Первые 60 минут сбоя

Откройте эту памятку, когда недоступны сайт, аналитика или рекламный кабинет.

0–15 мин

Поймите, что сломалось

Откройте сайт из другой сети и отправьте тестовую заявку. Проверьте, дошла ли она. Сверьте статус поставщика. Отдельно выясните, доступны ли управление рекламой, статистика и данные о заявках в CRM или телефонии.

15–30 мин

Ограничьте расход и предупредите клиента

Если страница не работает и управление доступно, приостановите ведущие на неё объявления или переключите их на проверенную альтернативу. Если кабинет закрыт, проверьте доступные действия через поддержку и согласуйте решение по бюджету.

30–60 мин

Подготовьте запасной способ принимать заявки

Это может быть резервная страница, телефон или сообщения. Если нужен перенос сайта, проверьте доступ к копиям и DNS. Перед возвратом трафика откройте страницу по HTTPS и убедитесь, что тестовая заявка дошла до ответственного.

> **Сообщение клиенту**
> Обнаружили, что [что недоступно]. Сейчас проверяем [что именно] и готовим [следующий шаг]. Вернёмся с обновлением в [время].

Что настроить заранее

- Автоматические копии файлов и базы сайта. Одну зашифрованную копию храните вне хостинга, ещё одну — на отключаемом носителе.
- Уведомления об успехе и ошибках на почту у независимого провайдера. Периодически восстанавливайте копию на тестовой площадке.
- Резервный способ принимать заявки и список тех, кто управляет доменом, рекламным бюджетом и хранилищем копий.