

Правила оказания услуг S.W.I.F.T. Сервисного Бюро

Утверждены приказом
РГП КЦМР НБ РК
от 30 июня 2017 года
№ 79-П

Глава 1. Общие положения

1. Правила оказания услуг S.W.I.F.T. Сервисного Бюро (далее – Правила) разработаны в соответствии с Правилами оказания услуг во всемирной телекоммуникационной транспортной сети S.W.I.F.T. (далее – S.W.I.F.T.) и определяют порядок организации и функционирования Сервисного Бюро SWIFT, организованного Республиканским государственным предприятием на праве хозяйственного ведения «Казахстанский центр межбанковских расчетов Национального Банка Республики Казахстан (далее – Сервисное Бюро).
2. Сервисное Бюро предоставляет пользователям S.W.I.F.T. услуги по управлению и обработке данных, включая использование интерфейсов S.W.I.F.T. для основного и/или резервного соединения со S.W.I.F.T.

Глава 2. Понятия, используемые в Правилах

- 1) Сервисное Бюро – Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Казахстанский центр межбанковских расчетов Национального Банка Республики Казахстан»;
- 2) S.W.I.F.T. - сообщество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций;
- 3) Сеть SWIFTNet – защищенная среда обмена сообщениями пользователей S.W.I.F.T.;
- 4) SWIFT Alliance Access – программное обеспечение, состоящее из приложений, выполняющих процедуры, относящиеся к отправке и приему сообщений по сети SWIFTNet;
- 5) SWIFT Alliance Gateway - программное обеспечение, состоящее из приложений, выполняющих процедуры по подключению к сети SWIFTNet;
- 6) SWIFT Alliance Web Platform - программное обеспечение для подключения операторов Пользователей к серверу SWIFT Alliance Access через Web-браузер;
- 7) ПО 2FA – программное обеспечение для двухфакторной аутентификации доступа оператора Пользователя на основном интерфейсе SWIFT Alliance Access через приложение SWIFT Alliance Web Platform;
- 8) ФАСТИ2 – Финансовая автоматизированная система транспорта информации.

Глава 3. Правовые основы функционирования Сервисного Бюро

3. Функционирование Сервисного Бюро осуществляется в соответствии с договорами, заключаемыми с пользователями и компанией S.W.I.F.T. S.c.r.l., а также настоящими Правилами.

4. Договоры между пользователями и Сервисным Бюро должны содержать следующие обязательные условия:
 - 1) права и обязанности пользователя и Сервисного Бюро;
 - 2) соблюдение информационной безопасности и хранения банковской тайны;
 - 3) ответственность пользователя и Сервисного Бюро за невыполнение условий договора;
 - 4) порядок расторжения и изменения условий договора.
5. Сервисное Бюро предоставляет пользователям доступ к S.W.I.F.T. на основании полномочий, предоставленных ему компанией S.W.I.F.T. S.c.r.l., и условий заключенного договора.
6. Сервисное Бюро приостанавливает оказание услуг пользователю в случае нарушения условий договора и вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть договор в случае нарушения пользователем условий договора по оплате услуг Сервисного Бюро.

Глава 4. Пользователи Сервисного Бюро

7. Пользователями Сервисного Бюро являются финансовые организации, являющиеся членами S.W.I.F.T., и заключившие договор с Сервисным Бюро.

Глава 5. Подключение пользователей к S.W.I.F.T.

8. «Shared connection» - Сервисное Бюро организует одно или несколько рабочих мест по месту нахождения Пользователя и производит настройку отдельной опции SWIFT Alliance Access (Shared option) на основном интерфейсе SWIFT Alliance Access Сервисного Бюро. Для выхода в S.W.I.F.T. с рабочего места, Пользователь использует программное обеспечение SWIFT Alliance Web Platform с использованием ПО 2FA, предоставленное ему Сервисным Бюро. Сервисное Бюро предоставляет Пользователям доступ для импорта/экспорта сообщений между Пользователем и Сервисным Бюро через систему ФАСТИ2. Для импорта/экспорта сообщений, Пользователь должен предоставить электронный адрес рабочего места ФАСТИ2. Для двухфакторной аутентификации доступа Пользователя через ПО SWIFT Alliance Web Platform к основному интерфейсу SWIFT Alliance Access, Пользователь должен предоставить Сервисному Бюро наименование сертификатов своих операторов.
9. «Gateway connection» - обеспечение доступа в сеть SWIFTNet пользователей, работающих на собственных комплексах SWIFT Alliance Access/Entry через шлюз SWIFT Alliance Gateway Сервисного Бюро. Для выхода в сеть SWIFTNet через шлюз SWIFT Alliance Gateway Сервисное Бюро выполняет настройки интерфейса SWIFT Alliance Gateway отдельно для каждого Пользователя.

Глава 6. Функции Сервисного Бюро

10. Обеспечение и поддержка определенной инфраструктуры, необходимой для проведения установки и дальнейшей эксплуатации интерфейсов SWIFT Alliance от имени и в интересах пользователей, с обеспечением высокого уровня безопасности в соответствии с требованиями S.W.I.F.T.
11. Обеспечение ввода в эксплуатацию интерфейса SWIFT Alliance и установка конфигурации для каждого пользователя.
12. Проведение ежедневных процедур и операций по контролю функционирования интерфейсов SWIFT Alliance, а также иных операции, проводимых на регулярной основе (резервирование данных, отчетность, различных обновлений программного обеспечения и т.д.).

13. Осуществление технического обслуживания комплекса Сервисного Бюро в часы минимальных нагрузок. При этом пользователи заблаговременно информируются о планируемых технических перерывах в функционировании интерфейсов SWIFT Alliance.
14. Установка необходимого программного обеспечения при подключении пользователя, проведение тестирований и настройки оборудования.
15. Консультации пользователей по работе со S.W.I.F.T. и работе с программными приложениями SWIFT Alliance.
16. Осуществление взаимодействия с Help Desk S.W.I.F.T. от имени и в интересах своих пользователей в целях разрешения споров, касающихся интерфейсов и/или линий связи.
17. Консультации пользователей Сервисного Бюро по вопросам предоставления услуг по телефонам контакт центра (727) 250-66-72, 250-66-74, 250-66-75.
18. Список работников Сервисного Бюро, уполномоченных осуществлять поддержку пользователей Сервисного Бюро, указан в Приложении к Правилам.
19. Подготовка ответов на официальные письменные запросы пользователей в течение 10 (десяти) рабочих дней.
20. Подготовка отчетности перед пользователями Сервисного Бюро о проделанной работе на ежегодной встрече.
21. Публикация отчетности ежемесячно по доступности сервисов Сервисного Бюро на интернет-ресурсе www.kisc.kz.
22. Реализация максимально возможных вариантов подключения пользователей к сети SWIFTNet, для обеспечения надежности и доступности услуг по подключению к сервисам S.W.I.F.T. на уровне не ниже 95%.

Глава 7. Ответственность Сервисного Бюро

23. Сервисное Бюро несет ответственность за:
 - 1) установление связи со S.W.I.F.T. и действия исключительно от имени пользователей без права получения или отправки сообщений непосредственно от имени Сервисного Бюро;
 - 2) соблюдение конфиденциальности статистических данных, паролей и особенностей конфигурации пользователей. В связи с этим работники Сервисного Бюро имеют доступ только к той информации (устной, письменной или содержащейся на электронных носителях), которая связана с исполнением ими прямых обязанностей. В целях предотвращения несанкционированного доступа или мошенничества, все операции должны выполняться двумя работниками Сервисного Бюро;
 - 3) неразглашение информации, содержащейся в сообщениях, передаваемых пользователями S.W.I.F.T., без предварительного письменного согласия пользователей;
 - 4) целостность всех сообщений, хранящихся или ожидающих обработки в программно-техническом комплексе Сервисного Бюро, и сохранность всех связанных с обработкой транзакций документов, подтверждающих факт дачи распоряжения именно пользователем, в течение срока установленного нормативными актами КЦМР или нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан;
 - 5) функционирование программно-технического комплекса Сервисного Бюро для пользователей с 08:00 до 23:00 часов;
 - 6) своевременное уведомление пользователей о недоступности каких-либо услуг/сервисов или нарушении конфиденциальности и целостности, таких как: случайное или преднамеренное раскрытие сообщений или другой защищаемой информации и/или изменение, удаление или потеря сообщения.

7) работоспособность интерфейсов, используемых для доступа в S.W.I.F.T., и их соответствие стандартам S.W.I.F.T., обеспечивающим выполнение всех функций S.W.I.F.T.

Глава 8. Коэффициент доступности Сервисного Бюро

24. Расчет коэффициента доступности (работоспособности, непрерывности деятельности) услуг по подключению к сервисам S.W.I.F.T. за определенный промежуток времени осуществляется по следующей формуле:

$$K_a = \frac{(T - T_f)}{T}$$

где:

K_a – коэффициент доступности (работоспособности, непрерывности деятельности) услуг по подключению к сервисам S.W.I.F.T. за определенный промежуток времени (месяц);

T – общее время работы доступа (период времени от подключения до отключения доступа к сервису S.W.I.F.T.) в минутах;

T_f – период времени, когда доступ был отключен, в минутах. Данное время не включает время проведения плановых и профилактических работ в вечернее время и выходные дни;

$(T - T_f)$ - реальное время работы (в минутах).

Глава 9. Ответственность пользователей

25. Своевременно предоставлять в КЦМР официальным письмом список с образцами подписей лиц, уполномоченных подписывать письма, адресованные КЦМР по вопросам работы с Сервисным Бюро.

26. Незамедлительно информировать КЦМР о нарушении защиты, конфиденциальности и целостности сообщений пользователя, либо о компрометации учетных данных пользователя.

27. Уведомлять КЦМР об изменении Band пользователя, не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения уведомления от S.W.I.F.T. о переходе на Band более высокого уровня; в случае не уведомления либо несвоевременного уведомления пользователь выплачивает КЦМР штраф в размере 5 % (пяти процентов) от ежемесячной стоимости услуг по новому Band и осуществляет доплату КЦМР по новому тарифу по новому Band с момента перехода, а также возмещает все убытки КЦМР, понесенные в связи с таким не уведомлением либо несвоевременным уведомлением.

28. Самостоятельно управлять PKI сертификатами, используемыми для работы с ПО 2FA, ПО ФАСТИ2 и защиты каналов связи до серверов Сервисного Бюро.

29. Соблюдать правила информационной безопасности согласно требованиям компании S.W.I.F.T. «SWIFT Customer Security Framework», размещенным на официальном интернет-ресурсе www.swift.com.

Глава 10. Сбои и восстановление функционирования Сервисного Бюро

30. Для предотвращения сбоев и необходимости восстановления функционирования Сервисного Бюро все данные, хранящиеся на основном сервере, в обязательном порядке подвергаются резервному копированию.

31. Максимальное время восстановления работы Сервисного Бюро, в случае сбоя в программно-техническом комплексе, составляет не более 3 (трех) часов.

32. Восстановление работы основных компонентов Сервисного Бюро производится согласно утвержденному Плану восстановления функционирования Сервисного Бюро SWIFT. План актуализируется не реже одного раза в год.
33. На основе Плана восстановления функционирования Сервисного Бюро SWIFT разрабатывается и утверждается Порядок действия пользователей для обеспечения бесперебойной работы в S.W.I.F.T., который, при необходимости, актуализируется в соответствии с Планом восстановления функционирования Сервисного Бюро SWIFT и может быть предоставлен пользователям по письменному запросу.
34. Переключение пользователей с основного центра на резервный центр и обратно осуществляется:
 - 1) для схемы «Gateway connection» – в настройках интерфейса SWIFT Alliance Access/Entry прописаны ссылки на три сервера SWIFT Alliance Gateway Сервисного Бюро, работающих не независимо друг от друга в двух центрах (два сервера в основном центре, один сервер в резервном центре). В случае недоступности одного из них, переключение на другой происходит автоматически;
 - 2) для схемы «Shared connection» – в случае выхода из строя сервера SWIFT Alliance Access Сервисного Бюро одного из центров, работники Сервисного Бюро производят ручной перевод работы сервиса на резервный сервер SWIFT Alliance Access основного или резервного центра. Все пользователи оповещаются об изменениях в подключении к доступному серверу по телефону или e-mail и действуют согласно установленным (либо полученным от Сервисного Бюро) инструкциям.
35. В случае возникновения сбоев в работе провайдеров связи или коммуникационного оборудования Сервисного Бюро в основном центре, пользователи могут получить доступ к серверам, расположенным в основном центре, через резервный центр.
36. При возникновении аварийной ситуации, которая может препятствовать пользователям работать в S.W.I.F.T., работники Сервисного Бюро информируют пользователей (по телефону или электронной почте) о длительности восстановления и действиях пользователей в соответствии с Порядком действия пользователей для обеспечения бесперебойной работы в S.W.I.F.T.
37. Для проверки работоспособности резервного оборудования (серверы и коммуникационное оборудование) в Основном и Резервном центрах КЦМР производится перевод работы на резервное оборудование не реже одного раза в год. Уведомление пользователей о технических деталях и датах тестирования выполняется согласно Плану восстановления функционирования Сервисного Бюро SWIFT. Отчет по результатам проверки может быть предоставлен пользователям по письменному запросу.
38. Расстояние между основным и резервным центрами более 11 км.

Глава 11. Особенности работы в приложении FIN

39. Особенностью работы в приложении FIN является следующее: все финансовые сообщения, посылаемые пользователями через Сервисное Бюро, должны в обязательном порядке проходить через S.W.I.F.T.
40. Пользователям, работающим по схеме «Shared connection», предоставляется возможность для тестирования новых форматов сообщений не позднее 6-ти недель до официальной даты начала работы с новыми форматами сообщений S.W.I.F.T. КЦМР уведомляет пользователей в письменном виде о технических деталях и датах тестирования. Отчет по результатам тестирования может быть предоставлен пользователям по письменному запросу.

Список работников Сервисного Бюро,
уполномоченных осуществлять поддержку пользователей
по телефонам контакт центра (727) 250-66-72, 250-66-74, 250-66-75 с 08-00 до 23-00

№ п/п	Ф.И.О.	Должность
1.	Блоха Марина	Заведующий сектором СВИФТ
2.	Жарков Олег	Главный системный аналитик
3.	Затыльный Иван	Главный экономист