Хронология технического инцидента сайта

Пустой бланк — поля для заполнения обозначены в квадратных скобках.

Авторский проект образца. Адаптируйте условия и проверьте применимость перед использованием.

1. Код события, границы и координатор

Выберите одно событие и границу наблюдаемого влияния. Назначение координатора облегчает сбор следов, но не делает его виновным или единственным исполнителем. Не объединяйте независимые сбои только по близкому времени; если связь ещё не установлена, сохраните разные идентификаторы и гипотезу связи.

[Код события, границы и координатор]

2. Шкала времени и точность источников

Укажите часовой пояс, точность и известные расхождения часов. Одна и та же минута на двух несверенных устройствах не доказывает одновременность событий. Сохраняйте исходные отметки и способ приведения к общей шкале; оценочное время не выдаётся за точное измерение.

[Шкала времени и точность источников]

3. Наблюдаемое влияние и неизвестное

Отделите наблюдаемую недоступность функции от предполагаемого числа людей и денежных потерь. Укажите источник измерения и интервал. Успех контрольной страницы не доказывает исправность остальных функций; неизвестные показатели остаются неизвестными, а не получают ноль ради законченного отчёта.

[Наблюдаемое влияние и неизвестное]

4. События и действия по порядку

Каждая строка содержит время, тип записи, исполнителя или источник, наблюдение и ссылку на след. Разделяйте симптом и действие. Фраза «вернули конфигурацию» не должна скрывать, какая редакция менялась и кто разрешил это действие; сам журнал не даёт права менять рабочую систему.

[События и действия по порядку]

5. Следы, сохранность и ограничения доступа

Сохраните достаточные технические следы с датой, версией и ограниченным доступом. Не пересылайте токены, личные документы или полный журнал с посторонними данными ради удобства. Если доказательство отсутствует или утрачено, это ограничение отражают прямо, не восстанавливая предполагаемый текст по памяти.

[Следы, сохранность и ограничения доступа]

6. Гипотезы причин и проверка

Причина и близкое по времени изменение не равны. Для каждой гипотезы укажите подтверждающий след, противоречие и безопасный способ проверки. До проверки используйте слова «предполагается» и «не установлено»; обвинение участника не заменяет техническое объяснение и может скрыть системную зависимость.

[Гипотезы причин и проверка]

7. Критерий восстановления и наблюдение

Определите наблюдаемый критерий возврата сервиса, время его достижения и последующее окно контроля. Единичный успешный ответ не подтверждает устойчивость. Ограничьте вывод проверенными операциями; восстановление доступности не является доказательством сохранности всех данных или устранения первоначальной причины.

[Критерий восстановления и наблюдение]

8. Сообщения и основания решения

Запишите фактически отправленные сообщения, аудиторию, время и версию сведений, не придумывая отправление задним числом. Для реального инцидента отдельно определяют применимые обязанности и сроки уведомлений с компетентным лицом. Эта организационная запись не решает вопрос о наличии такой обязанности.

[Сообщения и основания решения]

9. Меры, ответственные и проверка выполнения

Последующие меры формулируют как проверяемые действия, а не «усилить внимание». Назначьте владельца, срок, ожидаемое доказательство и состояние. Исправление симптома и предупреждение повторения могут быть разными задачами; невыполненная мера не становится выполненной от даты закрытия инцидента.

[Меры, ответственные и проверка выполнения]

10. Статус разбора и открытые вопросы

Разделяйте прекращение наблюдаемого влияния и завершение разбора. Сохраните первоначальные версии и даты уточнений, чтобы не потерять ход принятия решений при неполных данных. Подпись подтверждает ознакомление с указанными следами; она не устанавливает юридическую вину и не гарантирует отсутствие других последствий.

[Статус разбора и открытые вопросы]