



ООО «Цифровой Платеж»  
115093, г. Москва, Партийный пер., д.1, корп.57, стр.1, этаж 2, офис 319  
ОГРН 1137746565934  
ИНН/ КПП 7714909651/ 772501001  
[www.sendy.land](http://www.sendy.land) , тел. 8 800 700 25 89

---

У Т В Е Р Ж Д Е Н О  
Приказом Генерального директора  
ООО «Цифровой Платеж»  
от «» 2023 г. №

Введено в действие с ..2023

**ПОРЯДОК**  
**обеспечения бесперебойности функционирования**  
**Платежной системы «Sendy»**

Москва, 2023

## 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 ОНиВД Операторов УПИ Платежной системы .....	13
Приложение № 1. Перечень сведений об инцидентах .....	14
Приложение № 2. Методика расчета показателей БФПС Платежной системы «Sendy» .....	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 ОНиВД 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), как способность предупреждать нарушения требований законодательства Российской Федерации, Правил Платежной системы, заключенных договоров и соглашений между Субъектами Платежной системы, а также как способность восстанавливать надлежащее функционирование Платежной системы в течение времени, определенного Правилами 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 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, 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 Оператора:

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

## **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 Платежной системы, процессы и процедуры управления рисками в Платежной системе, которые регламентируются 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 оценки рисков бизнес-процессов и предоставления отчетности является отдельным внутренним документом Оператора Платежной системы;
- 4) Методика анализа показателей БФПС, анализа уровня рисков и обновления профилей рисков БФПС, является неотъемлемой частью Правил 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 Оператором соблюдения 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 устанавливает и пересматривает пороговые уровни показателей БФПС 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 БФПС<sup>1</sup>, 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 Положением №719-П.

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.

---

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

3.2.3. Проведение Операторами УПИ, на ежемесячной основе, сравнения **фактических значений** показателей БФПС (полученных в результате расчета в соответствии с методикой в Приложении № 2) **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:

- 98,00% для Операционного и Платежного клирингового центров;
- 99,00% для Расчетного центра.

3.2.3.4. Пороговый уровень значения показателя П4 составляет 96,00% для Операционного центра.

3.2.3.5. Пороговый уровень значения показателя П5 составляет 300,0%, но может рассчитываться Оператором индивидуально для каждого Оператора УПИ не реже одного раза в год, доводится до сведения Операторов УПИ по электронной почте. В случае индивидуального расчета порогового значения для Оператора УПИ, информация об этом индивидуально доводится до сведения Оператора УПИ в форме официального письма.

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 превышения фактических значений показателей БФПС над пороговыми значениями Оператор УПИ предоставляет Оператору план мероприятий по восстановлению надлежащего оказания услуг в Платежной системе в течение 10 (десяти) рабочих дней после дня окончания календарного месяца, в котором зафиксировано превышение показателей.

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 перечня корректирующих 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 Приложения №11 Правил Платежной системы по инцидентам, возникшим (выявленным) при оказании услуг платежной инфраструктуры, и показателям бесперебойности функционирования Платежной системы «Sandy», с результатами анализа фактического уровня предоставленных услуг за отчетный период, с подробным описанием инцидентов и других причин нарушения пороговых значений показателей П1-П5, включая описание перечня разработанных корректирующих мероприятий.

3.2.7. Участники, осуществляющие в рамках Платежной системы «Sandy» расчеты по предоставленным услугам и сервисам 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 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 и Операторы УПИ проводят оценку влияния каждого произошедшего инцидента в Платежной системе на БФПС в течение 24 часов с момента его возникновения или выявления, а также в течение 24 часов после устранения инцидента и восстановления оказания УПИ. 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. 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 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;
- 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.

3.3.2. Оператор и Операторы УПИ должны 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 3 (трех) 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 и предоставления отчетности Оператору в формате, представленном в Приложении №11 Правил Платежной системы и в Приложении №3 к настоящему Порядку с указанием одного или нескольких бизнес-процессов, или технологических процедур:

<b>№ п/п</b>	<b>Бизнес-процессы в Платежной системе</b>	<b>Технологические процедуры в Платежной системе</b>
1.	Перевод денежных средств	Предоставление доступа к проведению авторизационного запроса
		Предоставление доступа к проведению авторизационного ответа



		Принятие распоряжения Участников и их клиентов по переводу денежных средств
		Исполнение распоряжения Участников и их клиентов по переводу денежных средств
2.	Платежный клиринг	Формирование Реестров платежных операций
		Формирование Реестров расчетных операций
3.	Проведение финансовых расчетов между Участниками	Расчет платежной клиринговой позиции Участника на нетто-основе и осуществление платежного клиринга
		Проведение финансовых расчетов между Участниками по результатам проведения клиринга на основе рассчитанных нетто-позиций Участников
4.	Поддерживающие бизнес-процессы	Наименование поддерживающего бизнес-процесса

### **3.4. Реагирование на инциденты, влияющие на БФПС и порядок применения планов ОНиВД**

3.4.1. 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@sentry.land](mailto:sos@sentry.land) в виде отчетов по форме Приложения №10 Правил Платежной системы.

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

- принимает решение о целесообразности введения в действие Плана ОНиВД;
- актуализирует перечень проводимых мероприятий в рамках мер реагирования на данный инцидент;
- информирует Оператора на адрес электронной почты [sos@sentry.land](mailto:sos@sentry.land) о невозможности восстановить УПИ в течение 6 часов, предоставляет всю имеющуюся информацию об инциденте, принятых мерах реагирования и планируемых мероприятиях в рамках обновленных мер реагирования на инцидент, а также информирует Оператора о решении в отношении введения в действие Плана ОНиВД.

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 восстанавливать предоставление УПИ надлежащего уровня;
- 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 по форме Приложения №10 Правил Платежной системы;
- на ежемесячной основе предоставлять Оператору ПС отчет по форме Приложения №11 Правил Платежной системы, а также 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.

3.4.5. Участники обязаны:

- проводить регистрацию всех инцидентов в Платежной системе и направлять сведения о них Оператору;
- 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 по форме Приложения №10 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.

### 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**, 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. При переходе Платежной системы в Критический режим функционирования, Оператор действует в соответствии с требованиями п.п.9.6.5.4 Правил Платежной системы. Оператор проводит информирование по Согласованным каналам связи (электронной почте и телефонной связи) Участников и Операторов УПИ о случаях и причинах приостановления или прекращения оказания УПИ в Платежной системе в соответствии с порядком информационного обмена, определенного п.9.9 Правил.

3.5.3. 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.

### **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 SLA<sup>2</sup>), 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 Банка России № 607-П;
- определения функций, выполняемых Операторами УПИ и Участниками по оперативному информированию Оператора о нарушениях оказания УПИ;
- 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 Платежной системы определил в тексте настоящего Порядка процедуры проведения контроля за соблюдением Операторами УПИ и Участниками Платежной системы порядка обеспечения БФПС, в соответствии с требованиями Правил Платежной системы.

3.7.1.2. 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 №12 Правил Платежной системы, в т.ч. Оператор имеет право запросить

---

<sup>2</sup> 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.

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.

**3.8.** В случае возникновения инцидентов в Платежной системе, которые фактически приостанавливают деятельность Расчетного центра более чем на 6 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 Платежной системы, и(или) договорами, заключенными с Участниками Платежной системы с учетом оценки рисков и последствий возникновения инцидентов, способных оказать негативное влияние на БФПС.

#### **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.

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

**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 взаимосвязанных последовательных технологических процедур, выполняемых при оказании УПИ (далее – процесс), в ходе которых произошел инцидент;
- 4) наименование процесса, на который 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 инцидента и его неблагоприятных последствий 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 Платежной системы и(или) взысканных с Оператора Платежной системы;
  - 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 «Sendy»

**Методика расчета показателей БФПС Платежной системы «Sendy»**

**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 приостановления оказания УПИ вследствие инцидента, произошедшего у Оператора УПИ, 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 приостановления 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 Платежной 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 устранения первого инцидента и до момента возникновения следующего.

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 Платежной 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, 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;

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

Для Платежного клирингового центра показатель 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:

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

где:

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

$N_{нкц}^{общ}$  - 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:

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

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

3.4. 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.

3.5. 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.



3.6. Пороговый уровень показателя ПЗ определен Правилами Платежной 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, рассчитываемое по следующей формуле:

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

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.

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 Платежной 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 календарных месяцев, включая оцениваемый календарный месяц, рассчитываемый по следующей формуле:

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

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.

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 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.

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

**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%				

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

**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		98,00%				
П4	Доступность операционного центра		96,00%				
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		98,00%				
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		99,00%				
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 №12 Правил Платежной системы.

Исполнитель \_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Номер телефона: \_\_\_\_\_

## **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 ОНиВД, в том числе порядок принятия решения об активации Плана ОНиВД 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 ОНиВД, 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 ОНиВД.