

Утверждено
Приказом Генерального директора
РГП «КЦМР НБ РК»
от «02» декабря 2022 года
№ 91/1-П

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
МЕЖДУ ОПЕРАТОРОМ СМП И УЧАСТНИКАМИ СМП**

г.Алматы, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
1.1. Область применения	3
2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	4
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
4. СОДЕРЖАНИЕ СОГЛАШЕНИЯ	6
4.1. Стороны	6
4.2. Срок действия	6
4.3. Обязательства Сторон	6
5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ЗАПРОСАМ УЧАСТНИКОВ	7
5.1. Способы взаимодействия ответственных лиц Оператора и Участников СМП:	7
5.2. Гарантии качества предоставления услуг и уровня сервиса	8
5.3. Профилактические и срочные работы	8
6. ПРИОРИТЕТЫ И НОРМАТИВНОЕ ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ ЗАПРОСОВ	9
6.1. Обработка Оператором запроса Участника СМП об инциденте	9
6.2. Обработка Участником СМП запроса Оператора об инциденте	10
7. ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ	12
7.1. Утверждение Соглашения	12
7.2. Внесение изменений в Соглашение	12

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Область применения

1.1.1. Настоящее Соглашение регламентирует отношения между Оператором и Участниками СМП, и предназначен для закрепления порядка работы Оператора и Участника СМП в процессе осуществления платежей и переводов в СМП на определенном (согласованном) уровне.

1.1.2. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Правил функционирования системы мгновенных платежей, утвержденных приказом №90-П от 28 ноября 2022 года (далее - Правила).

1.1.3. Настоящее Соглашение носит конфиденциальный характер. Содержание Соглашения не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимися представителями Участников СМП.

2. Термины и сокращения, используемые в Соглашении

Термин/ Сокращение	Определение
Соглашение	Соглашение об уровнях обслуживания
Правила	Правила функционирования системы мгновенных платежей, утвержденные Оператором
СМП	Система мгновенных платежей
Участник СМП	Платежная организация, банк второго уровня и/или национальный оператор почты, заключившие договор с Оператором об участии в СМП
Оператор	В соответствии со статьей 8 Закона платежах и платежных системах выполняет функции Оператора СМП и обеспечивает функционирование СМП. Оператором выступает РГП на ПХВ «КЦМР НБ РК».
инцидент	Это любое событие, не являющееся частью нормального функционирования сервиса
запрос	Электронное сообщение Оператора и/или Участника СМП по вопросам технической и/или операционной поддержки СМП посредством специально выделенных и отведенных электронных адресов Оператора и/или Участника СМП
проблема	Неизвестная корневая причина одного или нескольких инцидентов
1-я линия поддержки	Call-центр Участников СМП, обеспечивающий регистрацию и маршрутизацию заявок от пользователей. 1-я линия поддержки уполномочена эскалировать заявки на уровень 2-й линии поддержки Участников СМП.
2-я линия поддержки	Координатор со стороны Участников СМП - сотрудник Участника СМП, обеспечивающий устранение и предоставляющий консультации для типовых инцидентов, имеющих постоянное решение. 2-я линия поддержки уполномочена эскалировать запросы Участника СМП на уровень 3-ю линию поддержки и определять степень влияния проблемы/инцидента.
3-я линия поддержки	Поддержка - группа сотрудников Оператора, обеспечивающая техническую поддержку СМП (решение

	инцидентов вне компетенции 2-й линии поддержки), подготовку и проведение устранения причин инцидентов СМП.
Процедуры	Описание сервиса по процедурам обмена и форматов сообщений, утвержденное Оператором СМП
срочные работы	Проведение работ в СМП, в случае возникновения ситуации, требующей немедленной реакции
ID	Уникальный идентификатор

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Настоящий документ содержит детальную информацию по предоставляемым услугам, в том числе критерии качества предоставляемых услуг. Документ подлежит актуализации в случае изменения требований или перечня предоставляемых услуг.

3.2. Услуги оказываются во исполнение и в соответствии с Правилами.

3.3. Соглашение предназначено для закрепления порядка работы между специалистами Участников СМП на 2-й линии поддержки (сотрудники Участника СМП, обеспечивающий устранение и предоставляющий консультации для типовых инцидентов, имеющих постоянное решение) и специалистами Оператора на 3-й линии поддержки (группа сотрудников Оператора, обеспечивающая техническую поддержку СМП, подготовку и проведение устранения причин инцидентов СМП).

4. СОДЕРЖАНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

4.1. Стороны

4.1.1. Настоящее Соглашение утверждено Оператором.

4.1.2. Сторонами являются - Оператор и Участники СМП.

4.1.3. Оператор не менее чем за 1 (один) месяц до предполагаемой даты утверждения предварительно согласовывает с Участниками СМП изменения и дополнения к Соглашению. В течение этого периода Оператор рассматривает предложения и замечания Участников СМП к проекту изменений и дополнений Соглашения. Изменения вступают в силу с момента опубликования на интернет-ресурсе Оператора, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при их размещении.

4.2. Срок действия

4.2.1. Срок Соглашения действует с момента заключения договора между Оператором и Участником СМП и до отмены Соглашения по согласованию Сторон.

4.3. Обязательства Сторон

4.3.1. Участники СМП обязуются:

1) Закрепить отдельно выделенную электронную почту для СМП и выделить ответственных(-ое) лиц(-о) от Участника СМП для взаимодействия при запросах, инцидентах, проведении плановых и срочных работ;

2) Соблюдать форматы сообщений, описанные в Процедурах;

3) Уведомлять Оператора:

- не менее чем за 2 (два) рабочих дня об изменении реквизитов Участника СМП (БИН, наименование и тд);

- о проведении технических работ на стороне Участника СМП с указанием даты и времени не менее чем за 24 часа до проведения работ;

- о других причинах недоступности СМП Участника СМП (форс-мажор не позднее 3 (трёх) часов с момента наступления недоступности).

4) Передавать Оператору запросы по инциденту 3-й линии с полным описанием содержания запроса:

- Тип запроса: технические ошибки/ бизнес-процессы/ уведомление о недоступности СМП;

- Дата и время;

- ID транзакции;

- тип сообщений (acmt, rasc, rprt);

- Логи (по мере запроса Оператора дополнительно);

- Код ошибки;

- Описание проблемы.

5) Принимать в работу и рассматривать запросы от Оператора по мере их поступления в определенные их приоритетом сроки, указанные в разделе 6.2 настоящего Соглашения;

6) Обеспечивать решение инцидента в определенные их приоритетом сроки;

7) Поддерживать изменения функционала, полученные в подпункте 3) пункта 4.3.2. от Оператора к указанной дате.

4.3.2. Оператор обязуется:

1) Принимать запросы в работу по мере их поступления и согласно приоритету запроса;

2) Предоставить решение инцидента Участникам СМП согласно срокам, указанным в разделе 6.1 настоящего Соглашения;

3) Уведомлять Стороны о проведении плановых и срочных технических работ на стороне Оператора с указанием даты и времени в порядке, указанном в п.5.3.3;

4) Заблаговременно не позднее чем за 4 (четыре) недели уведомлять Участников СМП о предстоящих изменениях функционала СМП с указанием даты публикации изменений;

5) Заблаговременно, в соответствии с заранее согласованными на встрече технической рабочей группы сроками, до даты очередного релиза предоставить Участникам СМП стенд для тестирования/сертификации изменений.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ЗАПРОСАМ УЧАСТНИКОВ

5.1. Способы взаимодействия ответственных лиц Оператора и Участников СМП:

Участники СМП направляют запросы на следующие электронные адреса: support_smp@kisc.kz по организационным и операционным вопросам, tech_smp@kisc.kz по техническим вопросам.

В этом случае запрос, перенаправленный от 2-ой линии Участников СМП поступает на электронный адрес Оператора и переходит в ответственность Оператора.

5.2. Гарантии качества предоставления услуг и уровня сервиса

5.2.1. Услуги Участникам СМП предоставляются Оператором удаленно.

5.2.2. Оператор предоставляет Участникам СМП услуги в течение указанного в разделе 6 времени, за исключением времени проведения плановых профилактических работ, если иное не предусмотрено в Правилах.

5.2.3. Любая дополнительная разработка СМП, которая выявилась в ходе анализа проблемы/инцидента не входит в рамки поддержки 3-й линии, и считается новым функционалом. Такие работы предварительно должны пройти анализ и оценку сроков их реализации на стороне Оператора.

5.2.4. Недоступность услуг Оператора может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Плановыми работами;
- Срочными работами (при внештатных ситуациях).

5.3. Профилактические и срочные работы

5.3.1. Оператор имеет право проводить профилактические работы с уведомлением Участников СМП.

5.3.2. На период проведения профилактических и срочных работ услуги будут недоступны.

5.3.3. Оператор уведомляет Участников СМП о дате, времени и продолжительности проведения профилактических работ по электронной почте и(или) выделенным каналам связи с указанием их продолжительности в случае прерывания предоставления услуги, а также времени восстановления услуги:

Позиция	Уведомление Участников	Дополнительные условия
Проведение плановых профилактических работ	Не менее, чем за 72 часа до начала плановых профилактических работ	Время проведения плановых работ предварительно согласовывается по электронной почте с Участниками. Интервалы между плановыми профилактическими работами - нет ограничений
Проведение срочных работ (при внештатных ситуациях)	За 1 час до начала работ	

5.3.4. Срочные работы могут проводиться в любое время суток, в случае возникновения ситуации, требующей немедленной реакции.

6. ПРИОРИТЕТЫ И НОРМАТИВНОЕ ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ ЗАПРОСОВ

6.1. Обработка Оператором запроса Участника СМП об инциденте

6.1.1. Скорость решения инцидента Оператору по запросу Участника СМП зависит от приоритета инцидента.

6.1.2. В процессе обработки инцидента его приоритет может быть изменен Оператором.

6.1.3. Время решения инцидента фиксируется после реагирования Оператора.

6.1.4. Результатом реакции Оператора на запрос Участника СМП об инциденте является следующая последовательность действий Оператора:

- Подтверждение получения запроса Участника СМП об инциденте;
- Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента;
- Фиксация времени и продолжительности инцидента.

6.1.5. Результат решения Оператора на запрос Участника СМП об инциденте:

- Подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Оператора по настоящему Соглашению за данный инцидент;

- Принятие и исполнение принятого решения на условиях настоящего Соглашения, а именно: период недоступности услуги Оператора по подтвержденному Оператором инциденту и ответственность Оператора по настоящему Соглашению за данный инцидент;

- Уведомление Участника СМП о закрытии инцидента после анализа проблемы.

6.1.6. Время реагирования Оператора на запрос Участника СМП - 30 минут.

6.1.7. Время решения инцидентов:

	Приоритет	Время решения инцидентов
	Критический <i>инцидент, который повлек отклонение от нормального функционирования критичных функций СМП:</i> - прием, обработка, передача сообщений, нарушение графика операционного дня, нарушение бизнес-логики работы системы; - и/или связан с реализацией критичных угроз безопасности: - нарушение доступности сервисов, конфиденциальности и целостности информации	<ul style="list-style-type: none">● не более 1 часа в рабочее время*● не более 2 часов в нерабочее время
	Средний <i>инцидент, который частично нарушает непрерывное использование СМП и/или снижает функциональные характеристики системы</i>	на следующий рабочий день

<p>Низкий инцидент, который, не нарушает штатного бесперебойного функционирования СМП и не снижает ее функциональных характеристик</p>	<p>в течение 7 рабочих дней</p>
---	---------------------------------

Примечание:* рабочее время: в будние дни с 08.40 по 17.40 по времени г. Астаны.

Время решения инцидентов рассчитывается как разница между датой/временем решения запроса и датой/временем, когда запрос зарегистрировался в системе Оператора, за вычетом времени нахождения запроса на стороне Участника СМП:

- Уточнение у Участника СМП (запрос дополнительных данных);
- Согласование Участником СМП (по мере необходимости);
- Тестирование Участником СМП.

6.2. Обработка Участником СМП запроса Оператора об инциденте

6.2.1. Скорость реагирования Участника СМП на запросы Оператора зависит от приоритета инцидента.

6.2.2. В процессе обработки инцидента его приоритет может быть изменен Участником СМП.

6.2.3. Время решения инцидента фиксируется после ответа Участника СМП.

6.2.4. Результатом реакции Участника СМП на запрос Оператора об инциденте является следующая последовательность действий Участника СМП:

- Подтверждение получения запроса Участником СМП об инциденте;
- Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента;
- Фиксация времени и продолжительности инцидента.

6.2.5. Результат решения Участника СМП на запрос Оператора об инциденте:

- Подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Участника СМП по настоящему Соглашению за данный инцидент;

- Принятие и исполнение принятого решения на условиях настоящего Соглашения, а именно: период недоступности услуги Участника СМП по подтвержденному Участником СМП инциденту и ответственность Участника СМП по настоящему Соглашению за данный инцидент;

- Уведомление Оператора о закрытии инцидента после анализа проблемы.

6.2.6. Время реагирования Участника СМП на запрос Оператора - 30 минут.

6.2.7. Время решения инцидентов:

№	Приоритет	Время решения инцидентов
---	-----------	--------------------------

1	<p>Критический инцидент, который повлек за отклонение от нормального функционирования критических функций системы Участника СМП: - прием, обработка, передача сообщений (в том числе время обработки транзакции на стороне Участника СМП) - и/или связан с недоступностью каналов связи Участника СМП; - нарушение доступности сервисов, конфиденциальности и целостности информации.</p>	<p>не более 3 часов в рабочее время* не более 6 часов в нерабочее время</p>
2	<p>Средний инцидент, который частично нарушает непрерывное использование системы Участника СМП и/или снижает его функциональные характеристики: - расхождения при свержах отчетов - ошибки при взаимодействии Участника и СМП - и/или связан с частичной недоступностью каналов связи Участника СМП; - частичные сбои при приеме, обработке, передаче сообщений (в том числе время обработки транзакции на стороне Участника СМП)</p>	<p>на следующий рабочий день</p>
3	<p>Низкий диспутные ситуации, также инциденты, которые, не нарушают штатного бесперебойного функционирования системы Участника и не снижают ее функциональных характеристик: - проверка транзакции и поступления средств - и другие вопросы</p>	<p>в течение 7 рабочих дней</p>

Примечание:* рабочее время: в будние дни с 08.40 по 17.40 по времени г.Астаны.

6.2.8. Время решения инцидентов рассчитывается как разница между датой/временем решения инцидента и датой/временем, когда запрос зарегистрировался в системе Участника, за вычетом времени нахождения заявки на стороне Оператора:

- Уточнение у Оператора (запрос дополнительных данных);
- Согласование Оператором (по мере необходимости);
- Тестирование Оператором.

6.2.9. В случаях, когда Участнику СМП требуется больше времени на решение инцидента, то необходимо дополнительно уведомить Оператора с указанием сроков устранения.

6.2.10. После решения инцидента Участник в течение 5-ти рабочих дней предоставляет Оператору полную и исчерпывающую информацию о причинах

инцидента, мерах, предпринятых для устранения инцидента, решения проблемы.

6.2.11. Оператор ведет и предоставляет Участнику СМП доступ к базе знаний по известным проблемам, ошибкам, дефектам.

7. ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ

7.1. Утверждение Соглашения

7.1.1. Соглашение составляется и утверждается Оператором.

7.2. Внесение изменений в Соглашение

7.2.1. При возникновении необходимости внесения изменений в настоящее Соглашение, Стороны подают заявку Оператору с описанием требуемых изменений. Возможность внесения изменений рассматривается Оператором в процессе управления изменениями в течение месяца с даты подачи Заявки на внесение изменений.

7.2.2. По истечении месяца с даты подачи заявки Оператор предоставляет участникам новый вариант Соглашения на утверждение или аргументированный отказ от внесения изменений.

7.2.3. С учетом положений настоящего Соглашения, все остальные обязательства, не предусмотренные явно Правилами и дополнительными соглашениями или действующим законодательством, не увеличивают объем обязательств и гарантий Оператора.