти в **Finedog** и зарегистрировать сбой

Для каждой услуги заводим отдельный сбой.

Пример:

Если у стороннего банка СНГ сбой и на переводах по номеру телефона и по номеру карты, то заводите нужно 2 сбоя на один банк. В описании обязательно прописать на какую услугу был аффект.

При сбое на всей платформе заводим инцидент на юнит [RTLN/FL](#)

Если нет юнита банка, то регистрируем сбой на [общий юнит банков](#) и заводим задачу в Jira на добавление юнита и его синхронизацию

[Борд Графана](#) - смотрим влияние.

- - Юниты - Название банка
  - Команда - Payments\_Help
  - Название - Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)

Название банка копируем из таблицы [\[L1 CBT\] Список банков СНГ](#) из столбца "Название для информирования (коммерческое)"

- - Описание - С ВРЕМЯ клиенты могут столкнуться с ошибками:  
  
- XXX
  - Критичность выбираем, согласно [Критерии массового сбоя](#)

Новый инцидент

Юниты\* **Название юнита**

Команда\* **Payments\_help**

Название\*

Описание

☐ Привязать к группе инцидентов

**Критичность**  
При выборе учитывайте количество пострадавших, критичность вашей услуги и длительность инцидента

[Как выбрать критичность?](#)

**Временные метки**

Время начала влияния \*  
27.09.2024, 18:30

Плановое время решения

## 2.Открой Forge

Действия

## Создай инцидент в Forge

После создания, инцидент сразу берём в работу!

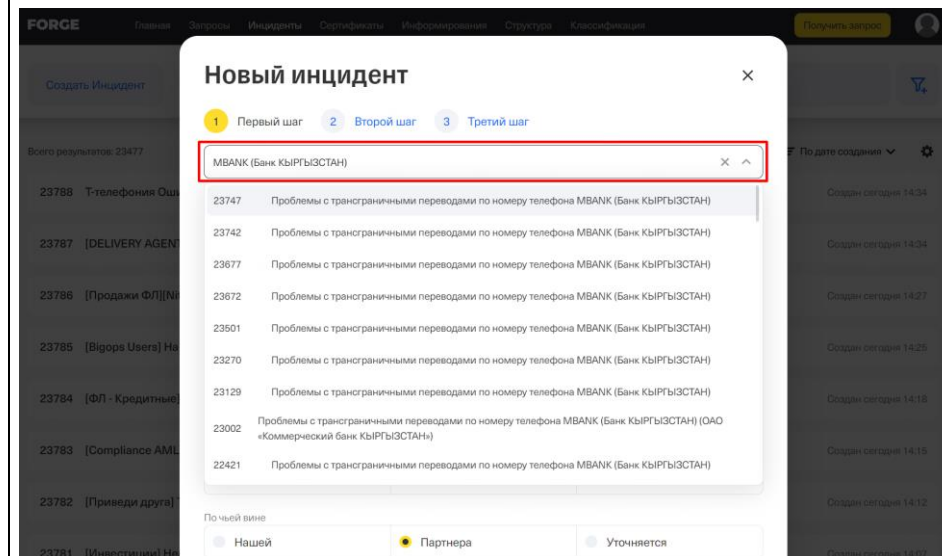
Перед созданием инцидента в Forge, проверь по [списку банков СНГ](#), доступны ли в банк переводы по номеру карты/телефона, чтобы определить есть ли обходное решение

Скрин

Наше название	Название для информирования (коммерческое)	ТОП	Страна	Дата включения	Доступен по номеру телефона	Доступен по номеру карты
Душанбе Сити	Душанбе Сити	ТОП	Таджикистан	15.02.2021	Да	Да

Переходим в [Forge](#) и нажми **Создать инцидент** в левом верхнем углу

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

1/3

**Тема:** Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)

**\* Если проблема на стороне платформы FirstLine, тема:** Недоступны переводы по номеру телефона за границу

**Описание:** Берем из [таблицы информирований](#)

**\* Если проблема на стороне платформы FirstLine, описание:** - С **ВРЕМЯ** при попытке совершить

международный перевод по номеру телефона клиент может столкнуться с ошибками

**Как обнаружили инцидент:**

- Автоматически (если пришел алерт)
- Нашел сотрудник (если увидели на борде раньше, чем пришел алерт)

**Критичность** - выбираем, согласно [Критерии массового сбоя](#)

**Первопричина** - Техническая

**По чьей вине:**

- Партнера

**Возможность поиска пострадавших** - Возможен

**2/3**

Влияние: Клиенты

\* Если степень влияния "**Полностью недоступен**": Услуга полностью заблокирована

\* Если степень влияния "**Частично недоступен**"/"**Возможны отказы**": Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение

**Юниты** - Исходящий перевод по номеру телефона в СНГ

**3/3**

**Что сделать с запросами после связки** - Оставить без изменений



### Обходное решение:

- Тумблер вкл
- Кто применяет - Клиент
- Обходное решение - Если клиент интересуется другими способами перевода, проконсультируй его по процедуре «Консультация по переводу в иностранный банк» и помоги выбрать подходящий вариант. Если другие способы не подходят, попроси клиента дождаться исправления ситуации, мы его проинформируем.

**Если нет информации по обходному решению, требуется указать, что его нет.**

- Включить тумблер "Создать с информированием"

Создаём информирование *Процедура TWork (по классификации)* + *Публикатор* в Forge

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка

**Информирование**

Описание

Канал информирования  
Процедуры TWork (по классификации) + Публикатор

Название информирования  
Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Напиши, где, когда и с какой проблемой сталкиваются пострадавшие  
С 08:20 при попытке совершить международный перевод по номеру телефона...  
- Сейчас не получится перевести в этот банк. Попробуйте позже

Инцидент

Планные работы

Выбор шаблона

Номер шаблона	Название шаблона
10025801	Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)
10025792	Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)
10025728	Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)
10025723	Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)
10025480	Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)
10025350	Ошибки при переводе по номеру телефона в Кыргызстан / MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

	<p>Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры</p> <p>* При использовании шаблона, не забудь поменять номер информирования на актуальный</p> <p>Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз</p> <p>Проблема с 1-м конкретным банком используем шаблон <a href="#">10023912</a></p> <p>Проблема с Octobank используем шаблон <a href="#">10023921</a></p> <p>Проблема с АКБ Универсал используем шаблон <a href="#">10023915</a></p> <p>Проблема на платформе First Line используем шаблон <a href="#">10023920</a></p> <p>Скорректируй данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Название информирования - Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона/карты в XXX(название банка)</li> <li>○ Описание - Берем из <a href="#">таблицы информирований</a></li> <li>○ Выбираем инцидент</li> </ul> <p><b>Степень влияния</b> - Услугой можно пользоваться, но затруднительно \ Есть обходное решение</p> <p><b>Дата и время начала влияния</b> - установить корректное время начала влияния</p> <p><b>Дата и время планируемого исправления</b> - текущий день до 23:59</p> <p><b>Ответственный от поддержки</b> - указываем себя</p>
--	---

**Ответственный за информирование** - указываем себя

**Куда отправляем**

- Отправить в процедуры - Тумблер вкл

Сервисы:

- Платежи и переводы
- Мобильный банк
- Сайт Т-Банк

Подразделения:

- СЭК. Чат
- Входящие
- Входящие. TWork.
- ОЭО. TWork.
- ДКЦ

**Что сказать клиенту**

- Есть обходное решение - Тумблер вкл (**Если нет информации по обходному решению, то тумблер не включай**)

**Как сотрудник может помочь клиенту:**

Если клиент интересуется другими способами перевода, проконсультируй его по процедуре «Консультация по переводу в иностранный банк» и помоги выбрать подходящий вариант. Если другие способы не подходят, попроси клиента дождаться исправления ситуации, мы его проинформируем.

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

	<p>Простите, что не удалось перевести деньги. Уже исправляем. Как только починим, сообщим вам.</p> <p><b>Особые действия для VIP и негативных клиентов:</b></p> <p> Если клиент:  — Угрожает отзывами или ЦБ.  — VIP: dop, private, real, media, official, public.  Передай обращение в Бэк по процедуре «Не получается перевести или оплатить через сервисы Т-Банка».   Если клиент понес финансовые потери или просит компенсацию, воспользуйся процедурой «Не согласен с банковскими списаниями».   В описании укажи первой строкой: «Передали по инциденту <b>НОМЕР ОТКРЫТОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ</b>».  Дальше опиши ситуацию клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Инцидент берем в работу</li> <li>○ Выставляем корректное время начала сбоя</li> <li>○ Прикрепляем ссылку на Finedog</li> <li>○ Указываем срок решения, который сообщаем клиенту - текущий день до 23:59</li> <li>○ Добавляем ссылку на созданный инцидент Forge в комментарии Finedog</li> </ul>
--	--

### 3. Настраиваем разметку пострадавших

Действия

<p>Настраиваем разметку пострадавших</p>	<p><b>Переходим в "Поиск пострадавших"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Жмем "+ Источник"</li> </ul> <p>Название источника - Sage</p> <p>Источник - Sage</p> <p>Поисковый запрос - <a href="#">Разметка пострадавших RTLN</a></p> <p>Если получаем алерт по S.220.300955</p> <p><a href="#">Серч</a> для поиска id банка, фoniaщего по <b>S.220.300955</b></p> <p><a href="#">Серч</a> для поиска пострадавших по <b>S.220.300955</b> (в строке 8 вставь id банка)</p> <p>Интервал запуска - Как можно чаще</p> <p>Тип пострадавших - Физ. лицо</p> <p>Подтип пострадавших - Физ_siebel_id</p> <p>Ищем пострадавших начиная с - установить корректное время начала сбоя</p> <p>Тестирование - выбираем текущий день</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Жмем протестировать</li> <li>Сохранить</li> </ul> <p>Octobank и проксируемые: список bank_member_id</p> <p>['20001', '20002', '20003', '20004', '20005', '20006', '20007', '20008', '20009', '20010', '20011', '20012', '20013', '20014', '20015', '10016', '20017', '20019', '20020', '20021', '20023', '20026', '20029']</p> <p>АКБ Универсал банк и проксируемые: список bank_member_id</p> <p>['20025', '20016', '20018', '20024', '20027', '20028', '20030', '20031', '20032', '20033', '20034', '20035', '20036']</p>
--	--

	АО "UZUM BANK" и проксируемые: список bank_member_id ['20033','20021', '20007', '20015', '20010', '20012']
--	---

## 4.Открываем информирования

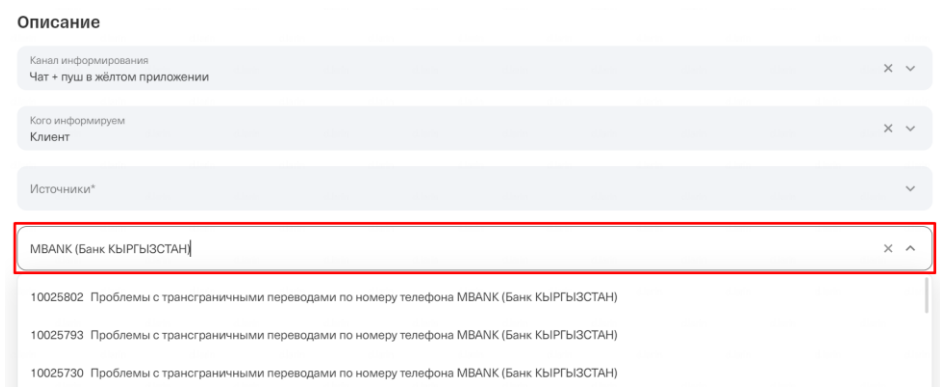
Действия

Открываем проактивное информирование *Чат/Пуш в желтом приложении* в Forge

Открываем вкладку **Информирование** и нажимаем **+ Информирование**

Выбираем **Чат/Пуш в желтом приложении**

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



Описание

Канал информирования  
Чат + пуш в желтом приложении

Кого информируем  
Клиент

Источники\*

MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025802 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025793 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

10025730 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона MBANK (Банк КЫРГЫЗСТАН)

Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

В качестве источника выбираем созданную разметку пострадавших

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

**Кого информируем:** Клиент

**Источники:** Выбираем созданную разметку пострадавших

**Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более:** выставляем 5 минут

**Название информирования:** Берём из названия инцидента

Если проблема по одному банку

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "Страна" (Наименование\_банка)

**Тело пуш-уведомления:** Временно не получится перевести в Наименование\_банка банк. Мы сообщим, когда переводы в этот банк снова будут доступны.

**Тело чата:** Временно не получится перевести в Наименование\_банка банк. Мы сообщим, когда переводы в этот банк снова будут доступны.

АКБ Универсал банк/Octobank и проксируемые

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "АКБ Универсал и проксируемые банки" / Недоступны переводы по номеру телефона/карты в "Octobank и проксируемые банки"

**Тело пуш-уведомления:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена

**Тело чата:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена.

Если упала платформа RTLN (Абсолютно все банки СНГ)

**Заголовок пуш-уведомления:** Ошибка перевода

**Почему этим клиентам отправляем именно это информирование:** Недоступны переводы по номеру телефона/карты за границу.

**Тело пуш-уведомления:** Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена

**Тело чата:** Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Сообщим, когда ситуация будет исправлена.

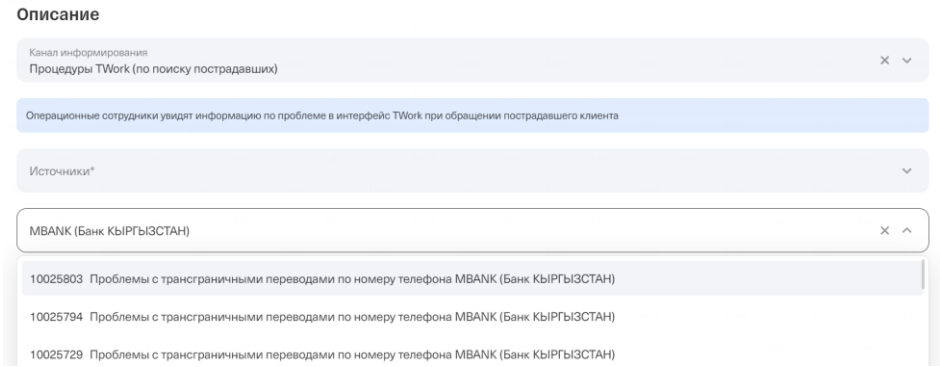


Создаём проактивное информирование *Процедура TWork (поиску пострадавших)* в Forge

Открываем вкладку **Информирование** и нажимаем + **Информирование**

Выбираем *Процедура TWork (поиску пострадавших)*

В поле Выберите шаблон введи Наименование\_Банка



Выбери подходящий шаблон и измени необходимые параметры

В качестве источника выбираем созданную разметку пострадавших

Если в списке нет подходящего шаблона / Иду по инструкции 1-й раз

**Источники:** Выбираем созданную разметку пострадавших

**Тема:** Берём из названия инцидента

**Какая проблема у клиента:** С ВРЕМЯ недоступны переводы по номеру телефона/карты в **Наименование\_банка**

**Как проблема выглядит в системе:** Оставляем пустым

Если проблема по одному банку

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы в **Наименование\_банка** по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.

В наименованиях банков, где используются аббревиатуры, буквы аббревиатуры необходимо разделять.

Пример:

**МДО Хумо** прописываем как **ЭМ ДЭ О, Хумо**

**Что сотрудник должен сказать клиенту:** Временно недоступен перевод в **Наименование\_банка**. Сообщим, когда снова можно сделать перевод.

**Как сотрудник может помочь клиенту:** оставляем поле пустым

АКБ Универсал банк/Octobank и проксируемые

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы в этот по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.

**Что сотрудник должен сказать клиенту:** Могут возникать сложности с переводами в этот банк по номеру телефона/карты. Уже разбираемся — сообщим, когда ситуация будет исправлена.

**Как сотрудник может помочь клиенту:** оставляем поле пустым

Если упала платформа RTLN (Абсолютно все банки СНГ)

**Активируем поле "Информирование клиента с помощью ботов":**

- Голосовой бот

	<p>Видим, что у вас не получилось перевести деньги. Переводы за границу по номеру телефона/карты временно недоступны. Сообщим вам, когда снова можно будет перевести.</p> <p><b>Что сотрудник должен сказать клиенту:</b> Могут возникать сложности с переводами за границу по номеру телефона/карты. Уже разбираемся — сообщим, когда ситуация будет исправлена.</p> <p><b>Как сотрудник может помочь клиенту:</b> оставляем поле пустым</p>
--	---

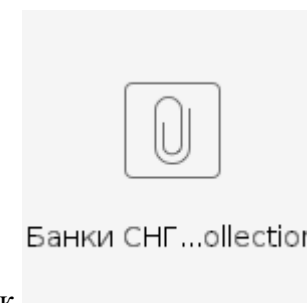
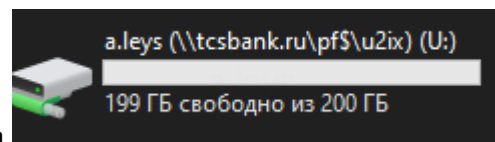
## 5. Убираем банк с "фронта"

Действия

Убираем банк  
с "фронта"

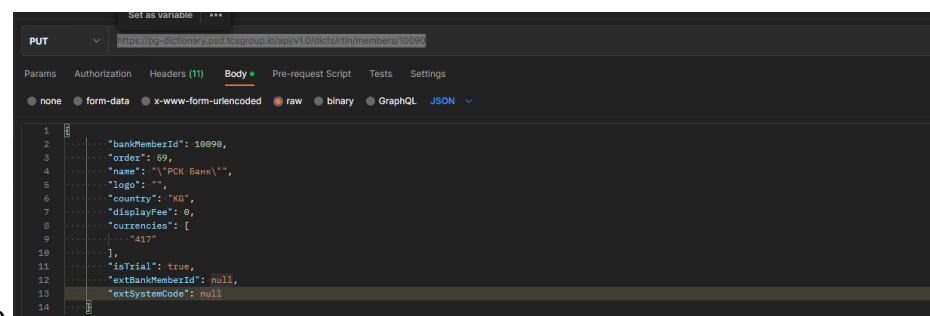
Архив\_новый

1. Скачиваем Postman:



2. Скачиваем коллекцию закидываем на личный диск

3. Меняем в PUT запросе [https://pg-dictionary.psd.tcsgroup.io/api/v1.0/dicts/rtln/members/номер\\_банка](https://pg-dictionary.psd.tcsgroup.io/api/v1.0/dicts/rtln/members/номер_банка)



4. Меняем тело если нужно

5. Главный параметр isTrial - true выставляем, запускаем

6. После каждый час пока идёт сбой в XX:05 минут запускаем скрипт до завершения сбоя.

Полная недоступность

**Существует 3 типа действий:**

2. Сбой у одного банка – убираем с фронта
3. Сбой у нескольких банков под Прокси (Универсал, Октобанк Равнак) – убираем его с фронта вместе с проксируемыми банками
4. Если в ходе плановых работ будут недоступны банки также снимаем их за 5 минут до работ или при начале аффекта.

Необходимо в Swagger использовать ручку, описанную под спойлером "Убрать банк с фронта"

Убрать банк с фронта

Добавить банк в бан (убрать из кэша передаваемого на фронт)

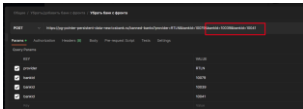
Используем ручки для удаления с фронта в [Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)  
Логин и пароль находятся в [KeyKeeper](#) → payments\_help → tech\_support\_auth\_password\_prod

5. Нажимаем "Try it out"
6. Нажимаем "Add string item"
7. В появившемся поле вставляем ID банка
8. Если требуется убрать более одного банка за раз - добавляем сколько нужно по аналогии с пунктами b, c.
9. Нажимаем "Execute"
10. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#)
  1. Нажимаем "Try it out"
  2. Нажимаем "Execute"
  3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что внесенный банк\банки в нём есть

Перепроверить себя можно с помощью ручки, описанной под спойлером "Получить список банков, заблокированных на фронте"

Получить список банков, заблокированных на фронте

Список банков в бане (не в кэше передаваемом на фронт)

	<p>11. Проверить, внесен ли банк, можно по <a href="#">этому Swagger</a> (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>0. Нажимаем "Try it out"</li> <li>1. Нажимаем "Execute"</li> <li>2. Смотрим на появившийся список, проверяем, что внесенный банк\банки в нём есть</li> </ol> <p><b>CURL</b></p> <pre>curl --location --request GET 'https://pg-pointer-persistent-data-new.tcsbank.ru/banned-banks' \ --header 'accept: */*' \ --data-raw ''</pre> <p>3. Укажи в комментариях открытого Finedog <b>"Убрали банк/и с фронта"</b></p> <p>Частичная недоступность</p> <p><b>При частичном сбое не убираем банк с фронта</b></p> <p><b>Внимание!</b> Если с платформы приходит информация о том, что отключили потоки, это значит, что теперь степень влияния: <u>полная недоступность</u>.</p> <p>Альтернативный способ</p> <p>Сейчас ребята <a href="#">по инструкции</a> в <a href="#">сваггере</a> добавляют банки через Add string item. Были отзывы, что это неудобно, долго и можно ошибиться. Мы хотели выяснить другие способы, есть еще вот такой вариант: Отключать, как раньше, через постман, но список банков можно накидать в URL запроса добавляя к адресу такую конструкцию — &amp;bankId=ИД_банка Возможно, такой вариант будет удобнее</p> 
--	--


## 6.Запрашиваем у платформы FirstLine примерные сроки восстановления.

Действия

Запрашиваем у платформы FirstLine примерные сроки восстановления. <a href="#">Шаблон: Сроки восстановления</a>	Нажимаем "Ответить всем" в письме о сбое от платформы (если оно есть) или пишем письмо коллегам о сбое на почту (если письма от них не было) platform@xfer.rtn.ru;a.vesker@tinkoff.ru, проверить, что в копии стоит <a href="#">payments_help_int@tinkoff.ru</a> "Коллеги, добрый день! Уточните, пожалуйста, примерные сроки восстановления."
---	---

## 7.Оповещаем партнёров

Действия

 <b>Важно!!! Информировать банки РФ, только если сбой у следующих банков СНГ:</b>		
Имя банка	"id"	Страна
"ЗАО ""МобиДрам"""	10119	Республика Армения
ООО «Фаст Шифт»	10111	
ЗАО Банк ВТБ (Армения)	10079	
ArTransfers (бывший AraratBank)	10032	
	30019 (отдельный для c2c)	
СтатусБанк	10123	Республика Беларусь
ОАО «Белинвестбанк»	10083	
"ОАО ""Капитал Банк"""	10087	Киргизская Республика
ЗАО «Банк Азии» (Азия Онлайн)	10089	
	30107	
ОАО «Айыл Банк»	10041	
ОАО ЕСБ	10109	
ФинансКредитБанк	10143	
РСК Киргизия (Элдик)	10090	

Компаньон	10009	
	10136 (отдельный для с2с)	
"ТОО ""OSON Payments"""	10129	Республика Казахстан
ВТБ Казахстан	10120	
JDB Laos	10125	Лаосская Народно-Демократическая Республика
ОАО «Эксимбанк»	30002	Республика Молдова?
"ЗАО ""Приднестровский Сбербанк"""	30001	
"ЗАО ""Агропромбанк"""	10082	
Саноатсодиротбанк	10127	Республика Таджикистан
Tcell	10126	
"МДО ""Зудамал"""	10118	
ЗАО «Актив Банк»	10114	
МДО Эмин Сармоя	10110	
ООО МДО “Васл”	10094	
ЗАО МДО Сандук	10091	
"МДО ""Пайванд Групп"""	10088	
""Амонатбанк""	10086	
МДО «Азизи-Молия»	10085	
ЗАО «Спитамен Банк»	10037	
"ЗАО Банк ""Арванд"""	10036	
"ОАО ""Тавхидбанк"""	10029	
"ЗАО МДО ""Хумо"""	10025	
"ОАО ""Ориенбанк"""	10024	
"ООО МДО ""МАТИН"""	10023	




ОАО Коммерцбанк Таджикистана	10022	
"ЗАО МДО ""ИМОН Интернешнл""	10021	
ЗАО «Международный банк Таджикистана»	10006	
ОАО «Банк Эсхата»	10005	
"ОАО ""Алиф Банк""	10003	
"ООО МДО ""Душанбе Сити""	10002	
"АО ""YANGI BANK""	20037	Республика Узбекистан
"АО ""HAYOT BANK""	20036	
"АО ""Apex Bank""	20035	
"АО ""Smart Bank""	20034	
Uzum Bank	20033	
Садерат Банк	20031	
"АО ""ҚДБ Банк Узбекистан""	20030	
"АО ""Гарант банк""	20029	
"АКБ ""Madad Invest Bank"" "	20028	
"АО ""Анор банк""	20026	
АКБ Универсал банк	20025	
"АО ""Ziraat Bank Uzbekistan""	20024	
"АКБ ""AVO bank""	20023	
"АКБ ""Капиталбанк""	20021	
"АКБ ""TBC BANK""	20020	
"АКБ ""Кишлоқ қурилиш банк"" (QQB)"	20019	
"ЧАКБ ""ДАВР БАНК""	20018	
"АКБ ""Tenge Bank""	20017	

"АО ""Poytaxt Bank"""	20016	
"ЧАКБ ""Ориент Финанс"" (OFB)"	20015	
"АКБ ""Asia Alliance Bank"""	20014	
"АКБ ""Микрокредитбанк"""	20013	
"АК ""Алокабанк"""	20012	
"ЧАБ ""Трастбанк"""	20011	
"АКБ ""Узпромстройбанк"" (SQB)"	20010	
"АК ""Народный банк"" (Xalq bank)"	20009	
"АКБ ""Namkorbank"""	20008	
Национальный банк Узбекистана	20007	
"АКБ ""InFinBank"""	20006	
"АКБ ""АСАКА"""	20005	
"АКИБ ""Ипотека-банк"""	20004	
"АКБ ""Туронбанк"""	20003	
"АКБ ""Агробанк"""	20002	
"АИКБ ""Ипак Йули"""	20001	
Октобанк Равнак	10016	
Оповещение партнеров через Herald. <b>Тема:</b> [Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона.] Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)  <a href="#">Шаблон: Сбой на стороне банка FL (Геральд).oft</a>		"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."  Для чего нам оповещать партнера?  Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнеры совершают через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.

<p>Оповещение партнера Уралсиб. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Уралсиб</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнер Уралсиб совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
<p>Оповещение партнера Уралпромбанк. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Уралпром</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в СНГ партнер Уралсиб совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>
<p>Оповещение партнера Билайн. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Сбой Билайн</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) наблюдается <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXXX</b> (#страна_банка#)."</p> <p>Для чего нам оповещать партнера?</p> <p>Мы оповещаем партнера всегда, даже если информацию о сбое получили от платформы. Так как переводы в Узбекистан партнер Билайн совершает через нас, им важно знать о том, что у того или иного банка сейчас сбой.</p>

## 8.Мониторинг активностей

### Действия

Мониторинг активностей	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Если пострадавших больше 50, то пишем в ТГ канал "Сбои партнеров"</li></ul> <p>Что нужно написать в канал "Сбои партнеров"</p> <p>Частичная/полная недоступность XXX с ВРЕМЯ. Текущее влияние на XX уникальных клиентов.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Если обнаружили сбой сами, то пишем <a href="#">письмо</a> коллегам о сбое на почту platform@<a href="#">xfer.rtlн.ru</a>;<a href="#">a.vesker@tinkoff.ru</a>, проверить, что в копии стоит <a href="#">payments_help_int@tinkoff.ru</a></li></ul> <p>"Коллеги, добрый день! Наблюдаем рост числа ошибок при переводах по банку XXXX с xx:xx (GMT+3), уточните пожалуйста, все ли работает штатно?"</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Если коллеги просят PRN операций, то:</li></ul> <p>Выгружаем PRN операции (минимум 3):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Ищем clientId через <a href="#">сёрч</a></li><li>2) Далее нужно выгрузить transactionId(он же PRN), для этого в данный <a href="#">сёрч</a> прописываем найденный clientId, запускаем и сверяем в логах время(timestamp) со временем возникновения ошибки у клиента из 1го сёрча, так же поле APP_NAME должно быть "pg-pointer-rtlн".</li><li>3) Ищем transactionId с помощью CTRL+F</li></ol>  <p>Мониторим инфо от коллег на предмет устранения проблемы на стороне партнёра, после устранения переходим к п.9</p>
------------------------	---

## 9.Закрываем инцидент

Действия

Закрываем инцидент	<div>0. Проверяем окончание влияния по <a href="#">Борд Графана</a></div> <div>1. Закрываем инцидент в Finedog</div> <div>2. Закрываем все сущности в Forge и информируем клиентов</div>		
	<table><tr><th>Действие</th></tr><tr><td><div><div>▪ Отключаем поиск пострадавших</div><div>▪ Завершаем информирования</div></div></td></tr></table>	Действие	<div><div>▪ Отключаем поиск пострадавших</div><div>▪ Завершаем информирования</div></div>
	Действие		
<div><div>▪ Отключаем поиск пострадавших</div><div>▪ Завершаем информирования</div></div>			
<div>Выгружаем пострадавших клиентов из <b>информирования по классификации</b> (если есть подвязанные, см. скрин), <a href="#">обы</a> что <a href="#">ниже</a> (не забываем указать id банка в условии where):</div> <div>Ссылка: <a href="https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-">https://sage.tcsbank.ru?shortLink=PZoQJFOGn-</a></div> <div>Блок кода</div> <div>@timestamp</div> <div>group='paym_pg_pointers'</div> <div><pre>'"type": "PHONE" ' messageType="RESPONSE" "v2TransferCheckPost (CheckRequest) " '"state": "INVALID" '   rex field = message r'"receiver":\{"identification":\{"type": "PHONE", "value": ".*"\}, "participant":\{"participantId": (?&lt;par   rex field = message r'"state": "(?&lt;state&gt;.{1,10})"', ''   rex field = message r'"errorCode": (?&lt;errorCode&gt;.{1,3})', '   rex field = message r'"errorMessage": "(?&lt;errorMessage&gt;.{1,20})"'   join on requestId { group='paym_pg_pointers' "POST /api/v2.0/requisites/PHONE/pointer" appName="pg-pointer-rtln"   rex field = message r'"clientId": "(?&lt;clientId&gt;.{1,12})"', ' }   where participantId = '10002' // указываем id банка   dedup clientId   fields clientId</pre></div> <div>Прикрепляем файл с пострадавшими в Forge</div> <div><div>▪ Переходим в Sage</div></div>			

- Выставляем корректное время сбоя
- Используем тот же серч, который использовали, при настройке поиска пострадавших в Forge
- Жмем "Export results" и выбираем CSV

В Forge:

- Жмём "+ Источник"
- В открывшемся окне в пункте "Источник" выбираем "Загрузка из файла"
- Нажимаем "Выбрать файл" и находим файл с необходимой выгрузкой
- В "Название источника" пишем название банка и текущую дату
- В пункте "Время события" выбираем "Не знаем время события"
- Тип пострадавших - Физ. лицо
- Подтип пострадавших - Физ\_siebel\_id
- Жмём кнопку "Протестировать"
- "Сохранить"

Производим информирование

Инструкция



- 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"
- Время не трогаем
- Название берем из инцидента
- В описание указываем со скольки восстановилось
- Заголовок пуша: Переводы снова работают
- Тело пуша и текст чата:

Для агрегаторов (АКБ Универсал, Octobank, UZUM)	Для всех остальных банков	Если упала платформа все банки
Переводы в Узбекистан по номеру телефона снова работают. Если актуально, повторите попытку	Переводы в [BankName] снова работают. Если актуально, повторите попытку	Переводы за границу по номеру снова работают. Если актуально, повторите попытку

- Жмем активировать

Если возникают технические проблемы с информированием

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

Скрин

## Описание

Канал информирования

Чат+пуш в Т-Банк

X v

Кого информируем

Клиент

X v

Как информировать пострадавшего

☐ Проактивная помощь ?

☒ По списку ?

Тип информирования

☒ Уведомление о решении ?

☐ Уведомление о переносе

Физ. лицо | sage new X

Период (если необходимо) ?

📅

10036732 Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк

X v

Не отправляем уведомление, если с момента ошибки прошло более 10 минут

## Общая информация

Название информирования\*

Проблемы с трансграничными переводами по номеру телефона в Капиталбанк

Почему этим клиентам отправляем именно это информирование\*

Восстановление с 09:21

## Текст информирования

Заголовок push-уведомления\*

Переводы снова работают

Тело push-уведомления\*

Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку

72/148

Текст чата\*

Переводы в Капиталбанк снова работают. Если актуально, повторите попытку.

Отменить

Активировать

На главной странице инцидента выставляем:

- корректное время устранения влияния
- корректный срок решения, который сообщаем клиенту
- Жмем "Решить" и в появившейся строке пишем "Работа нормализована"

3. Подсчитываем итоговое влияние на клиентов, **складывая значения** по выгрузкам из информирования по классификации
4. Если пострадавших больше 50

В таком случае необходимо оповестить бизнес в ТГ-канале Сбои партнеров

Что нужно написать в канал "Сбои партнеров"

Восстановление с ВРЕМЯ. Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов

5. После устранения влияния обязательно указываем влияние в Finedog. В комментарии пишем:

"Итоговое влияние на XXX уникальных клиентов"

	<p>6. Если сбой был на внутренней системе, то требуется заполнить постанализ, выбрав "Причину", "Триггер" и "Решение" по оранжевой и выше.</p> <p>При необходимости заполнить постанализ по сбою на внешних системах достаточно проставить "-" в разделе "Краткое"</p>
--	--

## 10. Восстанавливаем банк на проде

Действия

Восстанавливаем банк на проде

0. Необходимо в Swagger использовать ручку описанную под спойлером "Вернуть банк на фронт"

Вернуть банк на фронт

Удалить банк из бана(вернуть в кэш передаваемого на фронт)

Используем ручки для возвращения на фронт в [Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)

0. Нажимаем "Try it out"

1. Нажимаем "Add string item"

2. В появившемся поле вставляем ID банка

3. Если требуется вернуть более одного банка за раз - добавляем сколько нужно по аналогии с пунктами b, c.

4. Нажимаем "Execute"

5. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#)

1. Нажимаем "Try it out"

2. Нажимаем "Execute"

3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что возвращенный банк\банки в нём отсутствуют

1. Перепроверить себя можно с помощью ручки, описанной под спойлером "Получить список банков, заблокированных на фронте"

Получить список банков, заблокированных на фронте

Список банков в бане (не в кэше передаваемом на фронт)

0. Проверить, внесен ли банк, можно по [этому Swagger](#) (открывать только из под защищенного Chrome через RDP)

1. Нажимаем "Try it out"

2. Нажимаем "Execute"

3. Смотрим на появившийся список, проверяем, что возвращенный банк\банки в нём отсутствуют

**CURL**

	<pre>curl --location --request GET 'https://pg-pointer-persistent-data-new.tcsbank.ru/banned-banks' \ --header 'accept: */*' \ --data-raw ''</pre> <p>2. Укажи в комментариях в инциденте Finedog <b>"Вернули банк/и на фронт"</b></p>
--	--

## 11. Оповещаем партнёров о восстановлении

Действия

<p>Оповещение партнеров через Herald. <b>Тема:</b> [Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона.] Сбой на стороне BANKNAME (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Оповещение постфактум о сбое на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление на стороне банка FL (Геральд).oft</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:herald_in@tinkoff.ru">herald_in@tinkoff.ru</a></p>
--	--

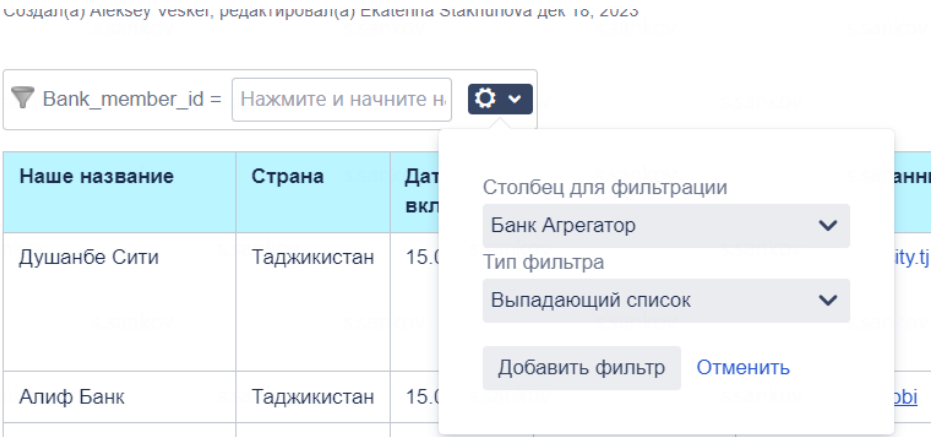
Архив

<p>Оповещение партнера Уралсиб. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Уралсиб</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Уралсиб</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:Partner.IT@uralsibbank.ru">Partner.IT@uralsibbank.ru</a>; <a href="mailto:KhasanovaGR@ufa.uralsib.ru">KhasanovaGR@ufa.uralsib.ru</a></p> <p>Копия: <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>
<p>Оповещение партнера Уралпромбанк. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Уралпром</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Уралпром</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:techsupport@uralprombank.ru">techsupport@uralprombank.ru</a></p> <p>Копия: <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>
<p>Оповещение партнера Билайн. <b>!!!По всем банкам!!! Тема:</b> Т-Банк. Трансграничные переводы по номеру телефона. Сбой на стороне <b>BANKNAME</b> (#страна_банка#)</p> <p><a href="#">Шаблон: Постфактум Билайн</a></p> <p><a href="#">Шаблон: Восстановление Билайн</a></p>	<p>"Коллеги, добрый день! С --:-- (GMT+3) работоспособность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#) полностью восстановлена."</p> <p><b>Или Оповещение сразу финальное (Постфактум):</b></p> <p>""Коллеги, добрый день! С --:-- по --:-- (GMT+3) наблюдалась <b>частичная/полная</b> недоступность банка <b>XXXXXXXXX</b> (#страна_банка#).""</p> <p>Контакты партнера: <a href="mailto:integration@w1.ru">integration@w1.ru</a>; <a href="mailto:yu.kudyaeva@w1.money">yu.kudyaeva@w1.money</a>;</p> <p>Копия <a href="mailto:payments_help_int@tinkoff.ru">payments_help_int@tinkoff.ru</a>; <a href="mailto:a.vesker@tbank.ru">a.vesker@tbank.ru</a></p>

# Список банков СНГ

appswitcher [Список банков СНГ](#)

Как пользоваться таблицей



Выстави в фильтр АКБ "Универсал" или Равнак Октобанк

У тебя появится список всех банков. Можешь их использовать во время отключения банков с фронта

Также можешь настроить фильтр на отображение ТОП банков