Запрос на изменение

# Описание изменения

|  |  |
| --- | --- |
| **Инициатор:** | <<[s.getInitiator()]>> |
| **TASK**: |  |
| **Критичность:** | Критично |
| **Система:** | <<[s.getSystems()]>> |
| **Описание**: | Установка обновлений <<[s.getSystems()]>> |
| **Цель:** | Установка обновлений <<[s.getSystems()]>> |
| **Результат тестирования:** | Тестирование завершено успешно |
| **Принадлежность к проблеме:** |  |
| **Принадлежность к проекту:** |  |
| **Условия для проведения работ:** |  |

# Затрагиваемые сервисы

* **Работы проводятся на**: <<[s.getJobs()]>>.
* **Затронутые системы**: <<[s.getDependencies()]>>.
* **Даунтайм:** <<[s.getDowntime()]>>.

# Куратор изменения:

|  |  |
| --- | --- |
| <<[s.getCurator()]>> | <<[s.getPhone()]>> |

# План работ

* 1. **Выполняемые действия:**

**Начало работ: <<[s.getDate()]>> 01:00   
 Окончание : <<[s.getDate()]>> <<[s.getEndTime()]>>**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные работы** | | | | |
| **№** | **Перечень операций** | **Срок** | **Отв.** | **Результат** |
|  | Остановка автоматических джобов в БД ВаБанк АБС  *sqlplus tbg/”password”@DBABS*  *begin*  *lt.LT\_Stop\_Future\_Jobs;*  *end;*  */*  *exit;* | *Выполнить скрипт строго до 21:00* <<[s.getPrevDate()]>>  1 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Остановка автоматических джобов в БД ВаБанк АБС |
|  | Проверка логина под персональной УЗ и УЗ, необходимыми для проведения работ, в БД и на сервера приложений продуктивного контура | До 22:00  5 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isVBNK()]>> | Проверка выполнена |
|  | Выполнить перевод F5 в учебный режим  (WAF/ASM Siebel и Siebel-internal) | **По письму / звонку от администраторов работ**  **19:00** | Дежурный ЦИБ «Инфосистем Джет»  +7 985 775 4843<<[s.isSBL()]>> | F5 переведен в учебный режим |
|  | Разблокировка УЗ  **valitovrr\_admin**  *(morozovaa\_pers не разблокируется)* | *23:00*  2 мин | Дежурная смена мониторинга инфраструктуры  ds.letomon@jet.su  8-916-986-33-31<<[s.isSED()]>> | УЗ активирована, сотрудник успешно подключился к сети Банка |
|  | Запрос в ДС и Уведомление ДС о начале работ, уведомление RFC Info о начале работ. | *<<[s.getDate()]>> 00:55*  2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isVBNK()]>> | Разрешение на начало работ получено |
|  | Выполнить рассылку на ВСЕХ  Пользователей по шаблону из **Приложения 1** и **Приложения 2** | **По письму/звонку от администраторов работ** | **Дежурная смена 1й линии** ds.letobank@jet.su +7 919 814 76 13<<[s.isDT()]>> | Рассылка направлена |
|  | Обновить патчи ВаБанк из SVN (https://DC1-PLSVN01/svn/Letosvn/Патчи от ЦК Git Продуктив/2024/) | ***01:00*** | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isVBNK()]>> | Выполнено |
|  | Установка заглушки на ДБО  *На* [*http://comweb12:8584/*](http://comweb12:8584/) *выбрать дату, нажать кнопку «Создать» и выбрать «Недоступность всего ДБО»* | ***01:05***  2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Выполнено |
|  | Уведомление ДС и RFC Info об установке заглушки ДБО. | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Выполнено |
|  | Отключение наката логов на стендбай **ВаБанк АБС (vabank5, vabank6);**  *sqlplus USERNAME/”password”@DBABS*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *begin*  *SYS.LETO\_RESTORE\_POINTS.dataguard('stop\_sb\_apply');*  *end;*  */*  *exit;* | 5 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Накат логов отключен |
|  | Отключение наката логов  на стендбай **Siebel(sblstdb);**  *sqlplus USERNAME/”password”@SBLPROD*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *begin*  *SYS.LETO\_RESTORE\_POINTS.dataguard('stop\_sb\_apply');*  *End;*  */*  *exit;* | 5 мин | <<[s.getExecutorSBL()]>><<[s.isSBL()]>> | Накат логов отключен |
|  | Отключение активных сессий в АБС ВаБанк (**vabank4)**  Переключение синонима на STAND\_BY  *sqlplus tbg/”password”@DBABS*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *begin*  *TBG.LT\_Before\_Set\_Patch;*  *end;*  */*  *exit;* | 8 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Сессии отключены  Синоним переключен |
|  | Перекомпиляция пакетов на SIEBEL:  *sqlplus SIEBEL/”password”@SBLPROD*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *alter synonym Siebel.lt\_request\_xml compile;*  *show errors;*  *alter package Siebel.PKG\_LETO\_XML compile;*  *show errors;*  *SELECT OWNER, object\_type,object\_name FROM SYS.ALL\_OBJECTS WHERE STATUS = 'INVALID' and owner not in ('SYS');*  *exit;* | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Выполнено |
|  | Создать точку отката на **ВаБанк АБС (vabank4)**  *sqlplus USERNAME/”password”@DBABS*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *begin*  *SYS.LETO\_RESTORE\_POINTS.createrp();*  *end;*  */*  *exit;* | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Выполнено |
|  | Создать точку отката на **Siebel(sbldb)**  *sqlplus USERNAME/”password”@SBLPROD*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *begin*  *SYS.LETO\_RESTORE\_POINTS.createrp();*  *end;*  */*  *exit;* | 2 мин | <<[s.getExecutorSBL()]>><<[s.isSBL()]>> | Выполнено |
|  | **Установка поставок на Siebel:**  Siebel XX.x | **20 мин** | <<[s.getExecutorSBL()]>><<[s.isSBL()]>> | Выполнено |
|  | ***Установка патчей на ВаБанк:***   1. <<[s.getPatchName()]>>   **Выполнить скрипт на БД Siebel:** | **30 мин** | **<<[s.getExecutorVBNK()]>>**<<[s.isVBNK()]>> | Выполнено |
|  | ***Установка патчей на СЭД Пенсионер***  <https://jira.pochtabank.ru/browse/OSZN-ХХХ> | **30 мин** | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isSED()]>> | Выполнено |
|  | Переключение синонима на Primary в БД ВаБанк  *sqlplus tbg/”password”@DBABS*  *set timing on;*  *begin*  *TBG.LT\_After\_Set\_Patch;*  *end;*  */*  *exit;* | 8 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Выполнено  Синоним переключен |
|  | Выполнить процедуру удаления сессий ДБО на STAND\_BY БД Вабанк  *sqlplus tbg/”password”@VBNK\_STANDBY*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *begin*  *TBG.LT\_After\_Set\_Patch\_STB;*  *end;*  */*  *exit;* | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Выполнено |
|  | Перекомпиляция пакетов на SIEBEL:  *sqlplus SIEBEL/”password”@SBLPROD*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *alter synonym Siebel.lt\_request\_xml compile;*  *show errors;*  *alter package Siebel.PKG\_LETO\_XML compile;*  *show errors;*  *BEGIN*  *FOR I IN (SELECT DISTINCT T.OWNER FROM SYS.ALL\_OBJECTS T WHERE T.STATUS = 'INVALID' and T.OWNER<>'SYS'order by T.OWNER ) LOOP*  *DBMS\_UTILITY.COMPILE\_SCHEMA(I.OWNER,FALSE);*  *END LOOP;*  *END;*  */*  *SELECT OWNER, object\_type,object\_name FROM SYS.ALL\_OBJECTS WHERE STATUS = 'INVALID';*  *exit;* | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Скрипт запущен. |
|  | *Перезагрузка сервисов vbgateway на ДБО* | 3 мин | **Поддержка ДБО**  **+79253000179**  **/**  **+79304197665**<<[s.isDT()]>> | Выполнено |
|  | Перезапуск групп исполнения ADP.VABANK на брокерах ESB (шине данных)  *Выполнить на esbci01 под УЗ cint  команду  ~/AutoReboot\_group.sh* | **После выполнения работ на ESB**  10 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Выполнено |
|  | Снятие заглушки на ДБО | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Заглушка на ДБО снята. |
|  | Уведомление ДС и RFC Info о снятии заглушки ДБО. | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Выполнено |
|  | Веерный перезапуск sblgw1, sblgw2, sblgw3 | 5 мин | <<[s.getExecutorSBL()]>><<[s.isSBL()]>> | Выполнено |
|  | Веерный перезапуск служб «Siebel Server» и «Apache Tomcat 9.0 SiebelApplicationContainer»  на серверах: sblapp20,21,22,23,24,25,26,27,28,29, 30,31. | 30 мин | <<[s.getExecutorSBL()]>><<[s.isSBL()]>> | Выполнено |
|  | Веерный перезапуск SBLWEB  (Sblweb10,11,12,13,14,15,16,17) | 15 мин | <<[s.getExecutorSBL()]>><<[s.isSBL()]>> | Выполнено |
|  | Перезапуск сервера WL12  (vbnkappprd05; vbnkappprd06) | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Сервера перезагружены |
|  | **Тестирование Siebel** | 30 минут | Куанганов Тимур  +7 926 092 22 72  Федотов Арсен  +7 999 828 15 68  Кроик Роман  +7 920 021-44-52  <<[s.isSBL()]>> | Тестирование завершено |
|  | **Тестирование ДБО** | 30 минут | Богданов Михаил  +7 963 669-73-94  Коняхин Илья  +7 916 547 95 54  <<[s.isSBL()]>> | Тестирование завершено |
|  | **Тестирование Плагина** | 30 минут | Селезнев Максим  +7 920 045 17 18  Колесов Олег  +7 908 178 74 39  <<[s.isSBL()]>> | Тестирование завершено |
|  | Заведение заявки КЭШ + Калькуляция  [*https://sales.pochtabank.ru/siebel/app/express\_sso/rus*](https://sales.pochtabank.ru/siebel/app/express_sso/rus) | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isVBNK()]>> | Выполнено |
|  | Запрос ДС Банка на принятие установки | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isVBNK()]>> | Выполнено |
|  | Удаление точек отката на **ВаБанк АБС (vabank4)**  Включение наката логов на стендбай **ВаБанк АБС (vabank5, vabank6)**  *sqlplus USERNAME/”password”@DBABS*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *begin*  *SYS.LETO\_RESTORE\_POINTS.deleterp('RP\_XX');*  *SYS.LETO\_RESTORE\_POINTS.dataguard('start\_sb\_apply');*  *end;*  */*  *exit;* | 3 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isDT()]>> | Точки отката на ВаБанк АБС удалены;  накат логов на стендбай ВаБанк АБС включен. |
|  | Удаление точек отката на **SIEBEL(sblprod)**  Включение наката логов на стендбай **Siebel(sblstdb)**  *sqlplus USERNAME/”password”@SBLPROD*  *set timing on;*  *set serveroutput on;*  *SET LINESIZE 32000;*  *SET PAGESIZE 40000;*  *SET LINES 2000;*  *begin*  *SYS.LETO\_RESTORE\_POINTS.deleterp('RP\_XX');*  *SYS.LETO\_RESTORE\_POINTS.dataguard('start\_sb\_apply');*  *end;*  */*  ***exit;*** | 3 мин | <<[s.getExecutorSBL()]>><<[s.isSBL()]>> | Точки отката на SIEBEL удалены;  накат логов на стендбай SIEBEL включен. |
|  | Перевод F5 в режим блокировки  (WAF/ASM Siebel и Siebel-internal) | **По письму / звонку от администраторов работ**  **<<[s.getNextDate()]>>**  09:00 | Дежурный ЦИБ «Инфосистем Джет»  +7 985 775 4843<<[s.isSBL()]>> | Перевод F5 в режим блокировки |
|  | Уведомление ДС о завершении работ, уведомление RFC Info о завершении работ. | 2 мин | <<[s.getExecutorVBNK()]>><<[s.isVBNK()]>> | ДС проинформирована |
|  | Если время проведения работ выходит за согласованные рамки и/или время простоя системы выходит за рамки технологического окна, необходимо эскалировать проблему в соответствии с [п. 6](#_Эскалация) | | | |

# План отката:

Пункт обязателен к заполнению при выполнении любых работ.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Действие** | **Срок** | **Ответственный** |
| 1 | Устранение проблем происходит в оперативном режиме | 10мин | Маркин С. |
| 2 | Подозрение о необходимости отката (плохая установка патчей, ошибки при тестировании) | 10мин | Маркин С., Администратор, ЦК |
| 3 | Согласование отката с Шустровой К. | 15 мин | Маркин С. |
| 4 | Откат согласован |  | Шустрова К. |
| 5 | Информирование письмом о старте проведение отката | 5 мин | DBA ORACLE |
| 6 | Проведение отката на точку | 40 мин | DBA ORACLE |
| 7 | Информирование письмом об успешном откате | 5 мин | DBA ORACLE |
| 8 | Информирование письмом о старте проведения санити-тестирования | 5 мин | Тестировщик |
| 9 | Проведение санити-тестирования | 90 мин | Тестировщик |
| 10 | Уведомление дежурной смены, ЦК о результатах тестирования | 10 мин | Тестировщик |
| 11 | Принятие решения о внедрении патча | 10 мин | Дежурная смена |
| 12 | Завершение работ на бою, уведомление ДС для включения внешнего доступа | 5 мин | Администратор |
| 13 | Включение внешнего доступа | 5 мин | Дежурная смена |

<<[s.isESB()]>>

План отката на корпоративной интеграционной шине (ESB):<<[s.isESB()]>>

<<[s.isESB()]>>

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Перечень операций** | **Срок** | **Отв.** | **Примечание** |
| 1 | Откат к прежним версиям приложений | 20 мин. | Абидов Тохир +79805593431 | Филиппов Максим  +79167888626 |

<<[s.isSED()]>>

План отката доработок СЭД Пенсионер<<[s.isSED()]>>

<<[s.isSED()]>>

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Перечень операций** | **Срок, мин** | **Ответственные** | **Примечание** |
| 1. | Подозрение о необходимости отката (плохая установка обновления ИР, ошибки при тестировании) | 30 | Радик Валитов, [rvalitov@bellintegrator.ru](mailto:rvalitov@bellintegrator.ru),  +7 9174224599  Антон Морозов, AAMorozov@bellintegrator.com, +79261688809 | Восстановлена текущая версия ППО, ошибок после восстановления не обнаружено |
| 2. | Проведение отката: |  | Радик Валитов, [rvalitov@bellintegrator.ru](mailto:rvalitov@bellintegrator.ru),  +7 9174224599 |  |
| 3. | Восстановление файлов из бэкапа: |  | Радик Валитов, [rvalitov@bellintegrator.ru](mailto:rvalitov@bellintegrator.ru),  +7 9174224599 |  |

<<[s.isSED()]>>

# Эскалация

Поводом для эскалации являются ситуации:

* Задержка времени начала или завершения работ более чем на 15 мин;
* Превышение продолжительности запланированного **DownTime**;
* Возникновение нештатной ситуации;
* Обнаружение ошибки в процессе выполнения или после завершения работ.

Эскалация осуществляется в течение 5 минут при возникновении описанных выше ситуаций телефонным звонком.

Звонить последовательно до первого ответа.

* руководитель отдела АПС – Маркин Станислав Олегович – 8-968-891-72-72
* руководитель отдела поддержки БЭК систем – Шустрова Ксения Александровна – 8-906-779-95-53
* руководитель по развитию и поддержке ИТ инфраструктуры – Поспелов Иван Владимирович – 8-926-258-82-92
* руководитель Центра сопровождения ИТ сервисов - Савин Юрий Алексеевич – 8-925-009-80-67
* **Для систем Siebel, VBNK, СПР (SAS RTDM/CRE), ESB, Wings – если даунтайм длится дольше 20 минут планируемого/согласованного в RFC времени, эскалировать звонком:**

**Савин Юрий Алексеевич – 8-925-009-80-67**

<<[s.isDT()]>>

1. **Приложения:<<[s.isDT()]>>**

**Приложение 1<<[s.isSBL()]>>**

|  |  |
| --- | --- |
| **Информация о плановых работах** | |
| **Затронутые ИТ сервисы** | Siebel, ВаБанк, ДБО |
| **Сотрудники ИТ предпримут следующее** | Плановые работы. |
| **Дата и время (с)** | **<<[s.getDate()]>>** 01:05 (МСК) |
| **Дата и время (до)** | **<<[s.getDate()]>>** 02:05 (МСК) |
| **Рекомендуемые пользователям действия** | Во время проведения плановых работ будет полная недоступность систем ВаБанк, ДБО и частичная недоступность Siebel в рамках процессов с ВаБанком.  Ожидать восстановления сервисов. |

<<[s.isDT()]>>

**Приложение 2<<[s.isSBL()]>>**

|  |  |
| --- | --- |
| **Информация о плановых работах** | |
| **Затронутые ИТ сервисы** | Siebel |
| **Сотрудники ИТ предпримут следующее** | Плановые работы. |
| **Дата и время (с)** | **<<[s.getDate()]>>** 00:30 (МСК) |
| **Дата и время (до)** | **<<[s.getDate()]>>** 02:00 (МСК) |
| **Рекомендуемые пользователям действия** | Ваша текущая сессия Siebel будет приостановлена, просьба перезайти в приложение Siebel. Возможна временная недоступность системы Siebel. |
| **или** | Полная недоступность системы Siebel.  Необходимо ожидать восстановления сервисов. |

1. **Примечания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название патча** | **Тема заявки/комментарий** |
| **1** | <<[s.getPatchName()]>> |  |