



**Описание процессов, обеспечивающие поддержание  
жизненного цикла ПО «Фронт-ЮЛ»**

## Оглавление

<b>1</b>	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
1.1.	НАЗНАЧЕНИЕ .....	3
1.2.	ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ .....	3
1.3.	ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ .....	3
<b>2</b>	<b>ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ .....</b>	<b>4</b>
2.1	ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ПОСТРОЕНИЯ БАНКОВСКОЙ ФРОНТОВОЙ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ.....	4
2.2	ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ .....	4
2.2.1	Обязанности Пользователей системы Фронт-ЮЛ.....	5
2.2.2	Обязанности Администраторов системы Фронт-ЮЛ .....	5
2.3	ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ .....	5
2.4	ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИИ, ОБРАБАТЫВАЕМОЙ В СИСТЕМЕ ФРОНТ-ЮЛ .....	5
<b>3</b>	<b>ДОПУСК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ К ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ ..</b>	<b>5</b>
3.1	ПОЛУЧЕНИЕ ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	5
3.2	РЕГИСТРАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	5
3.3	ИЗМЕНЕНИЕ РОЛЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	6
3.4	ПРЕКРАЩЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	6
<b>4</b>	<b>ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМУ ФРОНТ-ЮЛ.....</b>	<b>6</b>
4.1	ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	6
4.1.1	Модернизация системы Фронт-ЮЛ включает:.....	6
4.1.2	Порядок подготовки к внесению изменений в рабочую схему. ....	6
4.1.3	Порядок переноса изменений в рабочую схему. ....	6
4.1.4	Порядок внесения изменений при внедрении ранее не используемых подсистем .....	7
<b>5</b>	<b>ПОРЯДОК РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ НЕПРЕРЫВНОСТИ РАБОТЫ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ .....</b>	<b>7</b>
5.1	ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОСТИ РАБОТЫ СИСТЕМЫ.....	7
5.2	ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ .....	7
<b>6</b>	<b>ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ .....</b>	<b>7</b>

# 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## 1.1. Назначение

Настоящий **Документ** определяет порядок осуществления деятельности должностных лиц **Банка** с использованием **системы Фронт-ЮЛ**.

Настоящий **Документ** регламентирует права, обязанности и ответственность всех должностных лиц **Банка**, включая должностных лиц филиалов и других структурных подразделений, непосредственно использующих **систему Фронт-ЮЛ** в процессе реализации своих должностных обязанностей.

Настоящий **Документ** относится к технологиям, системам и средствам обработки, передачи и хранения информации, используемым в рамках **системы Фронт-ЮЛ**.

## 1.2. Порядок действия

Настоящий **Документ**, а также изменения и дополнения в него утверждаются уполномоченным органом **Банка** и вводятся в действие приказом по основной деятельности **Банка**.

В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации, Устава **Банка** и до приведения настоящего **Документ** в соответствие таким изменениям, **Документ** считается действующим в части, им не противоречащей.

Настоящий **Документ** является внутренним документом **Банка**.

Настоящий **Документ** выступает основополагающим нормативным документом для всех внутренних нормативных документов **Банка**, касающихся функционирования **системы Фронт-ЮЛ** и имеющих ссылку на настоящий **Документ**.

## 1.3. Термины и сокращения

«**Банк**» – ПАО «Совкомбанк», включая филиалы и внутренние структурные подразделения.

«**Система Фронт-ЮЛ**» – Программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения банковского обслуживания юридических лиц.

«**Документ**» – настоящий Документ.

«**Администратор системы**» - привилегированный пользователь – сотрудник **Банка**, имеющий право настроек приложения, а так же обладающий доступом ко всем информационным ресурсам **системы Фронт-ЮЛ**.

«**Пользователь**» – сотрудник, который получает доступ к **системе Фронт-ЮЛ** через Администратора системы и производит действия в **системе Фронт-ЮЛ** согласно утвержденной **Роли**.

«**Тестировщик**» — специалист департамента бизнес технологий, занимающийся тестированием **системы Фронт-ЮЛ**. В обязанности входит поиск ошибок и сбоев в функционировании объекта тестирования (продукта, программы, и т.д.).

«**Процедура регистрации**» - последовательность действий, выполняемая пользователем в целях получения доступа к ресурсам **системы Фронт-ЮЛ**.

«**Права доступа**» – совокупность прав доступа **Пользователя** на просмотр, создание, редактирование и удаление информационных объектов **системы Фронт-ЮЛ** объем, состав и период действия которых определяется на основании заявки в **Системе регистрации заявок**.

«**Роль**» - функционально законченный набор операций, свойственный конкретному **Пользователю** в соответствии с его функциональными обязанностями.

«**Документация**» - пользовательская документация (на русском языке) в печатном и/или электронном виде, отражающая функциональные возможности и правила эксплуатации **системы Фронт-ЮЛ**.

«**Система регистрации заявок**» - программное обеспечение для регистрации заявок на внесение изменений в банковские системы, а также для фиксирования сообщений об ошибках, обнаруженных пользователями при работе в банковских информационных системах. Форма заявок и правила работы с заявками не должны противоречить требованиям данного Документа.

«**АБС**» - автоматизированная банковская система.

«**Заказчики проекта**» - внутренние бизнес подразделения банка

«**Владелец системы**» - пользователь бизнес группы развития системы

## 2 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ системы Фронт-ЮЛ.

Система Фронт-ЮЛ предназначена:

- Создать единую фронтальную систему для работы с ЮЛ и ИП;
- Организовать законченный цикл процессов по постановке на банковское обслуживание новых клиентов ЮЛ и ИП и подключению (открытию) продуктов и услуг РКО (расчетные счета, спецсчета, ДБО, КК, ЗП сервис, депозит, ТЭ, ИЭ и другие сопутствующие услуги);
- Обеспечить текущее обслуживание действующих клиентов ЮЛ и ИП - подключение/изменение услуг и продуктов РКО, смена юридического досье, продление полномочий, предоставление справок и выписок по счетам, дубликатов платежных поручений и другое;
- Исключить работу участников процесса напрямую в учетных системах;
- Повысить скорость и качество обслуживания клиентов ЮЛ и ИП;
- Минимизировать ручной труд участников процессов.

В составе системы Фронт-ЮЛ используется следующий набор компонентов:

- **Клиентская часть системы**
- **Серверная часть системы**
- **БД** – база данных хранит данные системы.

### 2.1 Организационная структура построения банковской фронтальной системы Фронт-ЮЛ.

В состав системы Фронт-ЮЛ входят следующие Интерфейсы:

#### Интерфейс Администратора системы.

Предназначен для управления системой и выполнения следующих действий:

- Регистрация пользователей системы;
- Назначение прав пользователей;
- Настройка справочников системы;
- Управление состоянием системы;
- Настройка внешних сервисов.

#### Интерфейс Пользователя системы.

Предназначен для выполнения следующих действий:

- Заведение и оформление заявок на открытие счетов;
- Просмотр ранее заведенных заявок и истории по заявкам;
- Подключение/отключение/изменение услуг/продуктов;
- Осуществление текущего обслуживания клиентов (предоставление выписок, справок, движений по счетам, формирование ПФ и т.д.);
- Регистрация обращений Контакт – центра.

Регистрация пользователей может проходить из интерфейса администратора системы или через автоматическую выгрузку из системы регистрации заявок. Логин доступа в систему совпадает с логином пользователя на рабочий персональный компьютер в рабочей сети банка.

### 2.2 Организационная структура управления системы Фронт-ЮЛ

Организационная структура платформы системы Фронт-ЮЛ основана на четком разделении участников на привилегированных пользователей и Пользователей.

Привилегированными пользователями системы Фронт-ЮЛ являются **Администраторы системы**, Остальные участники системы Фронт-ЮЛ являются **Пользователями** с разделенными правами, согласно выданной **Роли**.

### 2.2.1 Обязанности Пользователей системы Фронт-ЮЛ.

- Совершение операций с использованием системы Фронт-ЮЛ;
- Поиск, регистрацию, просмотр в соответствии с функциональными обязанностями, должностными полномочиями.

### 2.2.2 Обязанности Администраторов системы Фронт-ЮЛ.

- Сопровождение системы Фронт-ЮЛ;
- Внесение изменений, настройка и поиск неисправностей в системной части приложения;
- Мониторинг производительности серверной части системы;
- Устранение проблем и ошибок программного обеспечения, совместно с сотрудниками функциональных подразделений, возникающих в процессе эксплуатации системы;
- Участие в тестировании (аттестации) изменений после обновлений;
- Участие в проведении иных операций, для выполнения которых требуются права пользователя системы с полномочиями администратора системы;
- Формирование извещений об ошибках в серверной архитектуре системы.

## 2.3 Документальное обеспечение эксплуатации системы Фронт-ЮЛ

Для обеспечения **Пользователей** инструктивными материалами, для выполнения должностных обязанностей, методологические подразделения банка выполняют разработку и утверждение технологических регламентов.

Эксплуатация **Фронт-ЮЛ** выполняется в соответствии с регламентом на каждом рабочем месте Участника.

## 2.4 Перечень информации, обрабатываемой в системе Фронт-ЮЛ

В рамках функционала системы обрабатываются персональные данные клиентов Банка, а также сведения, относящиеся к банковской тайне (счета, движения по счетам, остатки на счетах).

# 3 ДОПУСК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ К ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ системы Фронт-ЮЛ

## 3.1 Получение прав Пользователя

Для заведения новой учетной записи для сотрудника **Банка** необходимо выполнение следующих условий:

Наличие заявки на регистрацию учетной записи и предоставление прав, оформленной в соответствии с утверждёнными правилами предоставления доступа к информационным системам **Банка**.

## 3.2 Регистрация Пользователя

Регистрация **Пользователя** осуществляется на основании заявки, оформленной в соответствии с утверждённым порядком<sup>1</sup> предоставления доступа к информационным системам **Банка**.

**Процедура регистрации** инициируется **Пользователем/руководителем** подразделения пользователя, через заявку на регистрацию **Пользователя** в системе **Фронт-ЮЛ**, в соответствии с текущим порядком<sup>1</sup> предоставления доступов к информационным ресурсам банка.

Руководитель подразделения несет ответственность за полноту и своевременность оформления Заявки на регистрацию сотрудника и предоставление необходимых в работе прав в **системе Фронт-ЮЛ**.

**Администратор системы** выполняет процедуры заведения учетной записи для нового пользователя Системы и предоставляет доступы, в соответствии с заявкой.

Заявка исполняется в срок не более двух рабочих дней с момента поступления заявки.

---

<sup>1</sup> Порядок регистрации, изменения, удаления, разблокировки доступов в информационных системах ПАО «Совкомбанк».

### 3.3 Изменение ролей Пользователя

В случае изменения **Ролей Пользователей**, а также в случае временного расширения полномочий **Пользователя**, **Роли** изменяются на основании заявки, в соответствии с утверждённым порядком<sup>2</sup> предоставления доступа к информационным системам **Банка**. Процедура изменения **Ролей** инициируется **Пользователем/руководителем** подразделения **Пользователя**. Процедура изменения **Ролей Пользователя** аналогична процедуре регистрации пользователя.

Заявка исполняется в срок не более двух рабочих дней с момента поступления заявки.

### 3.4 Прекращение полномочий пользователя

В случае необходимости прекращения доступа к **системе Фронт-ЮЛ** в обязательном порядке выполняется процедура прекращения полномочий **Пользователя**. Основанием прекращения полномочий **Пользователя** в связи с увольнением служит заявка, согласно «Положению о кадровых процедурах».

## 4 Внесение изменений в систему Фронт-ЮЛ

Доработка (модернизация) программного обеспечения **системы Фронт-ЮЛ** проводится в целях устранения обнаруженных ошибок, улучшения характеристик программного обеспечения и в связи с изменениями технологии банковских операций. Основаниями внесения изменений в действующую информационную модель и программное обеспечение является заявка на внесение изменений в «**Системе регистрации заявок**» от подразделений Банка.

### 4.1 Порядок внесения изменений

#### 4.1.1 Модернизация системы Фронт-ЮЛ включает:

- Добавление новых атрибутов к объектам системы;
- Добавление нового функционала;
- Добавление новых записей в системные справочники;
- Модификацию существующих и создание новых отчетов и печатных форм;
- Реализацию требований информационной безопасности.

#### 4.1.2 Порядок подготовки к внесению изменений в рабочую схему.

При необходимости модернизации системы или при обнаружении ошибок в процессе эксплуатации **заказчики проекта системы Фронт-ЮЛ** формируют заявку в «**Системе регистрации заявок**» на доработку или об ошибке, которая согласовывается с **владельцем системы**.

Реализованные изменения и обновления вносятся в тестовую схему **Администратором системы**.

Тестирование внесенных изменений производится на тестовой схеме в сегменте тестирования **Тестировщиком** совместно со специалистом функционального подразделения, курирующего вносимые изменения. В сегменте тестирования допускается использование только тестовой информации. Использование боевой (защищаемой) информации в сегменте тестирования запрещено.

**Тестировщик** отражает результаты тестирования доработок системы **Фронт-ЮЛ** в соответствующей заявке.

Специалисты функционального подразделения, курирующие вносимые изменения также осуществляют проверку функционала и отражают результаты в соответствующей заявке. После полученных подтверждений об успешно проведенном тестировании **Администратор системы** планирует установку обновлений на рабочей схеме.

#### 4.1.3 Порядок переноса изменений в рабочую схему.

Обновление на рабочей схеме осуществляется после проведения установленным порядком тестирования изменений **системы Фронт-ЮЛ**.

**Администратор системы** переносит все изменения на рабочую схему и выполняет проверку работоспособности системы.

При возникновении ошибок в процессе переноса изменений **Администратор системы** производит выяснение причин и устранение ошибок.

Внесение изменений должно выполняться в соответствии с разработанным планом

---

<sup>2</sup> Порядок регистрации, изменения, удаления, разблокировки доступов в информационных системах ПАО «Совкомбанк».

мероприятий, согласованным с **владельцем системы** и уведомлением всех заинтересованных лиц об особенностях обновлений (возможное время простоя, длительность обновления, необходимость привлечения сотрудников для тестирования на рабочей схеме и т.д.).

После внесения изменений вся необходимая документация (техническое задание, спецификации установленного функционала) размещается на внутреннем ресурсе Банка.

#### 4.1.4 Порядок внесения изменений при внедрении ранее не используемых подсистем

При внедрении ранее не используемых или вновь разработанных подсистем порядок<sup>3</sup> подготовки к внесению изменений определяется планом внедрения соответствующей подсистемы.

## 5 ПОРЯДОК РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ НЕПРЕРЫВНОСТИ РАБОТЫ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ

### 5.1 Обеспечение непрерывности работы системы

Непрерывность работы **Фронт-ЮЛ** при возникновении чрезвычайной ситуации обеспечивается процедурами, направленными на выполнение требований к операционной надежности Банка, определенными в положении “**По обеспечению непрерывности и восстановления функционирования информационных систем**”. Система **Фронт-ЮЛ** при возникновении чрезвычайной ситуации обеспечена наличием резервной площадки и использованием технологии оперативного переключения с основного на резервное оборудование.

### 5.2 Обеспечение резервного копирования

Резервное копирование обеспечивает возможность частичного и/или полного восстановления информации. При возникновении чрезвычайной ситуации, восстановление системы **Фронт-ЮЛ** осуществляется в соответствии с процессом, описанным в положении “**Об организации резервного копирования информации автоматизированных систем и хранения резервных копий в ПАО «Совкомбанк»**”, с информированием всех заинтересованных сотрудников Банка.

Резервные копии системы **Фронт-ЮЛ** создаются на периодической основе. Периодичность и порядок создания резервных копий, а также глубина и место их хранения определяются согласно положению “**Об организации резервного копирования информации автоматизированных систем и хранения резервных копий в ПАО «Совкомбанк»**”.

## 6 ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Все пользователи в своей работе должны соблюдать требования информационной безопасности, изложенные в соответствующих нормативных документах **Банка**, и несут персональную ответственность за нарушения требований информационной безопасности.

При возникновении подозрений на возможность или попытку несанкционированного доступа к ресурсам **системы Фронт-ЮЛ Администратор системы** обязан немедленно известить о возникших подозрениях следующих лиц: сотрудников Департамент информационной безопасности Банка (oib@sovcombank.ru) и руководителя подразделения, в котором работает сотрудник.

В случае установления фактов совершения мошеннических действий, сотрудник, обнаруживший данный факт извещает **Администратора системы**, для локализации возможных последствий. **Администратора системы** извещает сотрудников Департамент информационной безопасности (oib@sovcombank.ru) о возможных последствиях данного нарушения.

Пользователи, в отношении которых возникли подозрения о нарушении порядка использования системы **Фронт-ЮЛ** временно блокируются **Администратором системы**.

После принятия необходимых мер по устранению выявленных нарушений в системе **Фронт-ЮЛ Администратора системы** совместно с Департаментом информационной безопасности Банка принимают меры по устранению выявленных нарушений в системе **Фронт-ЮЛ**.

---

<sup>3</sup> Порядок переноса изменений на рабочую схему определяется п.п. 4.1.3 настоящего положения.