

# Программное обеспечение «Типовое решение по информационной безопасности (ТИБ)»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

---

Версия 1.0

на 11 листах

Москва 2023

## ИСТОРИЯ ДОКУМЕНТА

Версия	Дата	Автор	Комментарии
1.0	04.10.2023	Александров И.В.	Разработка документа

## СОДЕРЖАНИЕ

История документа .....	2
Содержание.....	3
Список терминов и сокращений .....	4
1. Общие положения .....	5
2. Назначение программного обеспечения .....	6
3. Поддержание жизненного цикла ПО.....	7
4. Техническая поддержка ПО .....	8
5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	9
6. Модернизация и совершенствование ПО .....	10
7. Информация о персонале .....	11
7.1. Персонал, осуществляющий использование программного продукта .....	11
7.2. Персонал, осуществляющий разработку и техническую поддержку программного продукта.....	11
7.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки .....	11

## СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Наименование
БКШ	Биометрический контрольный шаблон
БО	Биометрический образец
ЕБС	Единая биометрическая система
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
Организация	Организации, осуществляющие аутентификацию на основе биометрических персональных данных физических лиц с использованием ЕБС, названные в части 1 статьи 10 и части 1 статьи 16 Федерального закона от 29.12.2022 № 572-ФЗ, в том числе кредитные организации, некредитные финансовые организации, субъекты национальной платежной системы, лица, оказывающие профессиональные услуги на финансовом рынке (страховые организации, биржевые брокеры и т.д.), иные организации (вне зависимости от формы собственности организации – ООО, АО и т.д.), индивидуальные предприниматели, нотариусы
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Физическое лицо (гражданин Российской Федерации), взаимодействующее с Единой биометрической системой с целью получения услуг с использованием биометрических сервисов Единой биометрической системы
Правообладатель	Акционерное общество «Центр Биометрических Технологий»
ТИБ	Типовое решение по информационной безопасности

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение «Типовое решение по информационной безопасности (ТИБ)» (далее – ПО ТИБ) и содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО ТИБ, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО ТИБ, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки со стороны АО «ЦБТ» (далее – Правообладатель).

## 2. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПО ТИБ – прикладное программное обеспечение, обеспечивающее взаимодействие Организаций с Единой биометрической системе (далее – ЕБС).

ПО ТИБ содержит следующие функциональные процессы:

- Процесс удаленной идентификации с использованием ЕСИА и ЕБС;
- Процесс биометрической верификации;
- Процесс биометрической идентификации;
- Процесс связывания учетных записей;
- Процесс регистрации биометрических данных в ЕБС;
- Процесс импорта БО и предоставления (выгрузки) векторов (БКШ);
- Процесс удаления БКШ;
- Процесс деактивации БО;
- Процесс передачи информации о согласии Пользователя, полученном (или отозванном) в бумажном виде;
- Процесс подписания и проверки подписи запросов необходимых для взаимодействия с ЕСИА.

### 3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО ТИБ осуществляется за счет сопровождения ПО ТИБ Правообладателем. Включает в себя проведение доработок в соответствии с планом Правообладателя, а также консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО ТИБ.

В рамках технической поддержки ПО ТИБ оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке;
- Помощь в настройке и администрировании;
- Помощь в поиске и устранении проблем, возникших в процессе эксплуатации ПО ТИБ;
- Консультации по функционалу ПО ТИБ;
- Модернизация и совершенствование ПО ТИБ;
- Техническая поддержка Организаций, эксплуатирующих ПО ТИБ;
- Консультации по работе и конфигурированию ПО ТИБ;
- Обработка запросов на внесение изменений в рабочую документацию.

## 4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО

Техническая поддержка Организаций, эксплуатирующих ПО ТИБ, осуществляется путем обработки запросов, направляемых на адрес электронной почты: [support\\_tib@ebs.ru](mailto:support_tib@ebs.ru).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке;
- Помощь в настройке и администрировании;
- Помощь в поиске и устранении проблем, возникших в процессе эксплуатации ПО ТИБ;
- Консультации по функционалу ПО ТИБ;
- Консультации по работе и конфигурированию ПО ТИБ;
- Обработка запросов на внесение изменений в рабочую документацию;
- Уведомление Организаций, эксплуатирующих ПО ТИБ, об изменениях ПО ТИБ;
- Уведомление Организаций, эксплуатирующих ПО ТИБ, об изменениях рабочей документации ПО ТИБ.

## 5. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, Организация направляет Правообладателю запрос на адрес электронной почты: [support\\_tib@ebs.ru](mailto:support_tib@ebs.ru).

Запрос должен содержать:

- Тему (отражающую суть ошибки или предложения по доработке),
- Описание, которое максимально полно и доступно пересказывает смысл возникшего запроса;
- Лог-файлы, скриншоты, видеозаписи, которые отражают суть запроса (по возможности).

Правообладатель осуществляет прием и регистрацию обращений в режиме 24/7 на адрес электронной почты: [support\\_tib@ebs.ru](mailto:support_tib@ebs.ru).

Ответ по зарегистрированному обращению предоставляется в период с 9:00 до 19:00 по московскому времени в официальные рабочие дни, установленные Правительством Российской Федерации.

При взаимодействии между Организацией и Правообладателем тема запроса должна оставаться неизменной вплоть до окончания обработки такого запроса и предоставления обратной связи Организации.

После выполнения запроса, Правообладатель переводит его в статус «Успешно решен» во внутренней системе обращений, и, при необходимости, оставляет комментарий к нему.

Правообладатель оставляет за собой право обращаться к Организации за уточнением необходимой информации по запросу, если это требуется для успешного выполнения запроса Организации. Организация в этом случае обязуется предоставить запрашиваемую информацию, включая более подробное описание ошибки, лог-файлы, дополнительные снимки экрана и прочие технические атрибуты ПО и среды его функционирования.

## 6. МОДЕРНИЗАЦИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

Программное обеспечение ТИБ совершенствуется в соответствии с законодательными, нормативно-правовыми и иными актами Российской Федерации.

Программное обеспечение ТИБ совершенствуется в соответствии с требованиями Регулятора по информационной безопасности на территории Российской Федерации.

При модернизации ПО ТИБ, добавляется новый функционал, оптимизируется нагрузка на ресурсы, устраняются ошибки в работе.

Организация может направить Правообладателю предложение по модернизации и совершенствованию ПО ТИБ, направив его на адрес электронной почты: [support\\_tib@ebs.ru](mailto:support_tib@ebs.ru).

Все предложения рассматриваются Правообладателем и, в случае признания их необходимости реализуются в рамках последующих модернизаций ПО ТИБ.

## **7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

### **7.1. Персонал, осуществляющий использование программного продукта**

Персонал, работающий с ПО ТИБ, должен обладать навыками, позволяющими проводить установку и настройку ПО, включая администрирование операционных систем и прикладного программного обеспечения.

Для поддержки функционирования ПО ТИБ персонал, работающий с ПО ТИБ, должен обладать знаниями в области информационных технологий и компьютерных сетей.

Квалификация персонала, работающего с ПО ТИБ, определяется знаниями и практическим опытом администрирования аппаратных и программных средств, используемых в инфраструктуре Организации.

Квалификация персонала, работающего с ПО ТИБ, должна позволять выполнять функции мониторинга и контроля работоспособности модуля администрирования ПО ТИБ.

### **7.2. Персонал, осуществляющий разработку и техническую поддержку программного продукта**

Техническая поддержка, разработка и модернизация ПО ТИБ осуществляется штатными сотрудниками Правообладателя. Специалисты Правообладателя (консультанты, разработчики, тестировщики, служба технической поддержки) обладают необходимыми навыками и набором знаний для работы со всеми компонентами и технологическими стеками, входящими в состав ПО ТИБ, при решении различных прикладных задач.

### **7.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки**

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 117485, г. Москва, ул. Бутлерова, д. 7.

Фактический адрес размещения разработчиков и службы поддержки: 115035, г. Москва, Овчинниковская наб., д. 18/1, стр. 2.

По всем возникающим вопросам, а также для получения дополнительной информации по функционалу и применению ПО ТИБ, необходимо обратиться по адресу электронной почты: [support\\_tib@ebs.ru](mailto:support_tib@ebs.ru)