



# Disaster/Downtime Communication

Created by Kamil KM. Mierzejewski, last modified by Mikolaj Klimek on May 24, 2018

- Opis ogólny
- Szablony komunikacji mailowej
- Kiedy wysłać powiadomienie?
- Procedura wysłania powiadomienia partnerów o awarii
- W przypadku awarii infrastruktury Digital Virgo:

## Opis ogólny

Procedura powiadamiania partnerów jest to działanie zmierzające do poinformowania partnerów o stanie naszych systemów w przypadkach kiedy ten stan może ulec zmianie nagle bądź w wyniku planowanych działań. Do takich przypadków należą:

- **Downtime Communication** - prace planowanych, prace utrzymaniowe, wywodzące się z działów DRI, DNIU lub DRTU mające wpływ na działanie usług produkcyjnych świadczonych partnerom
- **Disaster Communication** - awarie, nieprzewidywane globalne awarie mające wpływ na działanie usług biznesowych, problemy w Digital Virgo lub operatorów (np. bramek operatorskich, awaria sieci, bazy danych, cora MP), co w konsekwencji niesie za sobą niedostępność usług produkcyjnych świadczonych partnerom

## Szablony komunikacji mailowej

Szablony do komunikacji mailowej, znajdują się w pluginie Jirowym EPS służącym do wysyłania powiadomień oraz pod **tym** linkiem

## Kiedy wysłać powiadomienie?

Partnerów należy powiadomić w momencie, gdy któryś z poniższych problemów trwa więcej niż **15-20min**:

- Niedostępność platformy Digital Virgo
  - awaria sieci
  - awaria MP
  - problemy z przetwarzaniem całego ruchu SMS/MT/DirectBilling
- Niedostępność usług świadczonych przez operatora
  - brak któregoś z rodzajów notyfikacji MT: o rejestracji/wyrejestrowaniu, o bilowaniu po subskrypcji/rejestracji
  - problem z przetwarzaniem wiadomości MO

## Procedura wysłania powiadomienia partnerów o awarii

Aby wysłać poprawne powiadomienie partnerów, należy utworzyć task na kolejce **IT Helpline Incident**, typ **HL: Disaster Communication**.

Powiadomienie wysyłamy za pomocą narzędzia "Email" (przycisk w prawym górnym logu wewnątrz taska) do odpowiedniej grupy kontaktów:

- **Wszyscy** (zaznaczamy grupy: Awaria MPS/SMS, Awaria Subskrypcje, Awaria Oneshooty, Partnerzy brazylijscy) - gdy żaden rodzaj komunikacji z partnerem nie funkcjonuje poprawnie
- **Awaria MPS/SMS** - gdy nie działają bramki SMS jednego lub więcej operatorów oraz gdy są problemy z połączeniem MPSów.
- **Awaria Subskrypcje** - gdy nie działają płatności obsługiwane przez MTSP (rejestracje, bilowania) lub/i gdy nie działają bramki **Direct Billing/MT**
- **Awaria Oneshooty** - gdy nie działają płatności obsługiwane przez DirectPay (w tym z pomocą bramek **Direct Billing**)
- **Partnerzy brazylijscy** - gdy nie działa komunikacja z operatorami brazylijskimi.

Należy pamiętać o prawidłowym wyborze i uzupełnieniu formatki.

Po wybraniu formatki **tytuł** jak i **treść** maila zostaną wklejone automatycznie.

W formatce musimy pamiętać o prawidłowym wypełnieniu wszystkich pól znajdujących się za znakami: **&^**

Jeżeli przekazujemy partnerom dalszą komunikację w ramach tej samej awarii, tzn. informacje o zamknięciu, przedłużeniu etc. to powinniśmy zawrzeć w niej także wcześniejszą komunikację.

**Jeżeli w treści maila znajdują się znaki: &^, system nie pozwoli wysłać wiadomości.**

**Na każde wysłane powiadomienie o pracach planowanych wysyłamy informacje o zakończeniu prac.**

## Sytuacja wyjątkowa! (brak dostępu do Internetu lub awaria elementów naszej infrastruktury, brak dostępu do wbudowanych narzędzi)


- Łączymy się przez **OVERLORDA** (komputer stacjonarny z Windowsem przy stanowisku dyżurnym) za pomocą modemu Heyah do sieci Internet - według **Awaryjne Połączenie Internetowe**
- Wysyłamy powiadomienie o awarii z webowego panelu poczty **Googla**, czyli inaczej **Webmaila**. Powiadomienie wysyłamy według instrukcji **Powiadamianie poprzez Webmail**

## W przypadku awarii infrastruktury Digital Virgo:

**Awaryjne połączenie internetowe (modem Heyah)** *(w przypadku awarii)*

**Partner Notification** *(w przypadku awarii)*

**Użycie Webmaila w celu powiadamiania** *(w przypadku awarii)*

 Like    Be the first to like this