

Стриминговый Incident Response Runbook

Семишаговый triage · сетка SEV1-SEV4 · семь дашбордов для on-call. Распечатайте и повесьте на стену.

1 — Семишаговый triage-runbook

1 Подтвердить Алерт реальный? Кросс-чек одного независимого источника.	2 Scope Сколько зрителей, какие регионы, какие классы устройств?	3 Классифицировать Выбрать SEV1-SEV4. Позвать IC. Плейсхолдер статуса за 15 мин.	4 Дашборды Те же семь, в том же порядке, всегда.	5 Митигировать Остановить кровотечение до выяснения причины.	6 Root cause Таймлайн. Корреляция. Воспроизведение. Подтверждение фикса.	7 Закрыть Hold 30 мин. Закрыть. Назначить blameless разбор.
---	--	--	--	--	---	--

2 — Сетка severity

Sev	Триггер	Примеры	Реакция
SEV1	Без обхода. Более 25% зрителей не могут стартовать, или rebuffer выше 15% глобально дольше 2 мин.	Кластер origin лёг. Сервер DRM-лицензий недоступен. Manifest даёт 5xx на более 50% запросов.	Будите дежурного, менеджера и IC. Поднимать людей. Статус за 15 мин. Ехес-мост за 30 мин.
SEV2	Обход существует ИЛИ региональная. Более 5% зрителей затронуты.	Один из двух CDN не работает. iOS-приложение крашится. PlayReady на Tizen даёт сбой.	Дежурный + менеджер в рабочее время; только дежурный — после. Статус за 30 мин.
SEV3	Локальная или частичная. Менее 5% зрителей. Обход очевиден.	Один рекламный креатив ломает плеер. Один POP CDN барахлит. Нет субтитров на одном VOD-тайтле.	Дежурный в рабочее время; тикет на утро после рабочего. Только Slack-канал.
SEV4	Видна на дашборде, не видна зрителю.	Ползучий рост startup time. Рост cache miss на одном edge. Спорадические 4xx на некритичном эндпоинте.	Тикет. Закрыть в следующем спринте.

3 — Семь дашбордов · открывайте в этом порядке, всегда

1. Origin health — 5xx-рейт сегментов, латентность генерации, возраст манифеста с последнего обновления.
2. Packager health — латентность chunk-encoding, разрывы CMAF-чанков, дрейф timestamp audio/video.
3. CDN edge health — cache miss rate, 5xx и origin pull rate по POPам.
4. Валидность манифеста — парсится? продвигается? сегменты достижимы извне сети?
5. DRM сервер лицензий — rate выдачи, латентность, ошибки по DRM (Widevine / FairPlay / PlayReady).
6. Ошибки плеера — какой код ошибки, на какой платформе, в какой версии, у какого ISP?
7. Корреляция по ISP и CDN — регрессия привязана к конкретному ISP или peering-точке?