



«Утверждено»
Правлением
ОАО «Банк Эсхата»
Протокол
47/2025 от 06.09.2025

РУКОВОДСТВО Р-121:2025
по разработке/редактированию функционала сайта
в ОАО «Банк Эсхата»
(Версия 01)

Вводится в действие с 15.09.2025

1. Общие положения

Настоящий документ разработан в соответствии с требованиями Инструкций НБТ №241 «О порядке раскрытия информации о банковских услугах потребителям кредитных финансовых организаций» и №242 «О требованиях к опубликованию информации кредитными финансовыми организациями» и соответствующих внутренних нормативных документов Банка.

Руководство определяет порядок разработки, сопровождения, редактирования и обновления информации на официальном сайте Банка.

Цель настоящего руководства способствовать своевременной разработке нового функционала/редактированию существующего функционала на сайте Банка, обеспечение актуальности и достоверности публикуемой информации в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан и внутренней политики информационной безопасности, а также распределение ответственности и полномочий между участниками данного процесса.

Руководитель данного процесса - Глава Департамента маркетинга

Менеджер процесса - Руководитель направления по бренду.

Соблюдение требований данного документа обязательно для всех сотрудников Банка, участвующих в данном процессе.

2. Термины и сокращения

- **АБС** – автоматизированная банковская система ЦФТ
- **Банк** – ОАО «Банк Эсхата»
- **Баги** – ошибки в работе сайта, из-за которых его функционирование не соответствует ожидаемому результату
- **Заявка (Бриф для разработки/редактирования сайта)** - это документ, который содержит основные требования и пожелания Заказчика к будущему дизайну и функциональности сайта. Он служит для того, чтобы исполнитель мог понять цели, целевую аудиторию, предпочтения в дизайне и технические требования Заказчика, а также оценить сроки и стоимость работ
- **ДИТ** – Департамент информационных технологий
- **ДМ** – Департамент маркетинга
- **ДРП** – Департамент по работе с персоналом
- **Заказчик** - представитель подразделения Банка, который заинтересован в качестве контента в своей зоне ответственности, он следит за релевантностью контента на сайте и инициирует изменения. У каждого раздела сайта есть ответственное подразделение Банка, заинтересованное в качестве контента в своей зоне ответственности в соответствии с Порядком по процессу раскрытия информации в ОАО «Банк Эсхата»
- **Менеджер** - Руководитель соответствующего направления ДМ, ответственное за принятие Заявки на доработку/разработку сайта и организует ее реализацию во взаимодействии с Заказчиком, Исполнителем, Разработчиком или самостоятельно. В ДМ функционируют следующие направления:
 - направление по маркетингу розничного Банка;
 - направление по маркетингу корпоративного Банка;
 - направление по бренду
- **Исполнитель** - ответственное лицо в ДМ, который непосредственно исполняет Заявку на доработку. В случае багов Исполнителем является Разработчик сайта

- **Разработчик** - разработчик сайта – вендор или внутренняя команда банка, оснащенная инструментами разработки программной, дизайнерской и административной частями сайта
- **Команда ИТ поддержки сайта** – сотрудники ДИТ, ответственные за обеспечение стабильной и безопасной работы веб-ресурса и техническую поддержку сайта
- **ОИБ** – отдел информационной безопасности
- **Редактирование сайта** - это изменения или дополнения в текущее наполнение сайта или замена размещенных документов. Такие изменения осуществляются в рамках существующей структуры и модулей сайта и не требуют программирования (добавление/обновление текста, публикация документов, отчетов, загрузка видео, презентаций, обновление тарифов, условий продуктов и т.п.)
- **Разработка сайта** - это создание нового функционала, изменения в структуре, дизайне, изменение текущего функционала, создание новых разделов. Сюда же относятся выявленные баги, сбои или некорректная работа. Эти изменения требуют внесения изменений в модули конструктора сайта и дополнительной разработки
- **Сайт** - корпоративный сайт (веб-сайт), который представляет компанию в интернете, служа её визитной карточкой и основным инструментом для взаимодействия с клиентами, партнерами, инвесторами и потенциальными сотрудниками. Он предоставляет информацию о компании, ее продуктах или услугах, а также служит платформой для привлечения новых клиентов и укрепления отношений с существующими
- **UX/UI** - сочетание двух взаимосвязанных областей веб-дизайна, которые отвечают за функциональность ресурса и его внешний вид

3. Требования к процессу

3.1. Редактирование/разработка не может быть исполнена без качественной постановки задачи и исчерпывающего и понятного описания задачи. В связи с этим, Заказчик должен предоставить заполненную Заявку по форме (**Приложение 1**) посредством электронной почты на адрес: marketing@eskhata.tj.

3.2. При возникновении форс мажорных ситуаций вне рабочего времени (появления необходимости срочного обновления информации на сайте – по требованию аудиторов, акционеров, НС и т.д., в случае обнаружения ошибок, несоответствий и т.д.) обновление может осуществляться со стороны ДМ при предоставлении необходимой информации со стороны соответствующего подразделения.

3.3. После обновления информации на сайте старая информация должна быть архивирована.

3.4. Все участники данного процесса должны соблюдать и контролировать операционные риски в соответствии с **Приложением 2**.

3.5. При разработке/доработке функционала сайта при участии внешнего вендора должны быть учтены требования Регламента «По разработке и управления изменениями в информационных бизнес системах ОАО «Банк Эсхата».

3.6. Заявки на разработку, которые должны осуществляться со стороны ДИТ, должны быть предоставлены Менеджером процесса посредством системы управления проектами и задачами – JIRA.

4. Порядок редактирования сайта

4.1. Редактирование сайта осуществляется двумя способами:

4.1.1. **Самостоятельно со стороны Заказчика**. В этом случае Заказчик с помощью предоставленного Менеджером административного доступа может вносить изменения

контента сайта только в те разделы сайта, которые курируются Заказчиком. (например, объявления о вакансиях в разделе Вакансии обновляются со стороны ДРП).

4.1.2. **Со стороны Исполнителя.** В этом случае Заказчик предоставляет Заявку на редактирование (**Приложение 1**) по электронной почте marketing@eskhata.tj

4.1.3. В Заявке в обязательном порядке должна быть включена следующая информация:

- Указание раздела сайта и конкретного места для внесения необходимых изменений:

- Ссылка на раздел.

- Скриншот объекта редактирования или четкое описание места внесения изменений.

- Краткое описание необходимого изменения:

- Текст (финальный или черновик) или документ к размещению (документы для размещения на сайте принимаются в формате pdf).

Менеджер подтверждает получение Заявки в течение 2 рабочих дней с момента получения Заявки Заказчика. В случае необходимости Менеджер уточняет требования Заявки у Заказчика.

Менеджер выполняет задачу самостоятельно через административную панель или ставит задачу выделенному внутри ДМ Исполнителю и уведомляет Заказчика об ожидаемом сроке реализации Заявки, а после исполнения Заявки, оповещает Заказчика о ее выполнении.

5. Порядок разработки сайта

5.1. В случае появления необходимости в разработке нового функционала на сайте Банка Заказчик формулирует Заявку в зоне своей ответственности в письменном виде и направляет на электронную почту marketing@eskhata.tj

5.2. Заявка должна в обязательном порядке включать исчерпывающую информацию о нововведении и как минимум содержать следующую информацию:

- описание пользовательского сценария;

- цель и желаемый результат;

- структуру контента или как минимум верхне-уровневое описание функциональных требований;

- желательным является указание возможного места размещения, идеи по реализации или ссылки на аналогичные решения у других организаций.

5.3. Менеджер по электронной почте подтверждает получение Заявки в течение 2 рабочих дней с момента отправки Заявки Заказчиком.

5.4. Менеджер, совместно с Заказчиком финализируют задачу и принимают решение о необходимости новой разработки или иных вариантах решения задачи.

5.5. Менеджер готовит Техническое задание и направляет его Разработчику - разработчику сайта, внешнему вендору или внутренней команде, подготовленной для реализации такого типа задач.

5.6. Разработчик осуществляет оценку сроков и стоимость реализации Заявки и направляет эту информацию Менеджеру для согласования.

5.7. Менеджер уведомляет Заказчика о сроке и оценке стоимости реализации Заявки и согласовывает запуск Заявки в работу.

5.8. Разработчик осуществляет полный цикл разработки и тестирования и согласовывает готовое решение с Менеджером.

5.9. После одобрения Менеджером Разработчик выкладывает финальное решение в “тестовую среду” для финальной проверки Заказчиком и ОИБ. Разработчик одновременно уведомляет об этом Команду ИТ поддержки сайта.

5.10. После согласования финального решения Заказчиком и ОИБ, Команда ИТ поддержки сайта публикует готовое решение в “боевой” среде и уведомляет Менеджера, а Менеджер уведомляет Заказчика.

6. Показатели процесса

№	Показатели	Норма/Срок	Ответственный
1.	Предоставление информации для оперативного (срочного) размещения на сайте	До 16 – 00 часов рабочего дня	Заказчик
2.	Оперативное (срочное) размещение информации на сайте	До конца рабочего дня (если информация предоставлена в ДМ до 16-00 часов рабочего дня и данное размещение не требуется изменения сайта (все делается в рамках конструктора)	Менеджер
3.	Подтверждение получения Заявки	В течение 2 рабочих дней с момента отправки Заявки Заказчиком	Менеджер
4.	Отправка Исполнителю Заявку на разработку/редактирование	В течение 1 рабочего дня с момента получения и согласования требования Заказчика	Менеджер
5.	Разработка сайта	От 1 до 2 месяцев (в зависимости от сложности разработки)	Исполнитель
6.	Редактирование сайта	До двух рабочих дней. (если не требуется изменения сайта и все делается в рамках конструктора)	Исполнитель
7.	Публикация готового решения в “боевой” среде	В течение рабочего дня после согласования финального решения Заказчиком (если информация о согласовании предоставлена до 16-00 часов рабочего дня)	Команда ИТ поддержки сайта
8.	Мониторинг сайта	1 раз в квартал	Менеджер процесса

7. Ответственность

7.1. Ответственность за выполнение требований данного документа, своевременное и качественное выполнение обязанностей, указанных в документе, возлагается на всех участников процесса.

7.2. Ответственность за контроль над соблюдением требований настоящего документа, их качественным выполнением всеми участниками процесса, предоставление предложений Руководителю процесса по совершенствованию процесса, возлагается на Менеджера процесса.

7.3. Ответственность за административное сопровождение заявок по доработкам/разработкам сайта возлагается на Менеджера.

7.4. Менеджер процесса несет ответственность за сопровождение и своевременное предоставление информации в ДИТ касательно интеграции внесенных изменений со стороны

вендора, а также необходимость проведения тестирования и согласования с заинтересованными подразделениями.

7.5. Ответственность за содержательную часть нового/редактируемого контента возлагается на Заказчика, ответственность за UX/UI, структуру, стилистику и дизайн разрабатываемого/редактируемого контента возлагаются на ДМ.

7.6. Ответственность за техническое сопровождение сайта возлагается на ДИТ

7.7. Ответственность за обучение сотрудников подразделений навыкам работы с сайтом, размещения и обновления информации на сайте банка возлагается на Руководителя процесса.

7.8. Руководители подразделений несут ответственность за обеспечение взаимозаменяемости ответственных лиц за размещение контента на сайте.

7.9. Ответственность за своевременную подготовку актуальной информации для размещения на сайте Банка, а также за её раскрытие и своевременное обновление в установленные сроки возлагается на соответствующие подразделения в соответствии с требованиями Порядка по процессу раскрытия информации в ОАО «Банк Эсхата» (после завершения технических доработок на сайте, обучения соответствующих сотрудников подразделений необходимым навыкам касательно работы, размещения информации на сайте, предоставления необходимых доступов).

7.10. До момента полного перехода ответственности по обновлению/размещению (сопровождению) информации сайта подразделениями в соответствии с Порядком по процессу раскрытия информации в ОАО «Банк Эсхата», данная ответственность возлагается на ДМ. Передача ответственности между подразделениями осуществляется на основании Акта о проведении обучения по редактированию сайта и обеспечению соответствующего доступа (**Приложение 3**).

7.11. Доступ для редактирования сайта предоставляется Заказчикам со стороны Сотрудника сектора настройки доступов в бизнес системах ДИТ, на основании электронной заявки Менеджера.

7.12. Ответственность за полное сопровождение и периодический мониторинг сайта (раз в квартал) возлагается на Руководителя процесса.

7.13. Ответственность за своевременное внедрение процессов регламента и своевременную актуализацию документа при изменении процесса или требований к нему, но не менее 1 раза в 5 лет, возлагается на Руководителя процесса.

7.14. Ответственность за обновление ВITRIX и хостинг возлагается на Управление поддержки банковского ПО ДИТ.

8. Приложения

Приложение 1

Форма Заявки на изменение информации на сайте Банка (заявка предоставляется по корпоративной почте)

Наименование подразделения: _____

ФИО ответственного лица: _____

Раздел сайта: _____

Пример с других сайтов (предоставить ссылку)

Содержание изменений: _____

Причина (цель)/основание: _____

Контактная информация: _____

Операционные риски процесса

Операционный риск	Ключевой индикатор операционных рисков (КИР)	Что измеряет	Пороговое значение (оптимальный показатель)	Ответственные за контроль	Период мониторинга
Задержки в обновлении информации, которые могут привести к распространению неверных данных и потере доверия	Время задержки обновления информации	Задержка времени от необходимости обновления до фактического изменения на сайте	≤ 2 рабочих дней с момента выявления необходимости	Руководители подразделений в соответствии с Порядком по процессу раскрытия информации в ОАО «Банк Эсхата»	Ежемесячно
Ошибки в информации, выявленные аудитом или пользователями, вызывающие претензии и снижение репутации	Количество выявленных ошибок в информации на сайте	Число ошибок, замеченных аудитом или пользователями	≤ 1 ошибка в квартал	Руководители подразделений в соответствии с Порядком по процессу раскрытия информации в ОАО «Банк Эсхата»	Ежеквартально
Уязвимости сайта, выявленные в ходе тестов безопасности, которые могут привести к взлому, компрометации данных или нарушению работы	Количество выявленных уязвимостей по результатам проверки ИБ	Количество технических уязвимостей, выявленных в ходе сканирования, пентестов, аудитов ИБ	≤ 2 критические / 0 высоких уязвимостей на релиз	Отдел информационной безопасности	Ежеквартально / перед каждым релизом

АКТ

о проведении обучения по редактированию сайта Банка
и обеспечению соответствующего доступа на сайт Банка

г.Худжанд

" ___ " _____ 2025 г.

Мы, нижеподписавшиеся, представители:

Департамента маркетинга: _____

Департамента информационных технологий: _____

Подразделения, направившего сотрудников на обучение: _____

составили настоящий акт о том, что в период с « ___ » _____ 202_ г. по « ___ » _____ 202_ г.
было проведено внутреннее обучение сотрудников по теме:

«Редактирование контента на официальном сайте Банка и обеспечение доступа к административной панели».

В рамках обучения были рассмотрены следующие вопросы:

1. Общие принципы размещения и редактирования информации на сайте Банка.
2. Пользовательский интерфейс системы управления контентом.
3. Требования к структуре, стилю и оформлению контента.
4. Порядок согласования материалов перед публикацией.
5. Безопасность при работе с административной частью сайта.
6. Порядок получения, использования и хранения доступа к системе (логин/пароль, роли).

По результатам обучения:

Доступ к административной панели сайта был предоставлен следующим сотрудникам:

№	Ф.И.О. сотрудника	Должность	Дата выдачи доступа	Подпись

Ответственность за соблюдение правил редактирования и сохранность данных доступа сотрудники подтвердили личной подписью.

Подписи сторон:

Представитель Департамента маркетинга: _____ /ФИО/

Представитель ДИТ: _____ /ФИО/

Руководитель подразделения: _____ /ФИО/