



**Акционерное общество «Национальная платежная корпорация  
Национального Банка Республики Казахстан»**

Уровень доступа: Общий

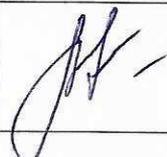
Утвержден  
решением Правления АО «НПК»  
от «30» 01 2026 г.  
(приложение № 2  
к протоколу № 2)

Дата вступления в силу с  
«30» 01 2026 г.

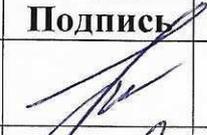
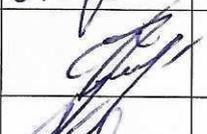
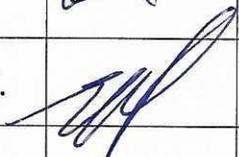
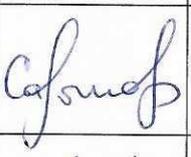
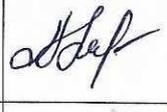
**Руководство по подключению и операционному взаимодействию с  
информационной системой «Система обмена информацией по открытым  
программным интерфейсам»**

Рег. № 5

г. Алматы

Должность, подразделение разработчика	ФИО	Подпись	Дата
Главный сотрудник отдела развития управления развития цифровых сервисов	Маликова А.Е.		

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	ФИО	Подпись	Дата
И.о. заместителя Председателя Правления	Попова Т.В.		
И.о. начальника управления информационной безопасности	Елемесов Ж.Т.		
Директор департамента информационных технологий	Кандалов С.В.		
Директор департамента разработки и развития технологий	✓ Кидирбаева Э.А.		
Заместитель директора департамента информационных технологий	Третьяков П.С.		
Начальник управления архитектуры решений и контроля качества	✓ Сагадиев А. А.		
Начальник управления развития цифровых сервисов	Ермаханова А.Ж.		
Начальник управления технического обеспечения департамента информационных технологий	Касанов И.О.		
Начальник отдела информационной безопасности	Садыков Р.Н.		
Начальник отдела развития управления развития цифровых сервисов	Сагинтаев К.К.		
Начальник отдела методологии департамента карточного процессинга	Толкамбаева А. Ш.		
Начальник отдела сопровождения управления развития цифровых сервисов	✓ Нуркенов М.Е.		
И.о. начальника отдела правового обеспечения	✓ Жумашев Д.Ж.		

## Содержание

Глава 1. Общие положения.....	4
Параграф 1. Назначение и область применения документа.....	4
Параграф 2. Термины и сокращения .....	4
Параграф 3. Способы взаимодействия Участника и Системы .....	5
Параграф 4. Порядок обращения Участников к Оператору Системы .....	5
Параграф 5. Нормативные ссылки.....	5
Глава 2. Уровень доступности услуг Системы.....	6
Параграф 1. Показатели доступности и производительности Системы.....	6
Параграф 2. Требования к проектированию систем Участника.....	6
Параграф 3. Принципы взаимодействия при проведении технических работ .	7
Параграф 4. Недоступность Системы.....	8
Глава 3. Мероприятия по подключению Участника к Системе .....	8
Параграф 1. Мероприятия, выполняемые Оператором Системы.....	9
Параграф 2. Мероприятия, выполняемые Участником.....	9
Параграф 3. Отключение API / прекращение участия (расторжение Договора участия).....	11
Глава 4. Организация обмена электронными сообщениями при совершении Операций в Системе .....	11
Параграф 1. Общие положения .....	11
Параграф 2. Обеспечение безопасности в рамках электронного обмена .....	12
Параграф 3. Режим ограниченной доступности Участника.....	12
Глава 5. Регистрация обращений Участников Системы .....	13
Параграф 1. Общие положения .....	13
Параграф 2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений.....	13
Параграф 3. Классификация обращений.....	14
Приложение 1 .....	16
Приложение 2.....	19
Приложение 3.....	21



## Глава 1. Общие положения

### Параграф 1. Назначение и область применения документа

1. Цель документа – предоставить информацию:
  - о порядке подключения к информационной системе «Система обмена информацией по открытым интерфейсам» (далее – Система), а также подключение Участников к API, опубликованным в Системе;
  - о применяемых Оператором Системы процессах операционного взаимодействия.
2. Настоящий документ предназначен для специалистов Участников, выполняющих или планирующих подключение к Системе:
  - подразделения информационных технологий и эксплуатации;
  - команды разработки, вовлеченной в проект интеграции с Системой;
  - подразделения информационной безопасности;
  - подразделения операционного сопровождения.

### Параграф 2. Термины и сокращения

3. В рамках настоящего документа применяются также следующие термины и сокращения.

Договор	Договор присоединения о предоставлении услуг в Системе обмена информацией по открытым интерфейсам.
Идентификатор Участника	Уникальный идентификатор Участника, присваиваемый Оператором Системы.
Клиент	Физическое лицо или юридическое лицо, заключившее с Участником договор на оказание банковских услуг.
Личный кабинет	Страница Портала НПК, доступная сотруднику Участника после подтверждения своей личности путем прохождения авторизации в Портале.
Оператор	Акционерное общество «Национальная платежная корпорация Национального Банка Республики Казахстан», обеспечивающее функционирование Системы.
Операция в Системе	Доступ к API по обмену информацией о банковских счетах. Доступ к API по обмену открытыми данными.
«Песочница»	Тестовая среда Системы, предназначенная для самостоятельного тестирования Участником своего программного обеспечения.
Система	Информационная система «Система обмена информацией по открытым интерфейсам».
Портал НПК	Портал Оператора, расположенный по адресу <a href="https://cabinet.npsk.kz">https://cabinet.npsk.kz</a> , обеспечивающий доступ к Системе.



Правила	Правила функционирования в Системе обмена информацией по открытым интерфейсам.
ЭС или электронное сообщение	Сообщение, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи в формате, разработанном Оператором.
Участник	Банк второго уровня (БВУ), АО «Казпочта», а также страховая (перестраховочная) организация, зарегистрированная на территории Республики Казахстан, заключившие с Оператором Договор.
УЦ АО «НПК»	Подразделение АО «НПК», выполняющее функции удостоверяющего центра по созданию, выдаче и управлению сертификатами ключей проверки электронной подписи, используемых при выполнении Операций в Системе.
API	Application Programming Interface – прикладной программный интерфейс.
Регуляторы	НБ РК, АРРФР
Service Desk	Система обращений АО «НПК» Service Desk <a href="http://app.help-desk.kisc.kz/otrs/customer.pl">http://app.help-desk.kisc.kz/otrs/customer.pl</a>

### Параграф 3. Способы взаимодействия Участника и Системы

4. В процессе подключения Участника к Системе и дальнейшего оказания услуг в Системе взаимодействие между Участником и Системой осуществляется следующими способами:

- через Портал НПК, являющийся основным каналом для Участников в целях взаимодействия с Оператором Системы по операционно-технологическим вопросам и/или для ознакомления с информационными материалами, размещенными на Портале;

- путем обмена ЭС и вызова методов API, опубликованных в Системе, в соответствии с документом [3];

- посредством Service Desk;

- путем предоставления отчетов, позволяющим Участникам производить сверку данных в системах Участника с данными в Системе.

### Параграф 4. Порядок обращения Участников к Оператору Системы

5. Участники обращаются к Оператору Системы по операционно-технологическим вопросам, используя основной канал обращений – Service Desk.

6. Экстренная эскалация по обращениям выполняется звонком по телефону на номер дежурной службы АО «НПК» +7 7272 97 91 00.

### Параграф 5. Нормативные ссылки

7. В настоящем документе используются следующие нормативные ссылки:

[1] Правила функционирования Системы обмена информацией по открытым программным интерфейсам.

[2] Договор присоединения о предоставлении услуг в «Системе обмена информацией по открытым программным интерфейсам».

[3] Техническая спецификация. Система обмена информацией по открытым программным интерфейсам. Техническая спецификация. «Получение информации о банковском счете клиента».

## Глава 2. Уровень доступности услуг Системы

### Параграф 1. Показатели доступности и производительности Системы

8. Оказание услуг Системы Участникам выполняется в режиме 365/7/24, с соблюдением показателей производительности, указанных в таблице 1.

Таблица 1. Показатели производительности Системы

Метрика	Описание	Показатель	Кто обеспечивает
Пиковая нагрузка	Объем, скорость или скорость пиковой нагрузки с течением времени	Поддерживает 1500 запросов в секунду	Оператор, Участник Системы
Среднее время обработки запроса, ЭС	Время, необходимое для обработки запроса API и возврата ответа	Не более 3 секунд (система в реальном времени)	Оператор, Участник Системы

### Параграф 2. Требования к проектированию систем Участника

9. Участникам для интеграции с Системой необходимо архитектурно проектировать программное обеспечение с высоким уровнем доступности и безопасности. При проектировании своих информационных систем для интеграции с Системой Участники должны:

1) обеспечивать доступность используемых API-сервисов с учетом требований к уровню обслуживания и обеспечивать конфиденциальность и целостность данных Клиентов при предоставлении им услуг с использованием сервисов Системы;

2) оценить требования и обеспечить достаточную инфраструктуру с учетом ожидаемых объемов и пиковых нагрузок в период использования сервисов Системы с учетом требований таблицы 1;

3) осуществлять сбор показателей производительности для Операций в Системе;

4) обеспечивать соответствие требованиям по безопасности, приведенным в пункте «4.2. Обеспечение безопасности в рамках электронного обмена»;

5) осуществлять мониторинг производительности на уровне инфраструктуры и API – внутренний мониторинг аппаратных средств, гипервизора, операционной системы;



б) внедрить процессы мониторинга, которые предупреждают (визуально или иным образом) персонал Участника о несанкционированных, подозрительных и критических событиях.

### Параграф 3. Принципы взаимодействия при проведении технических работ

10. Оператор Системы и Участники уведомляют друг друга о проведении плановых, а также внеплановых работ, влияющих на операционное взаимодействие Участников и Системы.

11. Уведомление о проведении работ на стороне Оператора Системы. В случае необходимости проведения работ на стороне Оператора Системы, влияющих на доступность сервисов Системы, Оператор сообщает об этом Участникам и направляет извещение на адрес электронной почты, указанный Участником при регистрации в Системе, с указанием даты, времени и продолжительности работ, а также времени восстановления сервиса.

12. Оператор при проведении работ руководствуется показателями времени проведения работ в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2. Сроки проведения работ в Системе

Тип работ	Уведомление Участников Системы	Дополнительные условия
Проведение плановых профилактических работ	Не менее, чем за 72 часа до начала плановых профилактических работ	Сроки проведения работ определяются Оператором
Проведение внеплановых работ (при внештатных ситуациях)	Незамедлительно	Внеплановые работы могут проводиться в любое время суток, в случае возникновения ситуации, требующей немедленной реакции

13. В случае необходимости проведения работ на стороне Участника, влияющих на доступность сервисов Системы для Клиентов Участника, Участник уведомляет Оператора посредством системы обращений Service Desk, указав тип и тему обращения в соответствии с Приложением 1:

Тип обращения:	Работы на стороне Участника
Тема обращения:	Уведомление о плановых работах или Уведомление о внеплановых работах
Приоритет	Обычный или выше

14. Уведомление о проведении плановых работ на стороне Участника должно быть направлено в Оператору не позднее, чем за 72 часа до даты начала плановых работ, либо незамедлительно в случае начала срочных (внеплановых) работ.

15. Данная задача будет обработана ответственным сотрудником Оператора в рамках стандартных сроков рассмотрения обращений (см. Приложение 1).

#### Параграф 4. Недоступность Системы

16. Недоступность услуг Системы может быть вызвана или связана с:

- 1) плановыми и профилактическими работами;
- 2) срочными работами (при внештатных ситуациях);
- 3) аварийной ситуацией во внутренней инфраструктуре, сбоями в работе программного или аппаратного обеспечения;

4) чрезвычайными ситуациями техногенного и природного характера;

5) кибератаками;

6) социально-политическими факторами и регуляторными ограничениями.

17. Оператор обеспечивает целевое время восстановления функционирования Системы (RTO) – не более 1 одного часа простоя Системы в случае сбоя или нештатной ситуации и 24 часа – в случае чрезвычайной ситуации (в том числе техногенного и природного характера).

18. Плановые профилактические работы проводятся Оператором в выходные дни (дни отдыха) или в ночное время общей длительностью не более 7 (семи) календарных дней в год.

#### Глава 3. Мероприятия по подключению Участника к Системе

19. Порядок действий Участника для подключения к Системе приведен на рис.1 и рис.2.

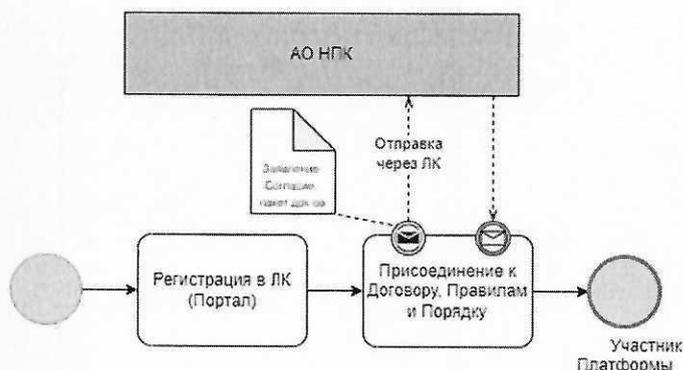


Рис.1. Схема процесса юридического оформления участия в Системе



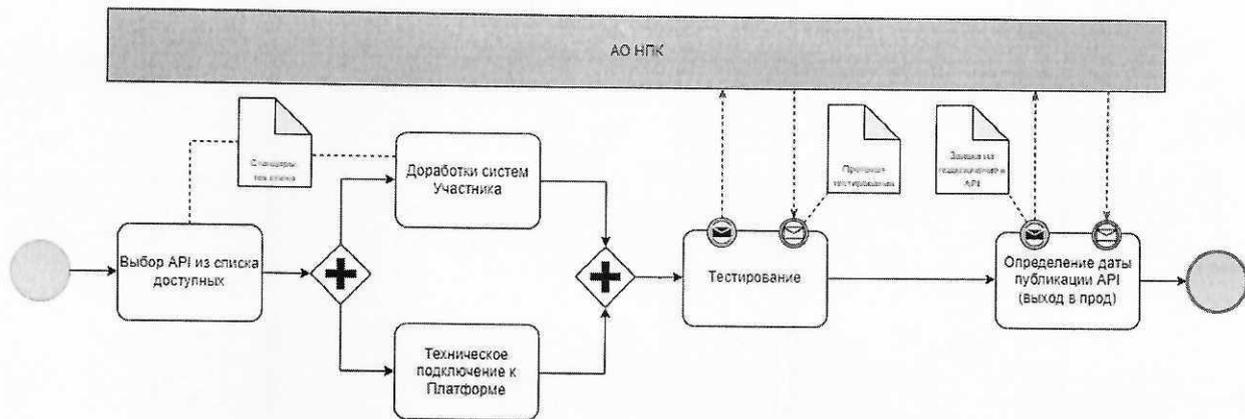


Рис.2. Схема процесса подключения к API в Системе

### Параграф 1. Мероприятия, выполняемые Оператором Системы

- 1) идентификация представителя Участника (при создании личного кабинета Участника на Портале);
- 2) обработка запросов Участника о подключении к Системе;
- 3) проверка пакета документов Участника;
- 4) регистрация Договора;
- 5) присвоение и предоставление уникальных идентификаторов Участника Системы;
- 6) организация и сопровождение тестирования при подключении к API.

### Параграф 2. Мероприятия, выполняемые Участником

20. Для подключения к Системе Участнику необходимо выполнить следующие мероприятия. Организационные мероприятия:

1) первый руководитель Участника (или иное уполномоченное лицо) должен зарегистрировать на Портале НПК личный профиль Участника (далее – ЛК).

**Внимание!** Если в процессе регистрации ЛК на Портале НПК произошла ошибка, пользователь может обратиться за помощью в техническую поддержку, написав в Service Desk или обратившись в дежурную службу Оператора по номеру, указанному в п.6.;

2) заключить Договор с Оператором. Для заключения договора необходимо предоставить Оператору подписанное Заявление о присоединении к Договору, форма которого приведена в Приложении 1 к Договору, а также документы, согласно указанного перечня, указанного в форме заявления, согласно Приложению 1 к Договору;

3) по итогам рассмотрения представленных документов Оператор в случае соответствия пакета документов, а также заявителя требованиям, предъявляемым к Участникам, осуществляет регистрацию Договора и присваивает Участнику Идентификатор Системы, который отображается в его ЛК, а также уведомляет Участника о положительном рассмотрении документов.

21. Мероприятия по подключению к API, опубликованному в Системе:

1) выбрать в ЛК виджет <Мои API> и выполнить действия по подключению (подробности приведены в <https://docs.npck.kz/>);



2) доработать прикладные системы и приложения дистанционного банковского обслуживания (мобильные приложения) в части пользовательского интерфейса в соответствии с требованиями документа [3];

3) при возникновении вопросов Участник может запросить консультацию Оператора путем отправки сообщения в систему обращений Service Desk, указав соответствующие тип и тему обращения:

Тип обращения:	Работа с API
Тема обращения:	Подключение нового API

4) выполняет подключение к «Песочнице» и тестирование доработанных систем в зависимости от выбранной роли Пользователя / Поставщика API согласно сценариям тестирования, установленным Оператором.

**Внимание!** При возникновении вопросов по подключению к «Песочнице», выполнению тестовых сценариев для выбранного API, Участник может запросить консультацию Оператора путем отправки сообщения в Service Desk, указав соответствующие тип и тему обращения (см. Приложение 1);

5) после успешного выполнения всех тестовых сценариев (в соответствии с выбранной ролью) Участник сообщает Оператору о пройденном тестировании.

**Внимание!** Успешно выполненные тестовые сценарии не являются гарантией успешной работы систем Участника в режиме промышленной эксплуатации, но являются обязательным условием для подключения к промышленной среде.

6) для работы с выбранным API в промышленной среде и предоставления сервиса своим Клиентам, Участник сообщает о своем намерении Оператору путем отправки сообщения в Service Desk или сообщает официальным письмом.

Тип обращения:	Работа с API
Тема обращения:	Выход в промышленную эксплуатацию

7) к обращению необходимо приложить подписанное Заявление на подключение к API-сервисам Оператора (форма приведена в Приложении 1 к Договору), а также Протокол и Акт проведенных испытаний (Приложение 2 и 3 к настоящему документу);

8) Оператор и Участник в рабочем порядке согласуют дату выхода, а также осуществляют мероприятия по подключению к промышленной среде в соответствии с инструкциями, которые Оператор доводит до Участника.

**Внимание!** Мероприятия по подключению к промышленной среде должны быть полностью завершены к согласованной дате начала работы в промышленной среде с выбранным API. В случае возникновения сложностей настройки подключения Участник может запросить консультацию Оператора путем отправки обращения в Service Desk, указав соответствующие тип и тему обращения (см. Приложение 1).

9) с даты выхода в промышленную эксплуатацию информация об Участнике включается в Справочник Участников Системы. Услуги, предусмотренные подключенным API, должны быть доступны Клиентам Участника в соответствии со Стандартами Системы.



### **Параграф 3. Отключение API / прекращение участия (расторжение Договора участия)**

22. Для отключения ранее подключенного API Участник должен направить обращение в Service Desk:

Тип обращения:	Работа с API
Тема обращения:	Отключение API

23. К обращению необходимо приложить подписанное Заявление на отключение от API-сервисов Оператора (форма приведена в Приложении 2 к Договору).

24. Для прекращения участия (расторжения Договора) Участник должен сообщить о своем намерении в порядке и сроки, установленные Договором.

25. После получения соответствующего обращения по отключению API / расторжения Договора Оператор определяет дальнейший порядок действий и доводит его до Участника в рабочем порядке.

## **Глава 4. Организация обмена электронными сообщениями при совершении Операций в Системе**

### **Параграф 1. Общие положения**

26. Взаимодействие Участника с Системой при совершении Операций в Системе осуществляется в электронном формате посредством:

1) обмена электронными сообщениями, соответствующим стандарту ISO-20022-2013, в формате XML (согласно W3C XML) в кодировке UTF 8 (RFC 3629);

2) вызовов методов API, архитектурно основанных на концепции RESTful API.

27. На транспортном уровне взаимодействие систем Участников и Системы осуществляется в полном соответствии с протоколом HTTPS.

28. Системы Участников, как и Система, одновременно выполняют роль клиентов и серверов в зависимости от исполняемого сценария. При этом используются следующие коды ответов сервера клиенту:

1) 2xx – для успешно обработанных запросов;

2) 4xx – для ошибок, выявленных сервером в запросе клиента;

3) 5xx – для ошибок, возникших в процессе обработки сервером запроса клиента.

29. Подробная информация о порядке обмена электронными сообщениями, их реквизитном составе и описании кодов ответов представлена в документе [3], который Оператор размещает на <https://docs.npck.kz/> и официальном интернет-ресурсе Оператора: <https://npck.kz/>. Электронные сообщения разработаны Оператором совместно с Регуляторами. Сообщения, не соответствующие установленным требованиям, должны отклоняться.



30. Оператор также предоставляет Участникам XSD-схемы для всех типов электронных сообщений для проверки:

- 1) корректности формируемых ЭС в сторону Системы;
- 2) корректности получаемых от Системы сообщений.

31. Передача сообщений между Пользователем API и сервером авторизации (Системы) должна производиться с использованием защищенного канала информационного обмена (применяется протокол TLS версии 1.2 или более поздней) по выделенным каналам связи.

## **Параграф 2. Обеспечение безопасности в рамках электронного обмена**

32. Для обеспечения безопасности в рамках информационного обмена в Системе должны соблюдаться требования Законодательства Республики Казахстан по защите банковской тайны в соответствии с Законом РК о банках и банковской деятельности, по защите персональных данных в соответствии с Законом РК «О персональных данных и их защите», требования Закона РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения», требования Постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 марта 2018 года № 48 «Об утверждении требований к обеспечению информационной безопасности банков, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, Правил и сроков предоставления информации об инцидентах информационной безопасности, включая сведения о нарушениях, сбоях в информационных системах».

33. Защита информационного обмена на транспортном уровне с двусторонней аутентификацией взаимодействующих компонентов обеспечивается при помощи криптографического алгоритма не ниже TLS 1.2. Детальная информация приведена в документе [3].

34. Все аспекты управления криптографическими ключами, используемыми для защиты информационного обмена между Участниками и Системой, обеспечивает Оператор и функционирующий в его составе УЦ АО «НПК». Регламентирующие документы УЦ АО «НПК» представлены на официальном интернет-ресурсе Оператора: <https://npck.kz/>.

## **Параграф 3. Режим ограниченной доступности Участника**

35. В случае проведения технических работ на стороне Участника, для минимизации нагрузки на системы этого Участника, а также для минимизации негативного клиентского опыта, Оператор имеет возможность установить индикатор режима ограниченной доступности Участника.

36. Индикатор режима ограниченной доступности Участника может быть установлен в следующих случаях:

- 1) получения обращения от Участника на Портале НПК;
- 2) по инициативе Оператора, в случае недоступности этого Участника, либо наличия ошибок по этому Участнику.



37. В случае установленного режима ограниченной доступности Участника:

1) Участник Системы, инициирующий сообщение в сторону Участника, для которого установлен режим ограниченной доступности, получит ответное сообщение от Системы с кодом ошибки HTTP 400 (Bad Request, message: Provider is not active). Текстовое уведомление для Клиента должно быть следующее: «Технологические работы на стороне Участника-контрагента. Попробуйте повторить операцию через некоторое время»;

2) Участник Системы, для которого установлен режим ограниченной доступности, при направлении запроса в Систему получит код ответа HTTP 400 (Bad Request, message: Provider is not active).

3) Индикатор режима ограниченной доступности Участника может быть снят по решению Оператора Системы, в случае восстановления доступности Участника, либо получения подтверждения устранения ошибок Участника в порядке, определенном Оператором.

## **Глава 5. Регистрация обращений Участников Системы**

### **Параграф 1. Общие положения**

38. Под обращением понимается инициированный Участником Системы запрос, предназначенный, в зависимости от характера и цели, для получения информации, подачи предложений, жалоб, решения спорных или конфликтных ситуаций.

39. Все обращения в рамках работы Системы направляются Участником в Service Desk.

40. Оператор не регулирует взаимоотношения между Участником и Клиентом Участника. Участник самостоятельно определяет взаимоотношения со своим Клиентом с учетом требований законодательства РК в договоре, заключаемом между Участником и Клиентом.

### **Параграф 2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений**

41. Обращение должно быть подано не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента возникновения проблемного вопроса.

42. Участник обязан детально изложить суть обращения и предоставить максимально подробную информацию по возникшей проблемной ситуации или вопросу, например:

- 1) дата и время возникновения ситуации;
- 2) наименование API / сервиса Системы;
- 3) детальное описание ошибки, включая скриншоты приложений, видеозапись работы приложений, содержание запросов/ответов API и отправленных/полученных ЭС;

4) дополнительные контакты ответственных лиц Участника (при необходимости).



43. Все уведомления Оператора по зарегистрированному обращению, направляются, на электронный адрес, указанный сотрудником Участника при регистрации обращения.

44. Все заявки классифицируются по типу и теме обращения, уровню приоритета, исходя из важности и уровня воздействия на работу Системы, характера проблемы у Участника Системы и функционирования услуг.

45. Значение приоритета для типа и темы обращения, а также сроки рассмотрения обращений в зависимости от приоритета представлены в Приложении 1.

46. Оператор оказывает консультативную, информационную и техническую поддержку в режиме с 08:40 до 17:40 (с перерывом на обед с 12:40 до 13:40) по технической поддержке, а также с 07:00 до 20:00 Call-center (без перерыва на обед).

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

48. При невозможности предоставления решения по обращению в сроки, предусмотренные значением приоритета (из-за нетипичности или сложности ситуации, описанной в обращении) Оператор сообщает о продлении срока.

49. В случае если обращение оформлено не должным образом, Оператор может отклонить обращение или отправить его на доработку с обязательным указанием причины.

50. Не подлежат рассмотрению:

1) обращения, в которых не представлены детальное описание или необходимые материалы для подтверждения приведенной информации;

2) обращения, которые не имеют отношения к взаимодействию в рамках Системы;

3) обращения с нарушением действующих Правил;

4) обращения, не соответствующие установленным срокам подачи.

51. Решение о прекращении рассмотрения обращений принимает оператор.

### **Параграф 3. Классификация обращений**

52. Общие обращения:

1) общие вопросы – тип обращения, выражающий потребность Участников в получении дополнительной информации по интересующим вопросам общего некритичного характера;

2) предложения – это тип обращения, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы или сервисов в рамках Системы, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных перед ними задач;

3) работа с Системой – тип обращения, целью которого является запрос консультации Оператора по процедуре технического подключения к «Песочнице» и/или промышленной среде;

4) работа с API – тип обращения, целью которого является направление Заявки на подключение нового API, запрос консультации Оператора по



процедурам прохождения тестирования API и выхода в промышленную среду, а также направление Заявки и выполнение процедур для отключения, уже работающего API;

5) работы на стороне Участника – тип обращения, целью которого является уведомление Оператора о предстоящих плановых / внеплановых работ на стороне Участника, приводящих к прерыванию сервиса.

#### 53. Жалобы:

1) публикация/использование API – тип обращения, связанный с интеграционным взаимодействием сервисов Поставщика с сервисами Пользователя;

#### 54. Инциденты:

1) инциденты ИТ – тип обращения, фиксирующий непредвиденные ситуации, которые приводят к нарушению работоспособности или качества работы сервисов или Системы;

2) инциденты ИБ – тип обращения, фиксирующий отдельно или серийно возникающие сбои в работе информационно-коммуникационной инфраструктуры или отдельных ее объектов, создающие угрозу их надлежащему функционированию и (или) условия для незаконного получения, копирования, распространения, модификации, уничтожения или блокирования электронных информационных ресурсов.

55. Типы обращений и соответствующие им темы обращений приведены в Приложении 1.

56. В отношении уведомлений и обращений, по которым Договором участия или законодательством установлены иные/специальные порядок и сроки их рассмотрения, применяются соответствующие требования и положения законодательства и Договора участия.



Приложение 1  
 к Руководству по подключению и операционному взаимодействию с  
 информационной системой «Система обмена информацией по открытым  
 программным интерфейсам»

### Классификация обращений и их приоритеты

Тип обращения	Тема обращения	Ответственная сторона	Приоритет	Комментарии	Буквенный индекс
<b>ОБЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ</b>					
1	Общие вопросы	Неактуальная информация в Системе	Оператор	Средний	GQ
		Предоставление доступа к ЛК сотрудникам Участника	Оператор	Средний	
		Вопросы по навигации	Оператор	Низкий	
2	Предложения	Предложения по улучшению и развитию сервисов Системы	Оператор	Низкий	OF
3	Работа с Системой	Подключение к Системе (прод)	Участник Системы, Оператор	Средний	WQ
		Подключение к Системе («Песочница»)	Участник Системы, Оператор	Средний	
4	Работа с API	Подключение нового API	Участник Системы, Оператор	Средний	API
		Тестирование API	Участник Системы, Оператор	Средний	
		Выход в промышленную эксплуатацию	Участник Системы, Оператор	Средний	
		Отключение API	Участник Системы, Оператор	Средний	
		Уведомление о плановых работах	Участник Системы	Высокий	PW



5	Работы на стороне Участника	Уведомление о внеплановых работах	Участник Системы	Высокий		
<b>ЖАЛОБЫ</b>						
6	Публикация/Использование API	Несоответствие спецификации требований сервисов	Участник Системы	Высокий	API не работает в соответствии с описанными в документации спецификациями	PU
<b>ИНЦИДЕНТЫ</b>						
7	Инциденты ИТ/ИБ	Недоступность или медленная работа сервисов/Системы	Оператор, Участник Системы	Критический		ИТІ
		Отказ при прохождении процедуры аутентификации	Оператор	Высокий	Ошибочный отказ в аутентификации действительной личности по причине некорректного функционирования/сбоя сервиса аутентификации (ошибочный недопуск)	
	Обнаружение вредоносных объектов	Участник Системы, Оператор	Критический			
	Скомпрометированный API ключ	Участник Системы, Оператор	Критический			
	Несанкционированный доступ к данным (включая доступ, модификацию, удаление данных)	Оператор, Участник Системы	Критический			



	Утечка данных	Участник Системы, Оператор	Критический	
	Ошибочный допуск неправомерной личности (злоумышленник, мошенник)	Оператор	Критический	
	Другие виды киберинцидентов	Оператор	Критический	

Приоритет	Сроки разрешения обращения
Критический	До 1(одного) часа. Обращения принимаются к рассмотрению незамедлительно
Высокий	До 24 часов
Средний	До 3 календарных дней
Низкий	До 7 календарных дней



Приложение 2  
к Руководству по подключению и  
операционному взаимодействию с  
информационной системой «Система обмена  
информацией по открытым программным  
интерфейсам»

**Протокол проведения испытаний № \_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

*(форма для заполнения)*

**Наименование объекта испытаний**

*Полное наименование объекта испытаний и/или наименование ИС, в состав которой входит объект испытаний.*

**Участники**

*Перечень организаций и/или должностных лиц, принимающих участие в проведении испытаний.*

**Место проведения испытаний**

*Описание среды, в которой проводились испытания, включая место проведения испытаний, используемое программное обеспечение и технические средства и др.*

**План действий при проведении тестирования**

Тестирование проводится согласно сценариям тестирования (см. Приложения к настоящему Протоколу), содержащим набор тестовых сценариев.

Тестовые сценарии выполняются последовательно в соответствии с порядком, определенным в программе тестирования. Тестовый сценарий начинается при условии технической готовности тестового окружения и наличии всего необходимого персонала, а завершается – выполнением всех действий, изложенных в программе тестирования для данного сценария.

По результатам прохождения каждого тестового сценария вносится запись в протокол проведения тестирования согласно указанным критериям оценки: успешно или не успешно.

Если в процессе тестирования возник сбой, приведший к нарушению штатного функционирования тестового стенда, то тестирование может быть приостановлено и возобновлено после восстановления работоспособности тестового стенда.

**Сроки проведения испытаний**



*Указываются сроки и продолжительность проведения испытаний.*

**Перечень сценариев, на соответствие которым проведено тестирование**

№	Наименование	Примечание
1.	Успешный сценарий процесса «Обмен информацией о банковских счетах клиента». <i>Сценарий тестирования, использованный в ходе испытаний, прилагается к настоящему Протоколу.</i>	Успешно
2.	Неуспешные сценарии процесса «Обмен информацией о банковских счетах клиента». <i>Сценарий тестирования, использованный в ходе испытаний, прилагается к настоящему Протоколу.</i>	Успешно
3.	Успешный сценарий процесса «Обмен открытыми данными». <i>Сценарий тестирования, использованный в ходе испытаний, прилагается к настоящему Протоколу.</i>	Успешно
4.	Неуспешные сценарии процесса «Обмен открытыми данными». <i>Сценарий тестирования, использованный в ходе испытаний, прилагается к настоящему Протоколу.</i>	Успешно

**Информация о несоответствиях требованиям**

*Выявленные несоответствия требованиям с кратким описанием.*

**Заключение по результатам испытаний**

*Содержит оценку испытаний, решение, принятое по результатам испытаний, и его обоснование, рекомендацию по срокам ввода в промышленную либо опытную эксплуатацию.*

**От участников испытаний**

*Должности, фамилии, подписи представителей участвующих сторон, дата подписания.*



Приложение 3  
к Руководству по подключению и  
операционному взаимодействию с  
информационной системой «Система обмена  
информацией по открытым программным  
интерфейсам»

**Акт**  
**прохождения участником /ПО тестирования**  
на соответствие требованиям Технической спецификации  
Системы обмена информацией по открытым программным интерфейсам

Настоящим стороны подтверждают, что Участником \_\_\_\_\_  
(*наименование организации*), совместно с Оператором были успешно проведены  
тестовые операции в соответствии с согласованным сценарием тестирования, и  
на основании представленных протоколов испытаний, являющихся  
неотъемлемой частью данного акта было установлено, что указанные типы API-  
сервисов (*необходимо отметить один или несколько вариантов ниже, зависит  
от готовности Участника на указанную дату*) соответствуют требованиям  
Технических спецификаций «Получение информации о банковском счете  
клиента» и «Обмен открытыми данными»:

- обмен информацией о банковском счете клиента;
- обмен открытыми данными
- другой (указать) \_\_\_\_\_

Подписи сторон:

*Указываются организации, подразделения, должности и фамилии участников  
испытаний.*

