УТВЕРЖДЕНО
Правлением АО «Банк 131»
Протокол № 20250610/П
от «10» июня 2025 г.

ПОРЯДОК

обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы dengi.ru

Казань, 2025

Оглавление

1. Общие положения....3
2. Порядок обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы....3
3. Управление непрерывностью функционирования Платежной системы....4
4. Требования к разработке и порядку проведения тестирования планов ОНиВД Субъектов Платежной системы....12
5. Заключительные положения....12
Приложение № 1 Перечень сведений об инцидентах....13
Приложение № 2 Методика расчета показателей БФПС Платежной системы dengi.ru....14

1. Общие положения

1.1. АО «Банк 131» является Оператором Платежной системы dengi.ru (далее – Оператор), выполняет функции Операционного центра, Расчетного центра и Платежного клирингового центра Платежной системы dengi.ru (далее – Платежная система, ПС), обеспечивает бесперебойность функционирования Платежной системы (далее – БФПС), как способность предупреждать нарушения требований законодательства Российской Федерации, Правил Системы, заключенных договоров и соглашений между Субъектами Платежной системы (при наличии), а также как способность восстанавливать надлежащее функционирование Платежной системы в течение времени, определенного Правилами Системы.

1.2. Оператор обеспечивает БФПС путем осуществления, скоординированной внутренними подразделениями Оператора с 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 услуг платежной инфраструктуры (далее – УПИ), предусмотренных ч.3 и 4 ст.17, ч.4 ст.19 и ч.1 и 8 ст.25 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон № 161-ФЗ), не соответствующих требованиям к оказанию услуг, обеспечению функционирования Платежной системы в случае нарушения оказания УПИ, соответствующих требованиям к оказанию услуг, и восстановлению оказания УПИ, соответствующих требованиям к оказанию услуг, включая восстановление оказания УПИ в случае приостановления их оказания в течение периодов времени, установленных Оператором в Правилах Системы (далее – управление непрерывностью функционирования Платежной системы).

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

1) Положения управления рисками Платежной системы dengi.ru;
2) Порядок обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы dengi.ru (далее – Порядок);
3) План действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановление деятельности Оператора в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций (далее – План ОНиВД).

1.4. Все термины и определения, используемые в настоящем Порядке, трактуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России (далее – Законодательство), а также в соответствии с Правилами Системы.

1.5. Настоящий Прядок является неотъемлемой частью Правил Платежной системы dengi.ru.

2. Порядок обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы

Оператор определяет и устанавливает порядок обеспечения БФПС, который включает:

2.1. Организацию Системы управления рисками с учетом организационной модели управления рисками в Платежной системе, в соответствии с требованиями Правил Системы, процессы и процедуры управления рисками в Платежной системе, которые регламентируются следующими внутренними документами Оператора:

1) Положение управления рисками Платежной системы dengi.ru является частью Правил Системы и отдельным внутренним документом Оператора, размещено в сети «Интернет» по адресу: https://dengi.ru/;
2) Обеспечение бесперебойности функционирования Системы, Система управления рисками описаны в Приложении № 1 Правил Системы;
3) Методика анализа показателей БФПС, анализа уровня рисков и обновления профилей рисков БФПС, является внутренним документом Оператора и не подлежит опубликованию в открытых источниках.

2.2. Управление непрерывностью функционирования Платежной системы в соответствии с Планом ОНиВД.

2.3. В целях обеспечения надлежащего уровня БФПС Оператор Системы устанавливает порядок осуществления всеми Субъектами Системы скоординированной деятельности, направленной на достижение, подтверждение и поддержание допустимого уровня БФПС, который включает:

- организацию управления рисками в Платежной системе в соответствии с Правилами Системы, Положением по управлению рисками и внутренними документами Оператора Системы, Операторов услуг платежной инфраструктуры и Участников;
- организацию управления непрерывностью функционирования Платежной системы в соответствии с Правилами Системы, Положением по управлению рисками, Порядком обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы dengi.ru и внутренними документами Оператора Системы, Операторов услуг платежной инфраструктуры и Участников в части управления непрерывностью функционирования Платежной системы;
- организацию взаимодействия Оператора Системы, Операторов услуг платежной инфраструктуры и Участников в соответствии с Правилами Системы, Положением по управлению рисками, Порядком обеспечения бесперебойности функционирования Платежной системы dengi.ru и внутренними документами Оператора Системы, Операторов услуг платежной инфраструктуры и Участников в части по обеспечению БФПС;
- Оператор Системы осуществляет контроль за соблюдением Операторами услуг платежной инфраструктуры и Участниками порядка обеспечения БФПС.

3. Управление непрерывностью функционирования Платежной системы

3.1. Оператор Платежной системы организует деятельность по управлению непрерывностью функционирования Платежной системы в соответствии с Правилами 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:

самостоятельное управление рисками в платежной системе Оператором.

3.1.1. Оператор устанавливает и пересматривает пороговые уровни показателей БФПС на основе результатов оценки рисков в Платежной системе и результатов анализа влияния на БФПС произошедших инцидентов на стороне Оператора и Участников Платежной системы в отчетном периоде.

3.2. В соответствии с принятой организационной моделью управления рисками в Платежной системе, функции по оценке и управления Оператор осуществляет самостоятельно (независимо от Участников ПС), но оставляет за собой право запрашивать информацию и выставлять требования к Участникам ПС в рамках управления рисками. Участники ПС самостоятельно (независимо от Оператора) управляют своими рисками.

3.2.1. В соответствии с принятой организационной моделью управления рисками в обязанности Участника ПС входят:

3.2.1.1. Незамедлительное информирование Оператора о событиях, негативно влияющих на финансовое положение Участника ПС или его способность исполнять свои обязательства, о событиях, вызвавших спорные, нестандартные и чрезвычайные ситуации, включая случаи системных сбоев, результатах расследования указанных событий, анализа их причин и последствий.

3.2.1.2. Организация процедуры сбора и обработки сведений о собственных инцидентах 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. При привлечении к работе Платежной системе резервного Расчетного центра, в обязанности Расчетного центра входят следующие действия:

3.2.2.1. незамедлительное информирование Оператора о событиях, негативно влияющих на финансовое положение Расчетного центра или его способность исполнять свои обязательства, о событиях, вызвавших спорные, нестандартные и чрезвычайные ситуации, включая случаи системных сбоев, результатах расследования указанных событий, анализа их причин и последствий;

3.2.2.2. организация процедуры сбора и обработки сведений о собственных инцидентах, в т.ч. для использования Операторами УПИ при расчете показателей БФПС. Перечень сведений об инцидентах приведен в Приложении № 1 к настоящему Порядку;

3.2.2.3. обязаны иметь планы обеспечения непрерывности деятельности и восстановления деятельности (далее – ПОНиВД), а также обеспечить их тестирование и пересмотр не реже одного раза в два года. ПОНиВД должны соответствовать требованиям и рекомендациям Банка России в части обеспечения и восстановления непрерывности деятельности (Положение Банка России № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах») и требований п.1.10.2. Приложения 1 Правил Системы.

3.2.3. Служба управления рисками Оператора на основании данных, полученных от подразделений Оператора, осуществляет ежемесячный расчет фактических значений показателей БФПС[1], относящихся к исполняемой ими роли в Платежной системе за отчетный период на основании методики, которая приведена в Приложении № 2 к настоящему Порядку:

3.2.3.1. 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

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

нарушения требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств, установленных Банком России.

3.2.3.2. 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 (далее – инциденты), в результате которых приостанавливалось оказание УПИ. Приостановление (прекращение) участия в Платежной системе в случаях, предусмотренных Правилами Системы в соответствии с п.4 ч.1 ст.20 Закона №161-ФЗ, не рассматривается в качестве инцидентов.

3.2.3.3. 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).

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

3.2.3.5. Показатель П5 – показатель изменения частоты инцидентов (далее – П5), характеризующий темп прироста частоты инцидентов на стороне Операторов УПИ и Участников Платежной системы.

3.2.4. Служба управления рисками Оператора, на ежемесячной основе, осуществляет сравнение **фактических значений** показателей БФПС (полученных в результате расчета в соответствии с методикой в Приложении № 2) **со следующими пороговыми значениями** показателей БФПС:

3.2.4.1. Пороговый уровень значения показателя П1 составляет **6 часов;**

3.2.4.2. Пороговый уровень значения показателя П2 составляет **24 часа;**

3.2.4.3. Пороговый уровень значения показателя П3 составляет **98,00%;**

3.2.4.4. Пороговый уровень значения показателя П4 составляет **96,00%;**

3.2.4.5. Пороговый уровень значения показателя П5 составляет **15,0%.**

3.2.5. Принятие решения Оператором об уровне качества предоставляемых УПИ происходит по результатам сравнения фактических значений показателей БФПС с пороговыми значениями в соответствии с критериями, описанными в п.п.3.5 настоящего Порядка. В случае превышения фактических значений показателей БФПС над пороговыми значениями Служба управления рисками Оператора предоставляет Председателю Правления Оператора план мероприятий по восстановлению надлежащего оказания услуг в Платежной системе в течение 10 (десяти) рабочих дней после дня окончания календарного месяца, в котором зафиксированы превышения показателей.

3.2.6. Оператор разрабатывает корректирующие мероприятия (меры реагирования) в следующем порядке:

3.2.6.1. Служба управления рисками Оператора, совместно с задействованными подразделениями в рамках инцидентов, готовит перечень корректирующих мероприятий

для предотвращения повторного возникновения или минимизации негативного влияния инцидентов в Платежной системе, которые уже привели к снижению уровня фактических значений показателей П1-П5 по сравнению с пороговыми уровнями данных показателей в отчетном периоде.

3.2.6.2. Служба управления рисками Оператора направляет ежемесячно Правлению Оператора отчетность с результатами анализа фактического уровня предоставленных услуг за отчетный период на основе фактических значений показателей П1-П4, а при нарушении пороговых значений данных показателей, с описанием перечня разработанных корректирующих мероприятий.

3.2.7. Участники, осуществляющие в рамках Платежной системы dengi.ru расчеты по предоставленным услугам и сервисам в отчетный период, направляют Оператору информацию о качестве оказанных им услуг не реже одного раза в шесть месяцев, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней, следующих за отчетным периодом (прошедшие шесть месяцев).

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

3.3.1. Оператор проводит оценку влияния каждого произошедшего инцидента в Платежной системе на БФПС в срок не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем возникновения или выявления инцидента, а также срок не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем устранения последствий инцидента и 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 нарушено штатное функционирование систем, обеспечивающих предоставление услуг Оператора УПИ, закрепленных внутренними документами Оператора УПИ в рамках регламентации выполнения процедур предоставления УПИ, но при этом не нарушен пороговый уровень каждого из показателей П1 и П2.

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

- нарушен Стандартный режим функционирования Платежной системы за счет предоставления услуг Операторами УПИ, закрепленных внутренними документами Оператора УПИ, в рамках регламентации выполнения процедур предоставления УПИ 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.

3.3.2. В случае выявления Оператором 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 новых обстоятельств.

3.3.3. 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, что считается отчетным периодом в рамках настоящего Порядка в следующих случаях:

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

3.3.3.2. В случае если вследствие произошедших в Платежной системе в течение календарного месяца инцидентов одновременно нарушены пороговые уровни всех показателей П3, П4, П5, данные инциденты признаются влияющими на БФПС.

3.3.3.3. В случае выявления инцидентов или дополнительных обстоятельств инцидентов Оператором, 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. Служба управления рисками Оператора обеспечивает хранение сведений о Платежной системе, для формирования профилей рисков и самих профилей рисков в Платежной системе, об инцидентах в Платежной системе в электронной или бумажной форме, не менее 5 (пяти) лет с даты появления указанных сведений и (или) регистрации инцидента.

3.3.5. Процедура анализа инцидентов Оператором аналогична процедуре анализа инцидентов событий операционных рисков, которая отражена во внутреннем документе Оператора: «Порядок взаимодействия подразделений в процессе управления операционным риском». Для анализа используется классификатор бизнес-процессов и технологических процедур, который направляется Оператором Участникам и ОУПИ в рамках установления сотрудничества.

3.4. Реагирование на инциденты, нарушающих БФПС, и порядок использования планов ОНиВД

3.4.1. Внутренние подразделения Оператора обязаны в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения инцидента довести информацию до Службы управления рисками Оператора.

3.4.2. Участники и Операторы УПИ обязаны в срок не позднее следующего рабочего дня после обнаружения инцидента довести до Оператора информацию о наступлении инцидентов, вызвавших нарушение работоспособности аппаратно-программных комплексов (включая случаи системных сбоев) и о наступлении чрезвычайных ситуаций на адрес электронной почты sos@131.ru с содержанием следующей информации:

- Дата;
- Время отправления сообщения Оператору;
- Время нарушения допустимого уровня риска БФПС;
- Вид риска, оказавшего влияние на БФПС;
- Субъект ПС, нарушивший допустимый уровень риска БФПС;

- Причины событий, оказавших влияние на риски БФПС;
- Последствия событий, оказавших влияние на риски БФПС;
- Принятые меры.

3.4.3. В случаях невозможности восстановления оказания УПИ Оператором в течение времени, определенного Правилами Системы, Оператор:

- принимает решение о целесообразности введения в действие Плана ОНиВД;
- актуализирует перечень проводимых мероприятий в рамках мер реагирования на данный инцидент.

3.4.4. Период времени, в течение которого должно быть восстановлено оказание УПИ Оператором, соответствующее требованиям к оказанию услуг, указанных в Правилах Системы, в случае нарушения указанных требований равно 72 (семидесяти двум) часам.

3.4.5 Оператор должен обеспечить оказание УПИ на надлежащем уровне БФПС, установленном Правилами Системы, в т.ч. при возникновении инцидентов, нарушающих БФПС не позднее 6 (шести) часов с момента возникновения или регистрации таких инцидентов, а также Оператор должен организовать в течение 72 (семидесяти двух) часов восстановление оказания услуг, предоставляемых Оператором на надлежащем уровне, определенном п.п.3.5.1 настоящего Порядка.

3.4.6. Оператор обязан:

- проводить регистрацию всех инцидентов в Платежной системе;
- принимать все возможные меры реагирования для скорейшего успешного решения возникших инцидентов и восстанавливать предоставление УПИ надлежащего уровня;
- проводить анализ влияния всех зарегистрированных инцидентов на БФПС;
- иметь регламентные документы о порядке реагирования и разрешения инцидентов, в т.ч. влияющих на БФПС;
- на ежемесячной основе проводить расчет фактических значений Показателей БФПС в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным;
- на ежемесячной основе осуществлять анализ фактического уровня предоставленных услуг за отчетный период на основе фактических значений показателей П1-П4, а при нарушении пороговых значений данных показателей, с описанием перечня разработанных корректирующих мероприятий.

3.4.7. Участники и Операторы УПИ обязаны:

- проводить регистрацию всех инцидентов в Платежной системе;
- проводить анализ влияния всех зарегистрированных инцидентов на БФПС;
- в срок не позднее следующего рабочего дня сообщать обо всех инцидентах, оказавших влияние на БФПС, и принятых мерах реагирования Оператору;
- иметь внутренние регламентные документы о порядке реагирования и информирования Оператора об инцидентах, в т.ч. влияющих на БФПС.

3.4.8. Оператор совместно с Участником ПС согласовывает мероприятия и сроки по устранению нарушений, осуществляет проверку результатов устранения нарушений. Результаты проверки направляются Участнику ПС, в деятельности которого выявлены нарушения.

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

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** - 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 П1-П4 больше или равны Пороговому значению показателей П1-П4. Надлежащий уровень оказания УПИ обеспечивает Стандартный режим функционирования Платежной системы. Стандартный режим функционирования ПС – функционирование Платежной системы в штатном режиме, при котором ни один из Показателей БФПС не превышает пороговых значений.

2) **Ненадлежащий уровень оказания УПИ** - 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 и фактическое значение хотя бы одного из показателей П1-П4 меньше Порогового значения данных показателей. 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. Разрешенный режим функционирования ПС – функционирование Платежной системы с нарушениями Показателей БФПС, влияющими на БФПС, но не приводящими к нарушению функционирования Платежной системы. Критический – функционирование Платежной системы с нарушениями Показателей БФПС, влияющими на БФПС, и приводящими к невозможности оказания услуг Платежной системы.

3.5.2. При переходе Платежной системы в Критический режим функционирования Оператор вводит в действие Планы ОНиВД и оповещает Департамент национальной платежной системы Банка России с указанием причин перехода, подробным описанием инцидента, послужившим причиной такого перехода и предпринимаемыми действиями Оператора для возврата к Стандартному или Разрешенному режиму функционирования Платежной системы. Оператор проводит информирование Участников о случаях и причинах приостановления или прекращения оказания УПИ в Платежной системе по средствам следующих способов:

- размещение информации на официальном Сайте;
- направление уведомления по Согласованным каналам связи.

3.5.3. Консолидированная информация обо всех произошедших инцидентах и оценки рисков БФПС, связанных с произошедшими инцидентами за отчетные периоды с начала текущего года, доводится Службой управления рисками Оператора в виде отчета до сведения Председателя Правления Оператора ежеквартально (не позднее 45 (сорока пяти) дней с даты окончания квартала).

3.5.4. Служба управления рисками Оператора организует проведение оценки результатов действий Оператора, направленного на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановление деятельности в рамках плана ОНиВД с периодичностью не реже одного

раза в два года, в т.ч. для оценки эффективности принятых мер реагирования на инциденты, оказавших влияние 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 качества уровня УПИ (параметров SLA[2]), отраженных в договорах и соглашениях Оператора с привлеченными Операторами УПИ (при наличии).

3.6.2. Оператор организует взаимодействие Субъектов Платежной системы по обеспечению БФПС на основании Правил Системы, заключаемых Субъектами Платежной системы договоров и соглашений с учетом следующих требований Правил 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 Банка России от 3 октября 2017 г. №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 Банка России №607-П);
- определения функций, выполняемых Оператором и Участниками по оперативному информированию Оператора о нарушениях оказания УПИ;
- определения порядка информирования 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 Системы имеет право проверять соблюдение ОУПИ и Участниками Платежной системы порядка обеспечения БФПС с учетом следующих требований:

3.7.1.1. Оператор определил в тексте настоящего Порядка процедуры проведения контроля за соблюдением ОУПИ и Участниками Платежной системы порядка обеспечения БФПС, в соответствии с требованиями Правил Системы.

3.7.1.2. Оператор осуществляет контроль предоставления Участниками Платежной системы отчетов с оценкой качества уровня предоставленных ему услуг за отчетный период на основе расчета фактических значений показателей БФПС, а также информации о произошедших инцидентах в Платежной системе на стороне Участника Платежной системы и ОУПИ, в т.ч. Оператор имеет право запросить любую дополнительную информацию о произошедших инцидентах и порядке расчета фактических значений показателей БФПС.

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

- информировать ОУПИ и Участников Платежной системы о выявленных в их

[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.

деятельности нарушениях и устанавливать сроки устранения нарушений;

- осуществлять проверку результатов устранения нарушений и информировать ОУПИ и Участников Платежной системы, в деятельности которых выявлены нарушения, о результатах проведенной проверки.

3.7.3. Участники, ОУПИ несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка. Несоблюдение порядка обеспечения БФПС, является одним из критериев прекращения участия в Системе, а также критерием прекращения выполнения функций ОУПИ.

3.8. В случае возникновения инцидентов в Платежной системе, которые фактически приостанавливают деятельность Расчетного центра более чем на 6 (шесть) часов, Оператор принимает все меры для организации осуществления расчетов в Платежной системе до конца дня в соответствии с распоряжениями Участников Платежной системы об осуществлении перевода денежных средств при условии получения данных распоряжений тем же днем, в соответствии с Правилами Системы, и (или) договорами, заключенными с Участниками Платежной системы (при наличии) с учетом оценки рисков и последствий возникновении инцидентов, способных оказать негативное влияние на БФПС и в соответствии с Планом ОНиВД Оператора.

4. Требования к разработке и порядку проведения тестирования планов ОНиВД Субъектов Платежной системы

4.1. Оператор определяет порядок формирования планов ОНиВД Оператора и Участников в Приложении №1 Правил Платежной системы dengi.ru, а также в соответствии с рекомендациями П. 2.3.11 главы 2 Положения Банка России №607-П.

4.2. Оператор определяет порядок проведения тестирования и оценки результатов проведенного тестирования планов ОНиВД Оператора и Участников в тексте Правил Системы и Плана ОНиВД Оператора в рамках модуля плана ОНиВД Оператора ПС.

4.3. Операторы УПИ включают в планы ОНиВД 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.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Порядок и изменения к нему вступают в силу с момента его утверждения Правлением Оператора.

5.2. Пересмотр настоящего Порядка осуществляется в случае возникновения изменений во внутренней или внешней среде (внутреннем или внешнем контексте деятельности Оператора) или изменении подходов Оператора к управлению рисками ПС. Ответственным за пересмотр Порядка является Служба управления рисками Оператора. Внесение изменений в настоящий Порядок осуществляется с учетом порядка внесения изменений в Правила Системы.

5.3. В случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации, пункты Порядка, противоречащие вступившим изменениям Законодательства, утрачивают свою силу и до момента утверждения Порядка в новой редакции или изменений и дополнений в Порядок, Оператор руководствуется законодательством Российской Федерации и внутренними документами Оператора.

Приложение № 1
к Порядку обеспечения бесперебойности функционирования
Платежной системы dengi.ru

Перечень сведений об инцидентах

(для дальнейшего использования при расчете показателей БФПС)

Участники Платежной системы 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 инцидент 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 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 dengi.ru

Методика расчета показателей БФПС Платежной системы dengi.ru

1. Продолжительность восстановления оказания УПИ (Показатель П1)

1.1. 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 в результате первого из возникших инцидентов, и до момента восстановления оказания УПИ.

1.2. 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.

1.3. Показатель П1 должен рассчитываться в часах/ минутах/ секундах.

1.4. Пороговый уровень показателя П1 определен Правилами Системы.

2. Непрерывность оказания УПИ (Показатель П2)

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. Показатель П2 должен рассчитываться в часах/ минутах/ секундах.

2.4. Пороговый уровень показателя П2 определен Правилами Системы.

3. Соблюдение регламента (Показатель П3)

3.1. Показатель П3 рассчитывается ежемесячно по каждому Оператору УПИ.

3.2. 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, по следующей формуле:

$$П3_{оц} = (N_{оц} / N_{оц}^{общ}) \times 100\ \%,$$

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;

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

Для Платежного клирингового центра показатель П3 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, по следующей формуле:

$$П3_{пкц} = (N_{пкц} / N_{пкц}^{общ}) \times 100\ \%,$$

где:

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

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

Для Расчетного центра показатель П3 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, по следующей формуле:

$$П3_{рц} = (N_{рц} / N_{рц}^{общ}) \times 100\ \%,$$

где:

$N_{рц}$ - 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;

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

3.3. Показатель П3 должен рассчитываться ежемесячно в процентах с точностью до двух знаков после запятой (с округлением по математическому методу).

3.4. Значение показателя П3 по Платежной системе в целом принимается равным наименьшему из значений данного показателя, рассчитанных по всем Операторам УПИ в отношении всех видов оказываемых ими услуг.

3.5. В платежных системах, в которых Оператор УПИ оказывает более одного вида УПИ одновременно, показатель П3 должен рассчитываться по данному Оператору УПИ в отношении всех видов оказываемых им услуг.

3.6. Пороговый уровень показателя П3 определен Правилами Системы.

4. Доступность Операционного центра Платежной системы (Показатель П4)

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

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

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.

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

4.3. Для платежных систем с несколькими операционными центрами показатель П4 должен рассчитываться для каждого Операционного центра Платежной системы.

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

4.5. Пороговый уровень показателя П4 определен Правилами Системы.

5. Изменение частоты инцидентов (Показатель П5)

5.1. 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 (двенадцать) календарных месяцев, включая оцениваемый календарный месяц, рассчитываемый по следующей формуле:

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

где:

$КИ_i$ - 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 (двенадцать) предыдущих календарных месяцев, включая оцениваемый месяц.

5.2. 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 (двенадцать) календарных месяцев, включая оцениваемый месяц, инцидентов не было, значение показателя признается равным нулю.

5.3. 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.

5.4. Величина порогового уровня показателя П5 определена Правилами Системы.