



ООО «Цифровой Платеж»
115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д.1, помещ.10/5
ОГРН 1137746565934
ИНН/ КПП 7714909651/ 772301001
www.sendy.land, тел. +7(495) 969-29-32

У Т В Е Р Ж Д Е Н О
Приказом Генерального директора
ООО «Цифровой Платеж»
от «23» мая 2024 г. № 8/3

Введено в действие с 30.05.2024

ПОРЯДОК
обеспечения бесперебойности функционирования
Платежной системы «Sendy»

Москва, 2024

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Порядок обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы....	4
3. Управление непрерывностью функционирования Платежной системы	4
4. Рекомендации к разработке и порядку проведения тестирования планов ОНВД Операторов УПИ Платежной системы	13
Приложение № 1. Перечень сведений об инцидентах	14
Приложение № 2. Методика расчета показателей БФПС Платежной системы «Sentry»	15
Приложение № 3. Форма отчета Оператора услуг платежной инфраструктуры об уровне предоставленных УПИ в Платежной системе	19
Приложение № 4. Форма отчета Участника об уровне предоставленных ему услуг Оператором УПИ.....	21
Приложение № 5. Рекомендации по разработке Плана ОНВД для Операторов УПИ.....	23

1. Общие положения

1.1. ООО «Цифровой Платеж» является Оператором Платежной системы «Sendy» (далее – Оператор), выполняет функции Операционного центра и Платежного клирингового центра Платежной системы «Sendy» (далее – Платежная система), обеспечивает бесперебойность функционирования Платежной системы (далее – БФПС), которая достигается при условии оказания Участникам услуг платежной инфраструктуры (далее – УПИ) согласно требованиям Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон №161-ФЗ) и принятых в соответствии с ним нормативных актов Банка России, а также положениям Правил Платежной системы, договоров об оказании УПИ, документов Оператора и привлеченных им Операторов УПИ (далее при совместном упоминании – требования к оказанию услуг) и(или) восстановления оказания УПИ, соответствующего требованиям к оказанию услуг, и восстановления оказания УПИ в случае приостановления их оказания в течение периодов времени, установленных Оператором в Правилах Платежной системы.

1.2. Оператор обеспечивает БФПС путем осуществления, скоординированной с Операторами услуг платежной инфраструктуры (далее – Операторы УПИ) и Участниками Платежной системы деятельности:

- по организации Системы управления рисками в Платежной системе, а также по выявлению, оценке и принятию мер реагирования на значимые риски в Платежной системе (далее – управление рисками в Платежной системе);
- по выявлению оказания УПИ, предусмотренных ч.3 и 4 ст.17, ч.4 ст.19 и ч.1 и 8 ст.25 Закона №161-ФЗ, не соответствующих требованиям к оказанию услуг, обеспечению функционирования Платежной системы в случае нарушения оказания УПИ, соответствующего требованиям к оказанию услуг, и восстановлению оказания УПИ, соответствующего требованиям к оказанию услуг, включая восстановление оказания УПИ в случае приостановления их оказания в течение периодов времени, установленных Оператором в Правилах Платежной системы (далее – управление непрерывностью функционирования Платежной системы).

1.3. Порядок исполнения мероприятий для обеспечения БФПС определен в Правилах Платежной системы, а также в следующих внутренних документах:

- 1) Порядок обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы «Sendy» (далее – Порядок);
- 2) План действий ООО «Цифровой платеж», направленных на обеспечение непрерывности деятельности и(или) восстановление деятельности (далее – План ОНиВД)
- 3) Планы ОНиВД Расчетных центров Платежной системы.

2. Порядок обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы

Оператор определяет и устанавливает порядок обеспечения БФПС, который включает:

2.1. Организацию Системы управления риском БФПС с учетом организационной модели управления рисками в Платежной системе, в соответствии с требованиями Правил Платежной системы, которая регламентируется следующими внутренними документами Оператора:

- 1) Политика управления рисками Платежной системы «Sentry», является частью Правил Платежной системы и отдельным внутренним документом Оператора Платежной системы, размещена в сети «Интернет» по адресу: <https://www.sentry.land>;
- 2) Методика оценки присущего, допустимого и остаточного уровня риска описана в п.п.9.7.4 Правил Платежной системы;
- 3) Методика составления профилей рисков и анализа бизнес-процессов Оператора Платежной системы «Sentry» является отдельным внутренним документом Оператора Платежной системы.

2.2. Управление непрерывностью функционирования Платежной системы в соответствии с настоящим Порядком.

2.3. Организацию взаимодействия Оператора, Операторов УПИ и Участников Платежной системы по обеспечению БФПС в соответствии с настоящим Порядком.

2.4. Контроль со стороны Оператора за соблюдением Операторами УПИ и Участниками Платежной системы порядка обеспечения БФПС в соответствии с настоящим Порядком.

3. Управление непрерывностью функционирования Платежной системы

3.1. Оператор Платежной системы организует деятельность по управлению непрерывностью функционирования Платежной системы в соответствии с Правилами Платежной системы, в том числе путем установления прав и обязанностей Субъектов Платежной системы по управлению непрерывностью функционирования Платежной системы на основе следующей организационной модели управления рисками: распределение функций по оценке и управлению рисками между Оператором, Операторами УПИ и Участниками Платежной системы.

3.1.1. Оператор Платежной системы может пересматривать пороговые уровни показателей БФПС с учетом требований Положения Банка России от 03.10.2017 № 607-П «О требованиях к порядку обеспечения бесперебойности функционирования платежной системы, показателям бесперебойности функционирования платежной системы и методикам анализа рисков в платежной системе, включая профили рисков» (далее – Положение №607-П) на основе результатов оценки рисков в Платежной системе и результатов анализа влияния на БФПС произошедших в Платежной системе инцидентов.

3.2. В соответствии с принятой организационной моделью управления рисками в Платежной системе, Оператор передает следующие функции по управлению рисками и управлению непрерывностью функционирования Платежной системы Операторам УПИ и Участникам Платежной системы:

3.2.1. Организацию ежемесячных процедур сбора и обработки сведений о собственных инцидентах Операторами УПИ и Участниками, в т.ч. для использования Операторами УПИ при расчете показателей БФПС. Перечень сведений об инцидентах приведен в [Приложении № 1](#) к настоящему Порядку.

3.2.2. Проведение Операторами УПИ процедуры ежемесячного расчета фактических значений показателей БФПС¹, относящихся к исполняемой ими роли в Платежной системе, за отчетный период на основании методики, которая приведена в [Приложении № 2](#) к настоящему Порядку:

3.2.2.1. Показатель П1 – показатель продолжительности восстановления оказания УПИ (далее – П1), характеризующий период времени восстановления оказания услуг Операторами УПИ в случае приостановления оказания УПИ, в том числе вследствие нарушения требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств, установленных Банком России на основании ч.3 ст.27 Закона №161-ФЗ.

3.2.2.2. Показатель П2 – показатель непрерывности оказания УПИ (далее – П2), характеризующий период времени между двумя последовательно произошедшими в Платежной системе событиями, которые привели к нарушению оказания УПИ, соответствующего требованиям к оказанию услуг, в том числе вследствие нарушений требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств. Приостановление (прекращение) участия в Платежной системе в случаях, предусмотренных Правилами Платежной системы в соответствии с п.4 ч.1 ст.20 Закона №161-ФЗ, не рассматривается в качестве инцидентов.

3.2.2.3. Показатель П3 – показатель соблюдения регламента (далее – П3), характеризующий соблюдение Операторами УПИ времени начала, времени окончания, продолжительности и последовательности процедур, выполняемых Операторами УПИ при оказании операционных услуг, услуг платежного клиринга и расчетных услуг, предусмотренных ч.3 и 4 ст.17, ч.4 ст.19 и ч.1 и 8 ст.25 Закона №161-ФЗ (далее – регламент выполнения процедур).

3.2.2.4. Показатель П4 – показатель доступности Операционного центра Платежной системы (далее – П4), характеризующий оказание операционных услуг Операционным центром Платежной системы.

3.2.2.5. Показатель П5 – показатель изменения частоты инцидентов (далее – П5), характеризующий темп прироста частоты инцидентов.

¹ Фактические значения показателей П1 и П2 рассчитываются только в случаях возникновения инцидентов в отчетном периоде, согласно методики в Приложении № 2 к настоящему Порядку.

3.2.3. Проведение Операторами УПИ, на ежемесячной основе, сравнения фактических значений показателей БФПС со следующими пороговыми значениями показателей БФПС:

3.2.3.1. Пороговый уровень значения показателя П1 составляет 6 часов для каждого из Операторов УПИ.

3.2.3.2. Пороговый уровень значения показателя П2 составляет 24 часа для каждого из Операторов УПИ;

3.2.3.3. Пороговый уровень значения показателя П3 составляет:

- 98,0% для Операционного и Платежного клирингового центров;
- 99,0% для Расчетного центра.

3.2.3.4. Пороговый уровень значения показателя П4 составляет 96,0% для Операционного центра.

3.2.3.5. Пороговый уровень значения показателя П5 составляет 300,0%. Показатель П5 рассчитывается по Платежной системе в целом и для каждого Оператора УПИ в отдельности, как темп прироста среднедневного количества инцидентов за оцениваемый календарный месяц по отношению к среднедневному количеству инцидентов за предыдущие 12 календарных месяцев, включая оцениваемый календарный месяц.

Показатель П5 рассчитывается ежемесячно в процентах с точностью до одного знака после запятой. В случае если за предыдущие 12 календарных месяцев, включая оцениваемый месяц, инцидентов не было, значение показателя признается равным нулю.

В случае, когда Оператор УПИ оказывает более одного вида УПИ одновременно, показатель П5 рассчитывается по данному Оператору УПИ в отношении всех видов оказываемых им услуг.

3.2.4. Принятие решения Операторами УПИ об уровне качества предоставляемых ими УПИ происходит по результатам сравнения фактических значений показателей БФПС с пороговыми значениями в соответствии с критериями, описанными в п.п.3.5.1 настоящего Порядка. В случае нарушения пороговых значений показателей БФПС Оператор УПИ предоставляет Оператору фактический отчет о принятых мерах и(или) план мероприятий по предотвращению подобных инцидентов в будущем в определенный Оператором срок.

3.2.5. Проведение Субъектами оценки уровня предоставленных им (ими) УПИ с последующим предоставлением результатов указанной оценки Оператору. Оценка уровня предоставленных (полученных) услуг проводится на основе сравнения фактических значений показателей П1-П5 в соответствии с критериями, описанными в п.п.3.5.1 настоящего Порядка.

3.2.6. Принятие решения о разработке следующих корректирующих мероприятий (мер реагирования) на стороне Операторов УПИ:

3.2.6.1. Разработке мероприятий для предотвращения повторного возникновения или минимизации негативного влияния инцидентов в Платежной системе, которые уже привели к нарушению уровня пороговых значений показателей П1-П5.

3.2.6.2. Направлению Оператору в форме ежемесячной отчетности, указанной в [Приложении № 3](#) настоящего Порядка, результатов анализа фактического уровня предоставленных услуг за отчетный период на основе фактических значений показателей БФПС.

3.2.6.3. Направлению Оператору дополнительной информации по форме отчетности Банка России 0403205 по инцидентам, возникшим (выявленным) при оказании услуг платежной инфраструктуры, и показателям бесперебойности функционирования Платежной системы «Sendy», с результатами анализа фактического уровня предоставленных услуг за отчетный период, с подробным описанием инцидентов и других причин нарушения пороговых значений показателей П1-П5.

3.2.7. Участники, осуществляющие в рамках Платежной системы «Sendy» переводы денежных средств по предоставляемым услугам в отчетный период, направляют Оператору информацию о качестве оказанных им услуг Операторами УПИ по форме, указанной в [Приложении № 4](#) настоящего Порядка, не реже одного раза в полугодие, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней, следующих за отчетным периодом (прошедшие шесть месяцев) – при отсутствии инцидентов. В случае наличия инцидентов, нарушивших показатели БФПС и(или) временной регламент, Участник предоставляет отчет по форме Приложения №9 Правил.

3.3. Анализ инцидентов в Платежной системе и оценка влияния произошедших инцидентов на БФПС

3.3.1. Оператор проводит оценку влияния на БФПС каждого произошедшего в Платежной системе инцидента в срок не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем возникновения (выявления) инцидента, а также в срок не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем устранения последствий инцидента (восстановления оказания УПИ, соответствующих требованиям к оказанию услуг). Проведение анализа степени влияния конкретного инцидента на БФПС проводится в соответствии со следующими критериями:

3.3.1.1. Инцидент признается непосредственно не влияющим на БФПС в случае, если вследствие произошедшего в Платежной системе инцидента нарушен регламент выполнения процедур, но при этом не нарушен пороговый уровень каждого из показателей П1 и П2.

3.3.1.2. В случае, если вследствие произошедших в Платежной системе в течение календарного месяца инцидентов не нарушен пороговый уровень показателя П4, рассчитанного по данным инцидентам, и одновременно нарушен пороговый уровень показателя П3 и(или) показателя П5, рассчитанных по этим же инцидентам, данные инциденты признаются непосредственно не влияющими на БФПС.

3.3.1.3. Произошедший в Платежной системе инцидент признается влияющим на БФПС в случае, если вследствие данного инцидента реализовано хотя бы одно из следующих условий:

- нарушен регламент выполнения процедур при одновременном нарушении порогового уровня показателя П2;

- Оператором УПИ нарушен пороговый уровень показателя П1;
- Оператором УПИ превышена продолжительность времени, в течение которого должно быть восстановлено оказание УПИ, соответствующее требованиям к оказанию услуг, установленным Оператором;
- если вследствие произошедших в Платежной системе в течение календарного месяца инцидентов одновременно нарушены пороговые уровни всех показателей ПЗ, П4, П5, данные инциденты признаются влияющими на БФПС.

3.3.2. Оператор должен проводить оценку влияния на БФПС всех инцидентов, произошедших в Платежной системе в течение прошедшего календарного месяца. Оценка влияния на БФПС данных инцидентов должна проводиться и быть завершена в течение 5 (пяти) рабочих дней после дня окончания календарного месяца, в котором возникли инциденты.

3.3.3. В случае выявления Оператором УПИ дополнительных обстоятельств, связанных с инцидентом, оценка влияния которого на БФПС уже завершена, проводится повторный анализ данного инцидента и оценка его степени влияния на БФПС с учетом вновь выявленных обстоятельств не позднее 5 (пяти) рабочих дней, с момента выявления Оператором УПИ новых обстоятельств.

3.3.3.1. В случае выявления инцидентов или дополнительных обстоятельств инцидентов, произошедших в Платежной системе в течение календарного месяца, за который уже проведена оценка их влияния на БФПС, Оператор должен проводить повторную оценку влияния на БФПС этих инцидентов с учетом вновь выявленных обстоятельств в течение 5 (пяти) рабочих дней после дня окончания календарного месяца, в котором выявлены инциденты или дополнительные обстоятельства.

3.3.4. Оператор должен обеспечить хранение сведений по Платежной системе и сведений об инцидентах в Платежной системе не менее 5 (пяти) лет с даты получения указанных сведений.

3.3.5. Операторы УПИ могут разрабатывать внутренние регламенты процедур анализа инцидентов в Платежной системе, проведения анализа влияния данных инцидентов на БФПС, предоставления Оператору формы отчетности Банка России 0403205 и т.д.

3.4. Реагирование на инциденты, влияющие на БФПС и порядок применения планов ОНВД

3.4.1. Участники и(или) Операторы УПИ, выполняющие функции Расчетного центра, обязаны в срок не позднее следующего рабочего дня после обнаружения инцидента довести до Оператора информацию о произошедшем инциденте, вызвавшем нарушение работоспособности аппаратно-программных комплексов или о наступлении чрезвычайной ситуации на адрес электронной почты sos@sentry.land или иным доступным способом в виде отчета по форме Приложения №8 Правил Платежной системы. Обмен информацией и порядок реагирования в случаях системных сбоев осуществляется в соответствии с п.п.9.9.5, 9.9.6 Правил.

3.4.2. В случаях невозможности восстановления оказания УПИ Оператором УПИ в течение времени, определенного Правилами Платежной системы, Оператор УПИ:

- актуализирует перечень проводимых мероприятий в рамках мер реагирования на данный инцидент (при необходимости);
- информирует Оператора на адрес электронной почты sos@sendy.land или любым иным доступным способом о невозможности восстановить УПИ в установленный срок, предоставляет всю имеющуюся информацию об инциденте, принятых немедленных мерах реагирования и планируемых мероприятиях в целях предотвращения подобных ситуаций в будущем.

3.4.3. Период времени, в течение которого должно быть восстановлено оказание УПИ Операторами УПИ, соответствующее требованиям к оказанию услуг, указанных в Правилах, в случае нарушения указанных требований равно 72 часам.

3.4.4. Операторы УПИ обязаны:

- проводить регистрацию всех инцидентов в Платежной системе и направлять сведения о них Оператору;
- принимать все возможные меры реагирования для скорейшего успешного решения возникших инцидентов и восстановления предоставления УПИ надлежащего уровня;
- в срок не позднее следующего рабочего дня сообщать Оператору обо всех инцидентах, которые привели к приостановлению (прекращению) оказания УПИ, и принятых мерах реагирования по форме Приложения №8 Правил Платежной системы;
- на ежемесячной основе предоставлять Оператору данные об уровне предоставляемых ими услуг (показатели SLA) на основе значений, установленных договорами оказания услуг платежной инфраструктуры в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным;
- на ежемесячной основе направлять Оператору в соответствии с [Приложением № 3](#) настоящего Порядка результаты анализа фактического уровня предоставленных услуг за отчетный период на основе фактических значений показателей БФПС. В случае совмещения Оператором УПИ функций Участника, Оператор УПИ в случае отсутствия инцидентов не направляет Оператору отчет по форме Приложения № 4 настоящего Порядка. В случае наличия инцидента, необходимость направления данного отчета Оператором УПИ, совмещающим функции Участника, определяется Оператором с учетом характера и последствий инцидента (инцидентов) в каждом конкретном случае;
- при наличии инцидентов в отчетном периоде предоставлять Оператору Отчет по форме отчетности Банка России 0403205 в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным или по запросу Оператора в срок, установленный Оператором. Допускается предоставление Оператору формы отчетности 0403205

в целях подтверждения отсутствия инцидентов в иные сроки по договоренности с Оператором;

- ежеквартально направлять информацию о наличии/ отсутствии инцидентов информационной безопасности в соответствии с п.п.10.5.6, 10.5.7 Правил.

Участники обязаны:

- проводить регистрацию всех инцидентов в Платежной системе и направлять сведения о них Оператору;
- в срок не позднее следующего рабочего дня сообщать обо всех инцидентах, которые привели к приостановлению (прекращению) оказания УПИ, и принятых мерах реагирования Оператору по форме Приложения №8 Правил Платежной системы;
- на полугодовой основе направлять Оператору в соответствии с [Приложением № 4](#) настоящего Порядка результаты анализа фактического уровня предоставленных услуг за отчетный период на основе фактических значений показателей БФПС, а при нарушении пороговых значений данных показателей с описанием перечня разработанных корректирующих мероприятий в срок, установленный п.п.9.4.4.2 Правил. В случае наличия инцидентов, нарушивших показатели БФПС и(или) временной регламент, Участник предоставляет отчет по форме Приложения №9 Правил;
- ежеквартально направлять информацию о наличии/ отсутствии инцидентов информационной безопасности в соответствии с п.п.10.5.6, 10.5.7 Правил.

3.5. Анализ эффективности мероприятий по восстановлению оказания УПИ в рамках мер реагирования на инциденты БФПС и порядок принятия решения об активизации Плана ОНВД

3.5.1. Оператор установил следующие уровни оказания УПИ, характеризующие качество функционирования операционных и технологических средств платежной инфраструктуры, которые должны быть обеспечены Операторами УПИ:

- 1) **Надлежащий уровень оказания УПИ**, признается уровень функционирования операционных и технологических средств Оператора УПИ, при котором соблюдаются требования действующих договоров (соглашений) между Оператором, Операторами УПИ, Участниками в части соблюдения уровня предоставления услуг в Платежной системе и фактические значения показателей, в том числе показатель П1 меньше или равен Пороговому значению показателя П1, показатели П2-П4 больше или равны Пороговому значению показателей П2-П4 в рамках списка УПИ, оказываемых Оператором УПИ. Надлежащий уровень оказания УПИ обеспечивает **Стандартный** режим функционирования Платежной системы. Определение Стандартного режима функционирования Платежной системы указано в п.п.9.6.5.1 Правил Платежной системы.
- 2) **Ненадлежащий уровень оказания УПИ**, признается уровень функционирования

операционных и технологических средств Оператора УПИ, при котором нарушаются требования действующих договоров (соглашений) между Оператором, Операторами УПИ, Участниками в части соблюдения параметров уровня предоставления услуг в Платежной системе, фактическое значение показателя П1 больше порогового значения и фактическое значение хотя бы одного из показателей П2-П4 меньше Порогового значения данных показателей, в рамках списка УПИ, оказываемых Оператором УПИ. Ненадлежащий уровень оказания УПИ не гарантирует обеспечения Стандартного режима функционирования Платежной системы. Возможны два режима функционирования Платежной системы при ненадлежащем уровне оказания УПИ: **Разрешенный и Критический**. Определение Разрешенного и Критического режимов функционирования Платежной системы указано в п.п.9.6.5.1 Правил Платежной системы.

3.5.2. Управление по контролю рисков Оператора организует проведение оценки результатов действий Операторов УПИ, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и(или) восстановление деятельности в рамках планов ОНИВД Операторов УПИ с периодичностью не реже одного раза в два года, в т.ч. для оценки эффективности принятых мер реагирования на инциденты, оказавших влияние на БФПС. В случае возникновения инцидента, влияющего на БФПС на стороне Оператора УПИ, а также в рамках превентивных мер, Оператор вправе запросить у Оператора УПИ информацию, позволяющую провести анализ и оценку технологического обеспечения Оператора УПИ и других факторов, влияющих на БФПС.

3.6. Организация взаимодействия Оператора, Операторов УПИ и Участников Платежной системы по обеспечению БФПС

3.6.1. Оператор обеспечивает соблюдение требований по обеспечению БФПС, изложенных в настоящем Порядке, на основе перечня параметров уровня качества УПИ (параметров SLA²), отраженных в договорах и соглашениях с Операторами УПИ.

3.6.2. Оператор организует взаимодействие Субъектов Платежной системы по обеспечению БФПС на основании Правил Платежной системы, заключаемых Субъектами Платежной системы договоров и соглашений с учетом следующих требований Правил Платежной системы и настоящего Порядка:

- принятой в Платежной системе организационной модели управления рисками в Платежной системе;
- требований к порядку взаимодействия Субъектов Платежной системы при реализации мероприятий, предусмотренных п.п.2.2 и 2.3 Положения №607-П;
- определения функций, выполняемых Операторами УПИ и Участниками по оперативному информированию Оператора о нарушениях оказания УПИ;

² Service Level Agreement (SLA) – термин методологии ITIL, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и поставщиком услуги, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон, согласованный уровень качества предоставления данной услуги.

- определения порядка информирования Операторов УПИ и Участников о случаях и причинах приостановления или прекращения оказания УПИ в Платежной системе.

3.7. Контроль Оператором соблюдения Операторами УПИ и Участниками Платежной системы порядка обеспечения БФПС

3.7.1. Оператор в рамках осуществления контроля за соблюдением Правил Платежной системы имеет право проверять соблюдение Операторами УПИ и Участниками Платежной системы порядка обеспечения БФПС с учетом следующих требований:

3.7.1.1. Оператор осуществляет контроль предоставления Участниками Платежной системы отчетов с оценкой качества уровня предоставленных ему услуг Операторами УПИ за отчетный период на основе расчета фактических значений показателей БФПС по форме [Приложения № 4](#) настоящего Порядка, а также информации о произошедших инцидентах в Платежной системе на стороне Участника Платежной системы по форме Приложения №9 Правил Платежной системы, в т.ч. Оператор имеет право запросить любую дополнительную информацию о произошедших инцидентах и порядке расчета фактических значений показателей БФПС.

3.7.2. Оператор Платежной системы при выявлении нарушения порядка обеспечения БФПС Операторами УПИ и Участниками Платежной системы имеет право:

- информировать Операторов УПИ и Участников Платежной системы о выявленных в их деятельности нарушениях и устанавливать сроки устранения нарушений;
- осуществлять проверку результатов устранения нарушений и информировать Операторов УПИ и Участников Платежной системы, в деятельности которых выявлены нарушения, о результатах проведенной проверки.

3.7.3. Оператор определяет ответственность Операторов УПИ и Участников Платежной системы за неисполнение порядка обеспечения БФПС в заключаемых договорах и соглашениях, а также в Правилах Платежной системы.

4. Рекомендации к разработке и порядку проведения тестирования планов ОНиВД Операторов УПИ Платежной системы

4.1. Оператор определяет рекомендации к формированию и тестированию планов ОНиВД Операторов УПИ в соответствии с [Приложением № 5](#) к настоящему Порядку. Данные рекомендации применяются только к Операторам УПИ, не являющимися кредитными организациями. Операторы УПИ – кредитные организации должны проводить разработку, проверку (тестирование) и пересмотр плана ОНиВД в порядке, предусмотренном Положением Банка России от 16.12.2003 №242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах».

4.2. Операторы УПИ должны включать в планы ОНиВД (иные внутренние документы по обеспечению бесперебойности) мероприятия по переходу на резервный комплекс программных и(или) технических средств Оператора УПИ в случае приостановления оказания УПИ и(или) нарушения установленных уровней оказания УПИ, а также мероприятия, осуществляемые в случае неработоспособности систем и сервисов поставщиков услуг, нарушение предоставления которых способно привести к приостановлению оказания УПИ.

Приложение № 1
к Порядку обеспечения бесперебойности функционирования
Платежной системы «Sentry»

Перечень сведений об инцидентах
(для дальнейшего использования при расчете показателей БФПС)

Операторы УПИ и Участники должны организовать сбор, обработку (проведение анализа причин и последствий произошедшего инцидента) и хранение в бумажном или электронном виде следующих сведений о произошедших инцидентах, используемых для расчета показателей БФПС:

- 1) время и дата возникновения инцидента (в случае невозможности установить время возникновения инцидента указывается время его выявления);
- 2) краткое описание инцидента (характеристика произошедшего события и его последствия);
- 3) наименование одного или нескольких бизнес-процессов, в ходе которых произошел инцидент;
- 4) наименование одного или нескольких бизнес-процессов, на которые оказал влияние инцидент;
- 5) наличие (отсутствие) факта приостановления (прекращения) оказания УПИ в результате инцидента;
- 6) влияние инцидента на БФПС, определяемое с учетом требований, предусмотренных п.3.3 настоящего Порядка;
- 7) степень влияния инцидента на выполнение Субъектом Платежной системы своих функций в Платежной системе в зависимости от количества Операторов УПИ, и(или) количества и значимости Участников, на которых оказал непосредственное влияние инцидент, и(или) количества и суммы неисполненных, и(или) несвоевременно исполненных, и(или) ошибочно исполненных распоряжений Участников Платежной системы, и иных факторов;
- 8) время и дата восстановления оказания УПИ в случае приостановления их оказания;
- 9) мероприятия по устранению неблагоприятных последствий инцидента с указанием планируемой и фактической продолжительности проведения данных мероприятий;
- 10) дата восстановления оказания УПИ, соответствующего требованиям Правил Платежной системы к оказанию услуг;
- 11) неблагоприятные последствия инцидента по Субъектам Платежной системы, в том числе:
 - сумма денежных средств, уплаченных Оператором и(или) взысканных с Оператора;
 - сумма денежных средств, уплаченных Операторами УПИ и(или) взысканных с Оператора (Операторов) УПИ;
 - количество и сумма неисполненных, и(или) несвоевременно исполненных, и(или) ошибочно исполненных распоряжений Участников Платежной системы, на исполнение которых оказал влияние инцидент;
- 12) продолжительность приостановления оказания УПИ.

Приложение № 2
к Порядку обеспечения бесперебойности функционирования
Платежной системы «Sentry»

Методика расчета показателей БФПС Платежной системы «Sentry»

1. Показатель П1 должен рассчитываться по каждому из Операторов УПИ и по каждому из инцидентов, повлекших приостановление оказания УПИ, как период времени с момента возникновения события, приведшего к приостановлению оказания УПИ в результате первого из возникших инцидентов, и до момента восстановления оказания УПИ.

При возникновении инцидентов, повлекших приостановление оказания УПИ одновременно двумя и более Операторами УПИ, показатель П1 должен рассчитываться как период времени с момента возникновения события, приведшего к приостановлению оказания УПИ в результате первого из возникших инцидентов, и до момента восстановления оказания УПИ всеми Операторами УПИ, у которых возникли инциденты.

Показатель П1 должен рассчитываться в часах/минутах/секундах.

2. Показатель П2 должен рассчитываться по каждому из Операторов УПИ при возникновении каждого из инцидентов, повлекших приостановление оказания УПИ, как период времени между двумя последовательно произошедшими у Оператора УПИ инцидентами, в результате которых приостанавливалось оказание УПИ, с момента восстановления оказания УПИ, приостановленных в результате первого инцидента, и до момента возникновения события, приведшего к приостановлению оказания УПИ в результате следующего инцидента.

В платежных системах, в которых Оператор УПИ оказывает более одного вида УПИ одновременно, показатель П2 должен рассчитываться одновременно по всем видам УПИ, оказываемым данным Оператором УПИ.

Показатель П2 должен рассчитываться в часах/минутах/секундах.

3. Показатель П3 должен рассчитываться по каждому Оператору УПИ.

Для Операционного центра показатель П3 должен рассчитываться как отношение количества распоряжений Участников Платежной системы (их клиентов), по которым в течение календарного месяца были оказаны операционные услуги без нарушения регламента выполнения процедур, к общему количеству распоряжений Участников Платежной системы (их клиентов), по которым были оказаны операционные услуги в течение календарного месяца, рассчитываемое по следующей формуле:

$$ПЗ_{оц} = (N_{оц} / N_{оц}^{общ}) \times 100 \%,$$

где:

$N_{оц}$ - количество распоряжений Участников платежной системы (их клиентов), по которым в течение календарного месяца были оказаны операционные услуги без нарушения регламента выполнения процедур,

$N_{\text{общ}}$ - общее количество распоряжений Участников Платежной системы (их клиентов), по которым были оказаны операционные услуги в течение календарного месяца.

Для Платежного клирингового центра показатель ПЗ должен рассчитываться как отношение количества распоряжений Участников Платежной системы (их клиентов), по которым в течение календарного месяца были оказаны услуги платежного клиринга без нарушения регламента выполнения процедур, к общему количеству распоряжений Участников Платежной системы (их клиентов), по которым были оказаны услуги платежного клиринга в течение календарного месяца, рассчитываемое по следующей формуле:

$$ПЗ_{\text{пкц}} = (N_{\text{пкц}} / N_{\text{общ}}) \times 100 \%,$$

где:

$N_{\text{пкц}}$ - количество распоряжений Участников Платежной системы (их клиентов), по которым в течение календарного месяца были оказаны услуги платежного клиринга без нарушения регламента выполнения процедур,

$N_{\text{общ}}$ - общее количество распоряжений Участников Платежной системы (их клиентов), по которым были оказаны услуги платежного клиринга в течение календарного месяца.

Для Расчетного центра показатель ПЗ должен рассчитываться как отношение количества распоряжений Участников Платежной системы и(или) Платежного клирингового центра, по которым в течение календарного месяца были оказаны расчетные услуги без нарушения регламента выполнения процедур, к общему количеству распоряжений Участников Платежной системы и(или) Платежного клирингового центра, по которым были оказаны расчетные услуги в течение календарного месяца, рассчитываемое по следующей формуле:

$$ПЗ_{\text{рц}} = (N_{\text{рц}} / N_{\text{общ}}) \times 100 \%,$$

где:

$N_{\text{рц}}$ - количество распоряжений Участников Платежной системы и(или) Платежного клирингового центра, по которым в течение календарного месяца были оказаны расчетные услуги без нарушения регламента выполнения процедур,

$N_{\text{общ}}$ - общее количество распоряжений Участников Платежной системы и(или) Платежного клирингового центра, по которым были оказаны расчетные услуги в течение календарного месяца.

Показатель ПЗ должен рассчитываться ежемесячно в процентах с точностью до двух знаков после запятой (с округлением по математическому методу).

Значение показателя ПЗ по Платежной системе в целом принимается равным наименьшему из значений данного показателя, рассчитанных по всем Операторам УПИ в отношении всех видов оказываемых ими услуг.

В платежных системах, в которых Оператор УПИ оказывает более одного вида УПИ одновременно, показатель ПЗ должен рассчитываться по данному Оператору УПИ в отношении всех видов оказываемых им услуг.

4. Показатель П4 должен рассчитываться как среднее значение коэффициента доступности Операционного центра Платежной системы за календарный месяц, рассчитываемое по следующей формуле:

$$П4 = \left(\sum_{i=1}^M \left(1 - \frac{D_i}{T_i} \right) / M \right) \times 100 \%,$$

где:

M - количество рабочих дней Платежной системы в месяце,

D_i - общая продолжительность всех приостановлений оказания операционных услуг Операционным центром Платежной системы за i -ый рабочий день месяца в минутах,

T_i - общая продолжительность времени оказания операционных услуг в течение i -го рабочего дня в минутах, установленная в соответствии с временным регламентом функционирования Платежной системы.

Показатель П4 должен рассчитываться ежемесячно в процентах с точностью до двух знаков после запятой (с округлением по математическому методу).

Для платежных систем с несколькими операционными центрами показатель П4 должен рассчитываться для каждого операционного центра платежной системы.

Значение показателя П4 по Платежной системе в целом принимается равным наименьшему из значений данного показателя, рассчитанных по всем операционным центрам платежной системы.

5. Показатель П5 должен рассчитываться по Платежной системе в целом и для каждого Оператора УПИ в отдельности как темп прироста среднедневного количества инцидентов за оцениваемый календарный месяц по отношению к среднедневному количеству инцидентов за предыдущие 12 календарных месяцев, включая оцениваемый календарный месяц, рассчитываемый по следующей формуле:

$$П5 = \left(\frac{\sum_{i=1}^M KI_i / M}{\sum_{i=1}^M KI_i / N} - 1 \right) \times 100\%,$$

где:

KI_i - количество инцидентов в течение i -го рабочего дня Платежной системы оцениваемого календарного месяца,

M - количество рабочих дней платежной системы в оцениваемом календарном месяце,

N - количество рабочих дней Платежной системы за 12 предыдущих календарных месяцев, включая оцениваемый месяц.

Показатель П5 должен рассчитываться ежемесячно в процентах с точностью до одного знака после запятой (с округлением по математическому методу). В случае если за предыдущие 12 календарных месяцев, включая оцениваемый месяц, инцидентов не было, значение показателя признается равным нулю.

В Платежных системах, в которых Оператор УПИ оказывает более одного вида УПИ одновременно, показатель П5 должен рассчитываться по данному Оператору УПИ в отношении всех видов оказываемых им услуг.

Приложение № 3
к Порядку обеспечения бесперебойности функционирования
Платежной системы «Sentry»

**Форма отчета Оператора услуг платежной инфраструктуры
об уровне предоставленных УПИ в Платежной системе
за отчетный период (указать месяц и год)**

Наименование Оператора УПИ: _____

Перечень Операторов УПИ	Да	Нет
Операционный центр		
Платежный клиринговый центр		
Расчетный центр		

Результат проведенного анализа уровня предоставленных услуг за отчетный период на основе сравнения фактических значений с пороговыми показателями П1-П4 указывается Оператором УПИ в Таблицах 1, 2, 3 в разрезе следующих функциональных обязанностей:

Таблица 1. Операционный центр Платежной системы:

Показатель	Описание показателя	Фактическое значение показателя	Пороговое значение показателя	Уровень оказанных услуг	Зарегистрировано инцидентов		
					Всего	Нарушивших БФПС	Бизнес-процесс
П1	Продолжительность восстановления оказания УПИ		6 часов				
П2	Непрерывность оказания УПИ		24 часа				
П3	Соблюдение регламента		98,0%				
П4	Доступность операционного центра		96,0%				
П5	Изменение частоты инцидентов		300,0%				

Таблица 2. Платежный клиринговый центр Платежной системы:

Показатель	Описание показателя	Фактическое значение показателя	Пороговое значение показателя	Уровень оказанных услуг	Зарегистрировано инцидентов		
					Всего	Нарушивших БФПС	Бизнес-процесс
П1	Продолжительность восстановления оказания УПИ		6 часов				
П2	Непрерывность оказания УПИ		24 часа				
П3	Соблюдение регламента		98,0%				
П4	Доступность операционного центра		-				
П5	Изменение частоты инцидентов		300,0%				

Таблица 3. Расчетный центр Платежной системы:

Показатель	Описание показателя	Фактическое значение показателя	Пороговое значение показателя	Уровень оказанных услуг	Зарегистрировано инцидентов		
					Всего	Нарушивших БФПС	Бизнес-процесс
П1	Продолжительность восстановления оказания УПИ		6 часов				
П2	Непрерывность оказания УПИ		24 часа				
П3	Соблюдение регламента		99,0%				
П4	Доступность операционного центра		-				
П5	Изменение частоты инцидентов		300,0%				

Исполнитель _____
(личная подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

Номер телефона: _____

Приложение № 4
к Порядку обеспечения бесперебойности функционирования
Платежной системы «Sentry»

**Форма отчета Участника об уровне предоставленных ему услуг
Оператором УПИ за отчетный период (указать месяц и год)**

Наименование Участника: _____

Перечень Операторов УПИ	Да	Нет
Операционный центр		
Платежный клиринговый центр		
Расчетный центр		

Результат проведенного анализа уровня полученных услуг за отчетный период на основе сравнения фактических значений с пороговыми показателями П1-П4 указывается Участником в Таблицах 1, 2, 3 в разрезе следующих функциональных обязанностей:

Таблица 1. Операционный центр Платежной системы:

Показатель	Описание показателя	Фактическое значение показателя	Пороговое значение показателя	Уровень оказанных услуг	Зарегистрировано инцидентов		
					Всего	Нарушивших БФПС	Бизнес-процесс
П1	Продолжительность восстановления оказания УПИ		6 часов				
П2	Непрерывность оказания УПИ		24 часа				
П3	Соблюдение регламента		98,0%				
П4	Доступность операционного центра		96,0%				
П5	Изменение частоты инцидентов		300,0%				

Таблица 2. Платежный клиринговый центр Платежной системы:

Показатель	Описание показателя	Фактическое значение показателя	Пороговое значение показателя	Уровень оказанных услуг	Зарегистрировано инцидентов		
					Всего	Нарушивших БФПС	Бизнес-процесс
П1	Продолжительность восстановления оказания УПИ		6 часов				
П2	Непрерывность оказания УПИ		24 часа				
П3	Соблюдение регламента		98,0%				
П4	Доступность операционного центра		-				
П5	Изменение частоты инцидентов		300,0%				

Таблица 3. Расчетный центр Платежной системы:

Показатель	Описание показателя	Фактическое значение показателя	Пороговое значение показателя	Уровень оказанных услуг	Зарегистрировано инцидентов		
					Всего	Нарушивших БФПС	Бизнес-процесс
П1	Продолжительность восстановления оказания УПИ		6 часов				
П2	Непрерывность оказания УПИ		24 часа				
П3	Соблюдение регламента		99,0%				
П4	Доступность операционного центра		-				
П5	Изменение частоты инцидентов		300,0%				

Если в Таблицах 1, 2, 3 указано количество инцидентов равное или более 1, то к данному отчету должен прилагаться отчет по форме Приложения №9 Правил Платежной системы.

Исполнитель _____
(личная подпись)

(инициалы, фамилия)

Номер телефона: _____

Приложение № 5
к Порядку обеспечения бесперебойности функционирования
Платежной системы «Sentry»

**Рекомендации по разработке Плана ОНиВД
для Операторов УПИ**

Раздел 1. Общие положения при составлении планов ОНиВД

1.1. Под Планами ОНиВД Операторов УПИ понимаются документы или комплекты взаимосвязанных документов Операторов УПИ, определяющих порядок и сроки выполнения мероприятий, направленных на управление непрерывностью функционирования Платежной системы в случае возникновения инцидентов, связанных с приостановлением оказания услуг платежной инфраструктуры или нарушением установленных уровней оказания услуг платежной инфраструктуры, указанных в Правилах Платежной системы и соглашениях об уровне предоставления услуг (далее – надлежащие уровни).

1.2. Целями Плана ОНиВД являются:

- 1) оказание услуг платежной инфраструктуры Операторами УПИ на надлежащем уровне;
- 2) восстановление оказания услуг платежной инфраструктуры Операторами УПИ, соответствующего требованиям к оказанию услуг, в случае их приостановления в минимально возможный срок, который не превышает срока, установленного Правилами Платежной системы.

1.3. Операторам УПИ при разработке собственных Планов ОНиВД рекомендуется:

- 1) учитывать влияние мероприятий, предусмотренных в Планах ОНиВД Оператора и при необходимости других Субъектов Платежной системы, на выполнение мероприятий, определенных собственными Планами ОНиВД, обеспечив в том числе согласованность условий активации собственных Планов ОНиВД с Планом ОНиВД Оператора;
- 2) учитывать особенности организации и осуществление процедур платежного клиринга в Платежной системе и проведения расчетов между Участниками;
- 3) учитывать нарушения оказания услуг платежной инфраструктуры в Платежной системе, влияющие на БФПС.

1.4. Операторам УПИ рекомендуется проводить регулярное тестирование собственных Планов ОНиВД на постоянной основе (не реже одного раза в два года) с дальнейшим их пересмотром, в случае необходимости, для обеспечения их соответствия изменившейся организационной структуре Платежной системы в части состава Операторов УПИ и изменившимся характеру и масштабам деятельности Платежной системы, а также для устранения недостатков и учета выявленных факторов по результатам проведенных тестирований Планов ОНиВД, которые могут привести к нарушению надлежащего уровня предоставления услуг Операторами УПИ.

Операторы УПИ могут привлекать к тестированию провайдеров услуг критической инфраструктуры (далее – ПКУ), поставщиков коммунальных услуг, включая услуги по передаче электрической энергии, а также инфраструктурные организации финансового рынка, с которыми осуществляется взаимодействие в рамках Платежной системы.

Раздел 2. Общие рекомендации по содержанию планов ОНиВД

Операторам УПИ рекомендуется, при наличии достаточных финансовых и ресурсных возможностей, включать в собственные планы ОНиВД следующее:

- 1) Информацию о структурном подразделении, на которое возложены полномочия и обязанности по разработке, пересмотру и контролю исполнения Плана ОНиВД;
- 2) Сведения о должностных лицах, ответственных за разработку (в том числе внесение изменений), анализ и пересмотр Плана ОНиВД, а также о лицах, их замещающих, с указанием контактных данных (должностей, фамилий, имен и отчеств (при наличии), телефонов, адресов электронной почты, а также иных средств связи);
- 3) Операторы УПИ указывают перечень бизнес-процессов и технологических операций, связанных с оказанием услуг платежной инфраструктуры, восстановление которых в случае возникновения инцидентов или ЧС необходимо обеспечивать в первую очередь;
- 4) Операторы УПИ указывают перечень мероприятий, направленных на экстренную замену ПКУ в случае невозможности исполнения (или отказа от исполнения) ими своих договорных обязательств;
- 5) Операторы УПИ формируют и поддерживают в актуальном состоянии список работников, критически важных для обеспечения оказания услуг платежной инфраструктуры в Платежной системе, а также порядок их замещения;
- 6) Перечень возможных событий у Оператора УПИ в рамках Платежной системы, которые могут привести к нарушению оказания услуг платежной инфраструктуры, соответствующего требованиям к оказанию услуг, причин возникновения указанных событий и сценариев действий по восстановлению оказания услуг платежной инфраструктуры, соответствующего требованиям к оказанию услуг;
- 7) Операторы УПИ указывают развернутый перечень финансовых, материальных и информационных ресурсов (включая автоматизированные системы, программное обеспечение, средства вычислительной техники, телекоммуникационное оборудование), необходимых для реализации мероприятий по каждому из сценариев;
- 8) Операторы УПИ указывают перечень мер, выполняемых заблаговременно и необходимых для успешной реализации мероприятий, предусмотренных Планом ОНиВД (в том числе регулярное резервное копирование и архивация информации, заключение договоров с поставщиками услуг на оказание услуг (работ), обеспечивающих реализацию Плана ОНиВД, установление согласованных форм взаимодействия, организацию каналов связи), очередность и сроки их выполнения;
- 9) Операторы УПИ указывают порядок и способы создания резервных копий информации, необходимой для осуществления процессов и операций, выполняемых при оказании услуг платежной инфраструктуры, места хранения и способы доставки резервных копий до мест хранения, а также способы и сроки восстановления информации, включая установление максимального периода времени, за который допускается потеря (утрата) информации;
- 10) Операторы УПИ указывают перечень резервных помещений, предназначенных для осуществления деятельности в случае недоступности основных помещений, используемых в штатном режиме функционирования. Количество рабочих мест в резервных помещениях рекомендуется определить, исходя из возможности увеличения интенсивности их использования, например, в несколько рабочих смен или изменения назначения отдельных помещений в чрезвычайном режиме;

- 11) Порядок хранения документированной информации (в том числе данных бухгалтерского и управленческого учета), а также порядок восстановления документов в случае утраты их оригиналов;
- 12) Условия и порядок активации Плана ОНВД, в том числе порядок принятия решения об активации Плана ОНВД и переводе деятельности на резервные комплексы;
- 13) Порядок экстренного оповещения и способ связи между сотрудниками (с учетом взаимозаменяемости сотрудников);
- 14) Перечень мероприятий, выполняемых в случае возникновения инцидентов, связанных с приостановлением оказания УПИ или нарушением установленных уровней оказания УПИ, в том числе:
- 15) Меры, применяемые немедленно при возникновении (выявлении) инцидента и направленные на его локализацию и предотвращение развития негативных последствий;
- 16) Меры, направленные на восстановление оказания услуг платежной инфраструктуры в случае их приостановления,
- 17) Меры, направленные на обеспечение непрерывности функционирования Оператора УПИ в условиях нарушения оказания услуг платежной инфраструктуры, соответствующего требованиям к оказанию услуг;
- 18) Перечень третьих лиц (ПКУ, поставщиков коммунальных услуг, включая услуги по передаче электрической энергии, органов государственного управления, правоохранительных органов), участвующих в выполнении мероприятий, предусмотренных Планом ОНВД, и их контактные данные;
- 19) Порядок взаимодействия с государственными экстренными оперативными службами, включая контактные данные их дежурных служб;
- 20) Порядок и сроки тестирования и пересмотра (актуализации) Плана ОНВД.