

ПЛАН-ПРОСПЕКТ
типового Плана обеспечения непрерывной работы и восстановления работоспособности участника платежной системы *

Глава 1. Общие положения

1.1. План обеспечения непрерывной работы и восстановления работоспособности участника платежной системы (далее – ПОНРВ участника платежной системы) – это документально оформленный комплекс организационных и программно-технических мероприятий, которые должны выполняться до, во время и после возникновения кризисной ситуации.

Кризисная ситуация – чрезвычайное происшествие, приводящее к нарушению процесса функционирования автоматизированной системы участника платежной системы в целом, одной или нескольких отдельных автоматизированных систем, подсистем, систем жизнеобеспечения, программно-технических комплексов (далее – ПТК) или автоматизированных рабочих мест (далее – АРМ) вследствие следующих причин:

стихийного бедствия в виде наводнения, землетрясения и т.д.;

возникновения, распространения и объявления в стране эпидемии различных смертельно опасных заболеваний, таких как атипичная пневмония, птичий грипп и т.д.;

террористического акта или его угрозы;

отказа систем жизнеобеспечения (под отказами систем жизнеобеспечения будем понимать отключение электроснабжения, затопление из-за нарушений в работе водопровода или канализации, отключение кондиционирования и вентилирования, пожар в здании и т.д.);

отказа технических средств;

ошибки в системном или прикладном программном обеспечении;

ошибки, вызванной некорректными действиями персонала;

нарушения требований информационной безопасности.

Под автоматизированной системой участника платежной системы понимаем совокупность норм, правил, процедур и программно-технических средств, посредством которых осуществляются расчеты внутри участника платежной системы и осуществляется взаимодействие с

* В плане-проспекте приведено примерное содержание (структура) ПОНРВ участника платежной системы.

платежной системой Республики Беларусь. В состав автоматизированной системы участника платежной системы могут входить другие автоматизированные системы, например, автоматизированная банковская система типа "Клиент-банк" и т.д., подсистемы, ПТК, АРМ, технические средства и средства телекоммуникаций.

1.2. Документация ПОНРВ участника платежной системы может представлять собой иерархический набор взаимоувязанных документов, описывающих обеспечение непрерывной работы автоматизированной системы участника платежной системы в течение установленного периода времени (например, в течение одного рабочего дня), а также восстановление в установленные сроки ее работоспособности в случае возникновения кризисных ситуаций.

Так первым в иерархии документов ПОНРВ может следовать ПОНРВ участника платежной системы, затем – ПОНРВ отдельных автоматизированных систем, входящих в состав автоматизированной системы участника платежной системы, и ПТК.

Также документационное обеспечение ПОНРВ участника платежной системы может включать:

инструкцию по ограничению доступа к программно-техническим средствам, функционирующим в рамках автоматизированной системы участника платежной системы;

инструкцию по проведению копирования и архивирования;

инструкцию по проведению периодического технического обслуживания ПТК, АРМ, технических средств и средств телекоммуникаций.

1.3. Укрупненное описание ПОНРВ участника платежной системы содержит основные сведения о структуре и функционировании автоматизированной системы участника платежной системы, определяет состав и требования к содержанию документации по ПОНРВ участника платежной системы, а также описывает схему распределения ответственности за организационное обеспечение ПОНРВ участника платежной системы.

1.4. В ПОНРВ участника платежной системы необходимо определить круг должностных лиц, для которых он предназначен.

Глава 2. Структура и функционирование автоматизированной системы участника платежной системы

2.1. Под объектами ПОНРВ участника платежной системы следует понимать:

автоматизированные системы, участвующие в проведение платежей, с входящими в их состав подсистемами, ПТК и АРМ;

ПТК и АРМ, на которых функционируют подсистемы и программные комплексы, входящие в состав автоматизированных систем; системы жизнеобеспечения, предназначенные для поддержания среды функционирования автоматизированных систем, ПТК, АРМ, условий работы персонала (системы электроснабжения, вентилирования, водоснабжения, пожаротушения и т.д.);

персонал, выполняющий производственные функции и отвечающий за технологический процесс проведения расчетов.

2.2. Состав и структура автоматизированной системы участника платежной системы может включать как автоматизированные системы и ПТК, участвующие в проведении расчетов в пределах платежной системы, так и автоматизированные системы и ПТК, которые используются для внутренних нужд, но оказывающие прямое или косвенное влияние на надежность и безопасность функционирования автоматизированной системы участника платежной системы в целом.

2.3. Функционирование участника платежной системы в штатном и нештатном режимах.

В данном пункте описывается функционирование автоматизированной системы участника платежной системы в штатном (обычном, повседневном) режиме, определяется перечень ПТК и АРМ, участвующих в проведении расчетов в целом, и состав персонала, обеспечивающего штатный режим функционирования участника платежной системы.

Далее описывается функционирование автоматизированной системы участника платежной системы в нештатном режиме (в условиях кризисной ситуации), обозначаются ПТК и АРМ, которые выступают в качестве резерва или являются резервом основных ПТК и АРМ на случай кризисной ситуации, и определяется состав персонала, который отвечает за функционирование автоматизированной системы участника платежной системы в случае невозможности выполнения указанных функций основным персоналом.

Глава 3. Меры по обеспечению непрерывной работы автоматизированной системы участника платежной системы

3.1. Мерами по обеспечению непрерывной работы автоматизированных систем, ПТК и АРМ участника платежной системы являются: дублирование и резервирование основных компонентов автоматизированных систем, ПТК, АРМ и средств телекоммуникаций; контроль работоспособности дублирующих и резервных ПТК, АРМ, технических средств и средств телекоммуникаций;

проведение периодического технического обслуживания технических средств и средств телекоммуникаций;

ограничение доступа к программно-техническим средствам, используемым в автоматизированной системе участника платежной системы;

обеспечение бесперебойного электропитания;

использование сертифицированных программно-технических средств и лицензионного программного обеспечения;

дублирование и резервирование (резервное копирование) программного обеспечения и данных;

архивирование программного обеспечения и данных;

наличие учтенной копии актуальной версии программного обеспечения в альтернативных местах хранения;

соблюдение установленных действующими техническими нормативными правовыми актами правил разработки автоматизированных систем и программного обеспечения;

наличие в архиве и поддержание в актуальном состоянии проектной и эксплуатационной технической документации автоматизированных систем, ПТК, АРМ, технических средств и средств телекоммуникаций.

3.2. Мерами обеспечения надежной и безопасной эксплуатации, обслуживания и сопровождения автоматизированных систем, подсистем, ПТК и АРМ являются:

снижение текучести кадров;

мотивация персонала к результатам работы;

подбор и подготовка персонала и специалистов;

организация замещения (в соответствии со схемой замещения);

подбор, подготовка и регулярная тренировка резерва персонала и специалистов, используемого в случае потери основного персонала;

переподготовка и повышение квалификации персонала и специалистов;

контроль профессиональной пригодности (аттестация, медицинское освидетельствование и т.д.).

Глава 4. Классификация кризисных ситуаций

4.1. При ранжировании кризисных ситуаций используются различные классификационные признаки. В первую очередь при классификации кризисных ситуаций рекомендуется обращать внимание на следующие аспекты:

степень катастрофичности кризисной ситуации для ресурсов автоматизированной системы участника платежной системы;

уровень организации руководства;

уровень принятия решения.

Принимая во внимание изложенное, может использоваться следующая классификация кризисных ситуаций:

глобальные кризисные ситуации – категория кризисных ситуаций, повлекших глобальные разрушения участника платежной системы и невозможность его функционирования, например, в результате военных действий;

1 категория – категория кризисных ситуаций, повлекших значительные материальные потери, людские жертвы, разрушение зданий участника платежной системы в результате стихийных бедствий, таких как землетрясение, наводнение и т.д., либо террористического акта, пожара, объявления в стране эпидемии смертельно опасного заболевания и т.д.;

2 категория – категория кризисных ситуаций, угрожающих жизни персонала (например, пожар в здании, отказ системы вентиляции и т.д.), а также связанных с отказом технического средства или программы, приведших к длительному временному простоя и невозможности устранить данный сбой силами участника платежной системы;

3 категория – категория кризисных ситуаций, приведших к невозможности персонала выполнять свои функциональные обязанности из-за сбоя в системе жизнеобеспечения, а также связанных со сбоем технического средства или программы и ликвидируемых силами участника платежной системы.

4.2. К кризисным ситуациям 1 категории рекомендуется относить следующие:

стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, пожар, торнадо и т.д.), в результате которых участник платежной системы не способен выполнять производственные функции;

террористический акт;

угроза заболевания персонала или объявление в стране эпидемии смертельно опасного заболевания (например, птичий грипп, атипичная пневмония и т.д.).

4.3. К кризисным ситуациям 2 категории рекомендуется относить следующие:

отказ системы энергоснабжения квартала или здания, где размещены основные ресурсы участника платежной системы;

отказ систем жизнеобеспечения в здании, где размещены основные ресурсы участника платежной системы;

угроза террористического акта;

пожар в отдельных помещениях здания, где размещены основные ресурсы участника платежной системы;

невозможность устранения технического или программного сбоя собственными силами участника платежной системы, необходимость привлечения специалистов заинтересованных сторонних организаций, что приводит к длительному простоя участника платежной системы (временной период простоя участник платежной системы определяет самостоятельно);

4.4. К кризисным ситуациям 3 категории рекомендуется относить следующие:

сбой в функционировании автоматизированных систем, ПТК, АРМ (технические сбои и сбои в программном обеспечении);

сбой в функционировании систем жизнеобеспечения;

Кризисные ситуации данной категории устраняются собственными силами участника платежной системы при проведении следующих мероприятий:

обнаружение и устранение причины сбоя в автоматизированной системе, ПТК, АРМ или в системе жизнеобеспечения;

переход на резервные средства ПТК, АРМ, источники бесперебойного электропитания.

При невозможности устранения сбоя после определенного участником платежной системы периода времени кризисная ситуация может перетекать из 3 категории во 2 категорию кризисных ситуаций.

4.5. Также в данной главе полезно описать, что кризисная ситуация обнаруживается непосредственно персоналом, что информация по времени возникновения и устранения кризисной ситуации, причинах возникновения и предпринятых мерах по ее устранению фиксируется в специальном журнале.

Глава 5. Организационное обеспечение ПОНРВ участника платежной системы

5.1. К документам, регламентирующим работу участника платежной системы в условиях кризисной ситуации, прежде всего, относятся:

ПОНРВ автоматизированных систем, ПТК и систем жизнеобеспечения (в том числе, включая документы по гражданской обороне и работе в условиях эпидемии);

инструкции, описывающие действия должностных лиц, персонала, а также специалистов по системам жизнеобеспечения в кризисных ситуациях;

технические нормативные правовые акты, законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие процессы организации, эксплуатации, обслуживания и сопровождения автоматизированных

систем, ПТК, АРМ и систем жизнеобеспечения участника платежной системы;

эксплуатационная и техническая документация на автоматизированные системы, ПТК, АРМ, технические средства и системы жизнеобеспечения.

Перечень перечисленных выше документов рекомендуем привести в приложении к ПОНРВ участника платежной системы.

5.2. В обязательном порядке ПОНРВ участника платежной системы включает схемы оповещения заинтересованных лиц (руководства и персонала) при возникновении кризисных ситуаций.

Полезно указать схемы оповещения при возникновении кризисных ситуаций всех категорий. При этом участником платежной системы могут быть определены ответственные за оповещение заинтересованных лиц в случае возникновения кризисных ситуаций в автоматизированных системах и системах жизнеобеспечения (например, ответственный за оповещение заинтересованных лиц при возникновении кризисной ситуации в автоматизированных системах и фиксирование всей информации по кризисной ситуации – координатор производственных процессов; ответственный за оповещение заинтересованных лиц при возникновении кризисной ситуации в системах жизнеобеспечения и фиксирование всей информации по кризисной ситуации – администратор по безопасности). Для лучшего визуального восприятия схемы оповещения для каждой категории кризисных ситуаций приводятся в качестве приложений к ПОНРВ участника платежной системы.

Также рекомендуем участнику платежной системы определить временные интервалы по ликвидации простоя либо кризисной ситуации и возврату автоматизированной системы участника платежной системы в штатный режим функционирования.

В виде примера можно привести следующие временные интервалы:

15 минут с момента возникновения кризисной ситуации – персонал, обнаруживший кризисную ситуацию категории 3, ставит в известность координатора производственных процессов или администратора по безопасности, и приступает к выяснению причин возникновения указанной кризисной ситуации или вызывает соответствующую службу. Координатор производственных процессов или администратор по безопасности фиксируют полученную информацию в специальном журнале (время возникновения, место, кем обнаружена, причины (при возможности их определения) и т.д.);

45 минут с момента возникновения кризисной ситуации – не удалось устранить кризисную ситуацию (устранить технический

или программный сбой), не удалось устранить кризисную ситуацию собственными силами (перейти на резервные ПТК или восстановить программное обеспечение), координатор производственных процессов или администратор по безопасности оповещает заинтересованных лиц о кризисной ситуации категории 2, о предпринимаемых мерах и фиксирует информацию в специальном журнале, а также информирует персонал о принятом руководством решении по выходу из кризисной ситуации категории 2.

90 минут с момента возникновения кризисной ситуации – принятие необходимых мер по ликвидации кризисной ситуации, привлечение специалистов сторонних заинтересованных организаций и предприятий, организация расчетов в резервном режиме (при отсутствии порядка проведения расчетов в резервном режиме рекомендуем разработать данный порядок). Координатор производственных процессов или администратор по безопасности фиксирует информацию по кризисной ситуации в специальном журнале.

240 минут с момента возникновения кризисной ситуации – продолжают мероприятия по ликвидации возникшей кризисной ситуации категории 1, завершение работ по проведению расчетов в резервном режиме, принятие всех необходимых мер по закрытию рабочего дня и архивированию необходимой информации и программного обеспечения, а также проведение мероприятий по восстановлению работоспособности и обеспечению функционирования автоматизированной системы участника платежной системы в штатном режиме на следующий рабочий день.

Также ПОНРВ участника платежной системы может содержать набор готовых решений по выходу из кризисных ситуаций трех категорий и восстановлению работоспособности автоматизированной системы участника платежной системы.

5.3. Лицами, задействованными в схеме принятия решений в условиях кризисной ситуации, могут выступать как специалисты, так и руководство участника платежной системы в зависимости от категории кризисной ситуации.

При возникновении кризисной ситуации 3 категории для принятия решения по выходу из данной ситуации и восстановлению работоспособности автоматизированной системы участника платежной системы достаточно решения руководителей служб, отвечающих за эксплуатацию и сопровождение автоматизированных систем, ПТК и АРМ, в зависимости от места возникновения технического сбоя или сбоя программного обеспечения; либо решения руководителя службы, отвечающего за функционирование систем жизнеобеспечения.

При возникновении кризисной ситуации 2 категории для принятия решения по выходу из данной ситуации и восстановлению работоспособности автоматизированной системы участника платежной системы привлекается вышестоящее руководство при непосредственном участии руководителей служб, отвечающих за эксплуатацию и сопровождение автоматизированных систем, ПТК и АРМ или функционирование систем жизнеобеспечения, в зависимости от места возникновения кризисной ситуации.

При возникновении кризисной ситуации 1 категории решение по выходу из данной ситуации и восстановлению работоспособности автоматизированной системы участника платежной системы принимается вышестоящим руководством участника платежной системы. Также схема оповещения о возникновении кризисной ситуации 1 категории может (должна) охватывать заинтересованные сторонние организации (при их наличии), например, если указанная кризисная ситуация произошла в банке, то банк должен известить Национальный банк Республики Беларусь.

5.4. Описание схемы принятия решения по выходу из кризисной ситуации и восстановлению работоспособности автоматизированной системы участника платежной системы содержит пошаговое описание процесса принятия решения в зависимости от категории кризисной ситуации начиная от поступления информации о ее возникновении ответственному за принятие решения лицу и заканчивая доведением принятого решения службам, отвечающим за эксплуатацию и сопровождение автоматизированных систем, ПТК и АРМ или функционирование систем жизнеобеспечения.

5.5. Ответственность за непринятие решения определяется для всех участников схемы принятия решений в условиях кризисной ситуации.

5.6. Схема реализации принятого решения содержит описание действий специалистов и руководителей служб, отвечающих за эксплуатацию и сопровождение автоматизированных систем, ПТК и АРМ или функционирование систем жизнеобеспечения, при получении инструкций по ликвидации кризисной ситуации и восстановлению работоспособности автоматизированной системы участника платежной системы.

При реализации принятого руководством решения учитывается, что специалисты и руководители служб, отвечающих за эксплуатацию и сопровождение автоматизированных систем, ПТК и АРМ или функционирование систем жизнеобеспечения, могут не справиться с кризисной ситуацией самостоятельно (например, при сбое в программном обеспечении), и возможно потребуются привлечение к ликвидации кризисной ситуации специалистов сторонних заинтересованных

организаций или предприятий (данные условия желательно оговаривать в договорах со сторонними организациями и предприятиями, например, с организациями и предприятиями по разработке программного обеспечения, с организациями и предприятиями, предоставляющими телекоммуникационные услуги, и т.д.).

Глава 6. Порядок возврата автоматизированной системы участника платежной системы в штатный режим функционирования

Порядок возврата автоматизированной системы участника платежной системы зависит от последствий, к которым привела кризисная ситуация категории 1 или 2.

Возврат автоматизированной системы участника платежной системы в штатный режим функционирования может быть осуществлен после проведения мероприятий, включающих следующие шаги:

- анализ кризисной ситуации и выявление ее причин;
- проведение работ, направленных на устранение причин кризисной ситуации;
- проведение испытаний системы или ее составных частей (при необходимости);
- проведение мер, предпринимаемых для предотвращения повторения кризисной ситуации;
- проверка готовности автоматизированной системы участника платежной системы функционировать в штатном режиме.

По завершении и ликвидации кризисной ситуации участнику платежной системы рекомендуется подготовить отчет о действиях в чрезвычайных условиях, проанализировав данную ситуацию**.

Глава 7. Подготовка к действиям в кризисных ситуациях

В данной главе рекомендуется описать организацию мероприятий и проверку действий, предусмотренных ПОНРВ участника платежной системы, которые могут включать:

** Если речь идет об участии в автоматизированной системе межбанковских расчетов Национального банка Республики Беларусь (далее – АС МБР), то в случае направления заявки на оперативное изменение регламента работы АС МБР участник АС МБР обязан в течение трех банковских дней письменно проинформировать Национальный банк о причинах возникновения потребности в оперативном изменении регламента работы АС МБР и принятых мерах по их устранению, а также мероприятиях по недопущению аналогичных ситуаций в дальнейшем (в соответствии с Инструкцией по осуществлению межбанковских расчетов через АС МБР, утвержденной постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 10 марта 2005 г. № 37).

проведение с определенной периодичностью (например, один раз в полгода) проверки действий, предусмотренных данным документом с участием заинтересованных сторонних организаций и предприятий;

актуализацию ПОНРВ участника платежной системы по результатам проверок действий (при необходимости);

контроль актуальности планов обеспечения непрерывной работы и восстановления работоспособности автоматизированных систем, ПТК и систем жизнеобеспечения участника платежной системы по результатам проверок действий (при необходимости);

контроль актуальности проектной и эксплуатационной технической документации автоматизированных систем, ПТК, АРМ, технических средств и средств телекоммуникаций;

контроль наличия нормативных правовых актов, включая технические, регламентирующих процессы организации, эксплуатации, обслуживания и сопровождения автоматизированных систем, ПТК и систем жизнеобеспечения в кризисных ситуациях, в соответствии с результатами проверок и изменениями, вносимыми в данные документы.