

УТВЕРЖДЕНО
Директором республиканского
унитарного предприятия
«Национальный центр
электронных услуг»
04.05.2022

С изменениями и дополнениями
от 29.05.2024

Порядок оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС

1. Термины, определения и сокращения

В настоящем порядке оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС (далее – настоящий Порядок) используются следующие термины, определения и сокращения:

АС – автоматизированная система технической поддержки пользователей (<https://support.nces.by/>);

административная процедура (далее – АП) - действие государственного органа, иной организации, а также межведомственной и другой комиссии, к компетенции которых относится осуществление АП, совершаемое на основании заявления заинтересованного лица, по установлению (предоставлению, удостоверению, подтверждению, регистрации, обеспечению), изменению, приостановлению, сохранению, переходу или прекращению прав и (или) обязанностей, в том числе заканчивающиеся выдачей справки или другого документа (его принятием, согласованием, утверждением), либо регистрацией или учетом заинтересованного лица, его имущества, либо предоставлением денежных средств, иного имущества и (или) услуг за счет средств республиканского или местных бюджетов, государственных внебюджетных фондов, из имущества, находящегося в республиканской или коммунальной собственности;

АЭР – административный электронный регламент осуществления АП в электронной форме или оказания ЭУ);

Договор – договор, заключенный между Оператором и Потребителем, на оказание услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС;

ЕПЭУ – единый портал электронных услуг ОАИС;

Заявка – заявка на оказание услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС;

информационный ресурс¹ (далее – ИР) – организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие

¹ Для целей настоящего Порядка понятие ИР (ИС) включает в себя также понятие государственный информационный ресурс (система).

совокупности взаимосвязанной информации в информационных ресурсах; информационная система¹ (далее – ИС) – совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств;

ОАИС – общегосударственная автоматизированная информационная система;

Оператор – республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг»;

Потребитель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший Договор с Оператором;

Пользователь – заинтересованное лицо Потребителя, зарегистрированное в ОАИС посредством личного кабинета на ЕПЭУ, получающее ЭУ и (или) направляющее заявление на осуществление АП в электронной форме;

репозиторий Git – репозиторий Git Оператора (external-gitlab.nces.by), предназначенный для размещения программного обеспечения электронного(ых) сервиса(ов), предназначенного(ых) для осуществления АП в электронной форме и (или) оказания ЭУ (далее – ПО ЭС) Потребителя;

РУЦ ГосСУОК – республиканский удостоверяющий центр Государственной системы управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь;

услуги по предоставлению инфраструктуры ОАИС – услуги по предоставлению инфраструктуры ОАИС для размещения ПО ЭС;

ЭУ – электронная услуга по обеспечению доступа к ИР (ИС) посредством ОАИС в целях передачи, получения, обмена информацией в электронной форме, не являющаяся АП.

2. Общие положения

2.1. Настоящий Порядок устанавливает правила взаимодействия между Оператором и Потребителем при оказании услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС.

2.2. В случае нестабильной работы (недоступности) ИР (ИС), интегрированных с ОАИС, на основе информации из которых оказываются ЭУ и (или) посредством взаимодействия с которыми осуществляются АП, Оператор не несет ответственности за качество оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС.

2.3. Тарифы и документы, регламентирующие порядок оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС, размещены на официальном сайте Оператора <https://nces.by> (далее – сайт Оператора).

3. Заключение Договора

3.1. Услуги по предоставлению инфраструктуры ОАИС оказываются на основании Договора, заключенного с Оператором.

3.2. Для заключения Договора Потребитель заполняет Заявку и направляет ее Оператору.

Примечание. Форма Заявки размещена в электронном виде на сайте

Оператора.

3.3. В Заявке должен быть указан перечень АП и (или) ЭУ, для осуществления (оказания) которых Потребителем предоставляется Оператору ПО ЭС, а также реквизиты доступа к ПО ЭС Потребителя. В случае изменения и (или) дополнения перечня АП и (или) ЭУ Потребитель уведомляет об этом Оператора путем заполнения новой Заявки на сайте Оператора и направления ее Оператору.

3.4. Размещение ПО ЭС выполняется в рамках услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС.

3.5. Оператор вправе аннулировать Заявку с последующим уведомлением Потребителя на адрес электронной почты, указанный в Заявке, в следующих случаях:

при не заполнении всех полей Заявки и (или) предоставлении некорректных (неточных) данных о Потребителе;

при наличии у Потребителя неисполненных финансовых обязательств перед Оператором по иным услугам, оказываемым Оператором;

при отсутствии у Потребителя согласованного с Оператором АЭР в отношении АП и (или) ЭУ, указанных в Заявке;

при некомплектности и (или) несовместимости ПО ЭС Потребителя с инфраструктурой ОАИС, в том числе при не устранении Потребителем замечаний Оператора по ПО ЭС согласно п. 3.6 настоящего Порядка;

при не устранении в течение 3 (трех) рабочих дней замечаний Оператора, направленных Потребителю согласно пункту 3.6 настоящего Порядка;

при невыполнении Потребителем требований настоящего Порядка, в том числе части второй пункта 4.1 настоящего Порядка.

3.6. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Заявки Оператор осуществляет проверку ПО ЭС Потребителя на предмет его комплектности, содержания и совместимости с инфраструктурой ОАИС. В случае наличия у Оператора замечаний по размещенному в Git ПО ЭС, Оператор направляет их Потребителю на адрес электронной почты Потребителя, указанный в Заявке. Потребитель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней устранить замечания Оператора и повторно разместить ПО ЭС в репозитории Git.

3.7 В случае отсутствия замечаний по ПО ЭС Потребителя Оператор оформляет проект Договора в двух экземплярах, подписывает его со своей стороны и направляет Потребителю на почтовый адрес, указанный в Заявке.

3.8. Договор заключается в соответствии с законодательством Республики Беларусь и организационно-распорядительной документацией Оператора.

3.9. Рассмотрение вопросов, связанных с подготовкой проектов Договоров, консультирование по настоящему Порядку, условиям и срокам заключения Договоров, осуществляется специалистами контакт-центра Оператора по телефону: (017) 311 30 00, (029) 311 33 00, (029) 737 30 00.

3.10. Рассмотрение и подписание Договора Потребителем осуществляется в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты

получения им проекта Договора. По истечении указанного срока, в случае неполучения Оператором подписанного со стороны Потребителя Договора, Договор считается незаключенным с последующим информированием об этом Потребителя Оператором на адрес электронной почты, указанный в Заявке.

4. Общие условия оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС

4.1. Услуги по предоставлению инфраструктуры ОАИС включают в себя:

- размещение ПО ЭС в инфраструктуре ОАИС;
- предоставление Оператором доступа к АП (ЭУ) Пользователям;
- обеспечение функционирования ПО ЭС в инфраструктуре ОАИС в режиме работы 24 часа в сутки, семь дней в неделю, за исключением случаев, определенных в п. 6.1 и 6.2 настоящего Порядка и (или) случаев, когда иной порядок определен в АЭР;

- мониторинг доступности ПО ЭС;
- своевременное информирование Потребителя о проведении работ на аппаратно-программной инфраструктуре Потребителя, влекущих за собой временную приостановку функционирования ПО ЭС, путем размещения информации на сайте Оператора;

- техническую поддержку работоспособности ПО ЭС, в том числе:
 - администрирование и сопровождение систем мониторинга;
 - администрирование и сопровождение сетевого оборудования;
 - проведение резервного копирования информации, защита системы от несанкционированного доступа, консультирование Потребителя по вопросам работоспособности ПО ЭС.

Услуги по предоставлению инфраструктуры ОАИС оказываются при выполнении следующих условий:

- в случае осуществления АП в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь, система электронного документооборота уполномоченного(ых) органа(ов), а также государственного органа (организации), рассматривающего административную жалобу (при необходимости направления административной жалобы в электронной форме), должна быть доработана в соответствии с Инструкцией по обеспечению взаимодействия между ведомственными системами электронного документооборота посредством мСМДО при осуществлении административных процедур, размещенной на сайте Оператора в разделе «Услуги»/«Услуги ОАИС»/«Разработчикам»;

- в случае осуществления АП в электронной форме с использованием программного комплекса «Одно окно», уполномоченный(е) орган(ы), а также государственный орган (организация), рассматривающий административную жалобу (при необходимости направления административной жалобы в электронной форме), должны быть подключены к программному комплексу

«Одно окно»;

в случае осуществления АП в электронной форме с использованием ИР (ИС), владельцем (оператором) ИР (ИС) должно быть обеспечено защищенное соединение с использованием сертифицированного средства канального шифрования GsecTLS (серверное приложение) (далее – GSecTLS).

Для получения GSecTLS владелец (оператор) ИР (ИС):

самостоятельно регистрируется в облачном хранилище (заполняет соответствующие регистрационные формы, размещенные на сайте Оператора в разделе «Услуги» → «Программное обеспечение и лицензии»). По результатам регистрации владельцу (оператору) ИР (ИС) предоставляются реквизиты доступа (логин и пароль) к облачному хранилищу;

осуществляет авторизацию в облачном хранилище с использованием полученных реквизитов доступа;

скачивает из облачного хранилища GsecTLS для последующей установки и настройки в соответствии с инструкциями, размещенными в облачном хранилище.

Справочно. С подробной информацией о GSecTLS можно ознакомиться на сайте Оператора <https://nces.by/gsectls>.

4.2. После получения Оператором Договора, подписанного Потребителем, Оператор размещает ПО ЭС в инфраструктуре ОАИС в следующие сроки:

при размещении до 5 ПО ЭС – в течение 5 рабочих дней с даты получения Договора;

при размещении от 5 до 25 ПО ЭС – в течение 10 рабочих дней с даты получения Договора;

при размещении свыше 25 ПО ЭС – в течение 15 рабочих дней с даты получения Договора.

После размещения ПО ЭС в инфраструктуре ОАИС Оператор направляет Потребителю на адрес электронной почты, указанный в Заявке, уведомление о размещении ПО ЭС в инфраструктуре ОАИС.

4.3. В уведомлении, направляемом Оператором Потребителю согласно п. 4.2 настоящего Порядка, указывается дата размещения ПО ЭС в инфраструктуре ОАИС.

Дата размещения ПО ЭС в инфраструктуре ОАИС является датой активации услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС, если иное не определено в Договоре.

4.4. Предоставление Потребителю отчетных материалов по вопросам осуществления АП в электронной форме и (или) оказания ЭУ через ЕПЭУ осуществляется по запросу Потребителя с использованием АС.

4.5. Консультативно-техническая поддержка Пользователей Потребителя по вопросам осуществления АП и (или) оказания ЭУ, ПО ЭС которых размещается в инфраструктуре ОАИС, осуществляется Оператором посредством АС (<https://support.nces.by>) в рамках услуги оказания консультативно-технической поддержки Пользователей.

4.6. ПО ЭС Потребителя, размещенное в инфраструктуре ОАИС на основании Договора, удаляется Оператором из инфраструктуры ОАИС: в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента расторжения Договора; в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента истечения срока действия Договора.

5. Оплата услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС

5.1. Оплата за оказанные услуги по предоставлению инфраструктуры ОАИС производится Потребителем в порядке, на условиях и в сроки, определенные Договором, в соответствии с действующими тарифами Оператора. Тарифы Оператора, информация об их изменении размещаются на сайте Оператора: <https://nces.by/tariffs/>.

6. Техническое обслуживание и сопровождение

6.1. Оператор проводит регламентные работы на аппаратно-программной инфраструктуре Оператора с кратковременными перебоями в оказании услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС, сообщая Потребителю о проведении данных работ путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора.

6.2. Оператор проводит периодическое тестирование и наладку собственного серверного оборудования, необходимого для обеспечения качественного оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС. Допускаются плановые перерывы оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС, которые обусловлены необходимостью проведения периодических планово-профилактических работ в центре обработки данных и на сети передачи данных Оператора.

6.3. Оператор не позднее 1 (одного) рабочего дня до начала профилактических работ размещает информацию о планово-профилактических работах и плановых перерывах оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС на сайте Оператора.

6.4. Оператор оказывает консультационно-техническую поддержку посредством АС (<https://support.nces.by>) ежедневно с 8.00 до 19.00, за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней. Чтобы пройти процедуру саморегистрации в АС, необходимо на сайте Оператора в подразделе «Регистрация» раздела «Техподдержка» воспользоваться соответствующей формой регистрации (<https://support.nces.by/?formtype=reg>).

В случае необходимости оказания консультационно-технической поддержки Потребитель направляет Оператору заявку в АС, которая должна содержать следующую информацию:

название организации;

описание возникшей проблемы с обязательным указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (при необходимости - приложение скриншота с возникшим инцидентом);

ФИО и контактные данные технического специалиста;

иная необходимая дополнительная информация, относящаяся к ошибке.

В процессе обработки заявки Оператор может запрашивать у Потребителя дополнительные сведения. В случае не предоставления Потребителем запрашиваемых сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса от Оператора, Оператор прекращает разбор инцидента, и заявка в АС считается аннулированной.

6.5. Оператор не несет ответственности за качество оказываемых услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС в случаях некорректной работы системного программного обеспечения (некорректной настройки операционной системы, антивирусного программного обеспечения и т.д.), технических средств Потребителя, а также сбоев, связанных с работой каналов передачи данных.

7. Прочие условия

7.1. Настоящий Порядок определяется Оператором самостоятельно.

7.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, информируя Потребителя путем размещения настоящего Порядка с учетом внесённых изменений и (или) дополнений на сайте Оператора.

7.3. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.

7.4. Порядок оказания услуг по предоставлению инфраструктуры ОАИС, утвержденный Оператором «01» марта 2022 г., утрачивает силу с момента вступления в силу настоящего Порядка.