

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель директора  
Республиканского унитарного  
предприятия «Национальный центр  
электронных услуг»



С.А. Руднев

2018 г.

**Регламент информационного взаимодействия пользователей  
автоматизированной системы государственной защищенной электронной  
почты ДСП**

Минск, 2018

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	3
3. ПРОЦЕДУРЫ РЕГЛАМЕНТА .....	4
4. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ АС ГЗЭП.....	5
5. ТРЕБОВАНИЯ К АРМ ЗАКАЗЧИКА .....	6
6. ПОРЯДОК ОБМЕНА ДОКУМЕНТАМИ ОГРАНИЧЕННОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ .....	11
7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	11
8. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ АС ГЗЭП..	13
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 К РЕГЛАМЕНТУ.....	15
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 К РЕГЛАМЕНТУ.....	16

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий регламент информационного взаимодействия пользователей автоматизированной системы государственной защищенной электронной почты ДСП (далее – Регламент) разработан в соответствии с законодательством Республики Беларусь, регулирующим деятельность в сфере обращения электронных документов и электронной цифровой подписи, информатизации и защиты информации.

В Регламенте приводятся сведения о назначении автоматизированной системы государственной защищенной электронной почты ДСП (далее – АС ГЗЭП), специфике ее использования, ограничениях на применение и минимальной конфигурации программно-технических средств для установки и эксплуатации АС ГЗЭП, а также о порядке организации защищенного обмена документами, содержащими информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено (за исключением сведений, составляющих государственные секреты) в электронном виде в государственных органах и иных организациях, осуществляемого АС ГЗЭП.

Регламент разработан для организации процесса информационного взаимодействия в АС ГЗЭП и устанавливает порядок и правила информационного взаимодействия между Исполнителем и Заказчиками АС ГЗЭП.

Регламент определяет права, обязанности и ответственность Исполнителя и Заказчика (далее – Стороны), обусловленные деятельностью АС ГЗЭП, а также процедуры и механизмы, основные организационно-технические мероприятия, направленные на обеспечение работы АС ГЗЭП.

Требования и правила Регламента распространяются на Заказчиков АС ГЗЭП и обязательны для исполнения всеми участниками информационного взаимодействия с использованием АС ГЗЭП.

Для получения услуги АС ГЗЭП заинтересованная сторона должна присоединиться к Регламенту.

Порядок оказания услуг АС ГЗЭП определен в Порядке оказания услуг автоматизированной системы государственной защищенной электронной почты ДСП, утвержденном директором республиканского унитарного предприятия «Национальный центр электронных услуг» (далее – Порядок), размещенном на официальном сайте республиканского унитарного предприятия «Национальный центр электронных услуг» [www.nces.by](http://www.nces.by) (далее – сайт).

Вводится в действие с момента его утверждения.

С даты утверждения нового Регламента ранее действовавший Регламент утрачивает силу.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Для целей Регламента применяются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 28 декабря 2009

года «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» (с изменениями и дополнениями), а также следующие термины и их определения:

**Автоматизированное рабочее место (далее – АРМ)** – персональный компьютер Заказчика с установленным на нем Исполнителем клиентским программным обеспечением АС ГЗЭП, размещенный на территории Заказчика;

**ГосСУОК** – Государственная система управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь;

**Документ ограниченного распространения** – документ в электронном виде, содержащий информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено (за исключением сведений, составляющих государственные секреты).

**Заказчик** – юридическое лицо, заключившее с республиканским унитарным предприятием «Национальный центр электронных услуг» договор на оказание услуг АС ГЗЭП;

**Исполнитель** – республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг»;

**Носитель ключевой информации (далее – НКИ)** – устройство программно-аппаратное электронной цифровой подписи и шифрования «AvBign»;

**Пользователь АС ГЗЭП** – уполномоченное лицо Заказчика, получившее доступ к АС ГЗЭП;

**Список отозванных сертификатов (далее – СОС)** – электронный документ, содержащий информацию о сертификатах открытых ключей, действие которых прекращено или приостановлено до истечения срока действия открытых ключей, указанных в сертификатах;

**Сертификат открытого ключа (далее – СОК)** - электронный документ, изданный поставщиком услуг и содержащий информацию, подтверждающую принадлежность указанного в нем открытого ключа определенным организации или физическому лицу;

**Срок действия сертификата открытого ключа** – промежуток времени, в течение которого удостоверяющий центр гарантирует подлинность сертификата и актуальность его состояния;

**Срок действия открытого ключа** – промежуток времени, в течение которого предполагается использовать этот ключ для проверки электронной цифровой подписи;

**ЭЦП** – электронная цифровая подпись.

### 3. ПРОЦЕДУРЫ РЕГЛАМЕНТА

#### 3.1. Применение Регламента

Применение Регламента основано на его добровольном признании Сторонами. Признание Регламента является необходимым условием для оказания Заказчику услуг АС ГЗЭП.

#### 3.2. Присоединение к Регламенту

Присоединение к Регламенту осуществляется путем подписания между

Сторонами Договора на оказание услуг АС ГЗЭП (далее – Договор).

Факт подписания Договора является полным принятием Сторонами условий Регламента и всех его приложений в редакции, действующей на момент его подписания. Выполнение требований Регламента становится обязательным для Сторон с момента подписания Договора.

### **3.3. Внесение изменений и (или) дополнений в Регламент**

Внесение изменений и (или) дополнений в Регламент, включая приложения к нему, проводится Исполнителем в одностороннем порядке.

Информирование присоединившейся к Регламенту Стороны о внесении изменений и (или) дополнений в Регламент осуществляется путем размещения текста обновленной версии Регламента на сайте Исполнителя.

Все изменения и (или) дополнения, вносимые в Регламент и не связанные с изменением законодательства Республики Беларусь, вступают в силу и становятся обязательными для присоединившейся Стороны с даты их утверждения. Изменения и (или) дополнения, вносимые в Регламент, размещаются на сайте Исполнителя в течение 1 (одного) рабочего дня с даты их утверждения.

Все изменения и (или) дополнения, вносимые в Регламент в связи с изменением законодательства Республики Беларусь, в том числе технических нормативных правовых актов, вступают в силу в соответствии с требованиями законодательства, повлекшего изменение и (или) дополнение Регламента.

Любые изменения и (или) дополнения, внесенные в Регламент, с момента вступления в силу равно распространяются на всех Заказчиков, присоединившихся к Регламенту.

Все приложения, изменения и (или) дополнения к Регламенту являются его неотъемлемой частью.

Присоединяясь к Регламенту, Заказчик соглашается с правом Исполнителя вносить в Регламент изменения и (или) дополнения и обязуется самостоятельно следить за его изменением.

## **4. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ АС ГЗЭП**

### **4.1. Назначение АС ГЗЭП**

АС ГЗЭП предназначена для организации защищенного обмена документами, содержащими информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено (за исключением сведений, составляющих государственные секреты), в электронном виде.

Основной функцией АС ГЗЭП является:

подписание и шифрование документа, содержащего информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено (за исключением сведений, составляющих государственные секреты) с использованием инфраструктуры открытых ключей ГосСУОК;

передача документов ограниченного распространения посредством защищенных каналов связи.

АС ГЗЭП обеспечивает:

контроль полномочий пользователей Заказчика в АС ГЗЭП;  
защищенный автоматизированный обмен документами ограниченного распространения с использованием устройства программно-аппаратного электронной цифровой подписи и шифрования "AvBign".

#### **4.2. Цели создания АС ГЗЭП**

Организация защищенного обмена документами, содержащими информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено (за исключением сведений, составляющих государственные секреты) в электронном виде в государственных органах и иных организациях.

#### **4.3. Программные и технические средства**

Для обеспечения функционирования АС ГЗЭП используется программный комплекс АС ГЗЭП (далее – ПК АС ГЗЭП) с системой защиты информации, аттестованной в порядке, определенном законодательством.

АС ГЗЭП включает в себя программное обеспечение (далее – ПО), которое устанавливается на АРМ Заказчика и предназначено для выполнения следующих функций:

- создание документов ограниченного распространения;
- получение и отправка документов ограниченного распространения;
- импорт СОК ГосСУОК и СОК пользователей АС ГЗЭП;
- импорт СОС ГосСУОК.

Для выполнения своих функций Заказчик использует программные и/или аппаратные средства криптографической защиты информации компании ЗАО «Авест», сертифицированные в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Исполнитель обязан синхронизировать по времени все необходимые программные и технические средства, используемые для функционирования АС ГЗЭП.

## **5. ТРЕБОВАНИЯ К АРМ ЗАКАЗЧИКА**

### **5.1. Общие положения**

5.1.1. Заказчик обязан соблюдать правила информационной безопасности и исполнять требования Регламента.

5.1.2. Пользователь Заказчика, который по своим должностным обязанностям связан с обработкой информации ограниченного распространения, должен быть ознакомлен с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.08.2014 № 783 «О служебной информации ограниченного распространения».

5.1.3. Допуск пользователей Заказчика к работе в АС ГЗЭП должен производиться после прохождения подготовки Исполнителем пользователей Заказчика к работе в АС ГЗЭП.

### **5.2. Организация работы на АРМ Заказчика**

5.2.1. На АРМ Заказчиком формируется Паспорт АРМ АС ГЗЭП по форме согласно Приложению № 1 к Регламенту, в котором указываются информационные, программные и аппаратные ресурсы компьютера.

Самостоятельная установка Заказчиком программного обеспечения на АРМ Заказчика запрещена, за исключением первоначальной установки операционной системы.

5.2.2. Размещение АРМ Заказчика в помещении Заказчика должно исключать возможность просмотра вводимой, выводимой и отображаемой информации ограниченного распространения посторонним лицам или не имеющим к ней прямого отношения работникам (далее – посторонние лица).

Размещение и оборудование в помещении Заказчика, в котором размещено АРМ Заказчика (далее – помещение), должно исключать возможность бесконтрольного проникновения в него посторонних лиц и гарантировать сохранность находящейся в нем информации на электронных и бумажных носителях. Входные двери помещения необходимо оборудовать замками, гарантирующими надежное закрытие помещения в нерабочее время. В помещении также могут устанавливаться кодовые и электронные замки.

5.2.3. АРМ Заказчика включает в себя персональный компьютер, а также устройство печати и сканирования документов, не имеющий сетевых соединений с локальными корпоративными вычислительными сетями. АРМ Заказчика должно взаимодействовать с серверной частью АС ГЗЭП посредством выделенной сети телекоммуникационного оператора - Республиканского унитарного предприятия электросвязи «Белтелеком», либо непосредственно через локальную вычислительную сеть Исполнителя. При передаче данных между АРМ Заказчика и серверной частью АС ГЗЭП необходимо осуществлять шифрование трафика в VPN-туннеле. АРМ Заказчика является типовым с выданным статическим образом IP-адресом и находящимся в одном домене с серверной частью АС ГЗЭП.

Персональный компьютер должен отвечать следующим минимальным требованиям:

центральный процессор с тактовой частотой не менее 1,5 ГГц;

объем оперативной памяти не менее 4 ГБ;

свободное место на жестком диске не менее 200 ГБ;

2 свободных USB – порта для подключения НКИ и USB-носителя для клиента безопасности Bel VPN Client 4.1.

5.2.4. АРМ пользователя Заказчика должен содержать:

лицензионную операционную систему Microsoft Windows не ниже 7-й версии;

лицензионный антивирус Kaspersky Endpoint Security (сертифицированный на территории Республики Беларусь);

комплект абонента средств криптографической защиты информации (далее – СКЗИ) Avest UCK 0.5.19;

почтовый клиент Mozilla ThunderBird 45.2.0;

офисный пакет LibreOffice 5.1.5 x86;

сеть передачи данных, которая должна быть организована на основе технических и программных средств провайдера услуг связи - Республиканского унитарного предприятия электросвязи «Белтелеком», изолированно от иных сетей с пропускной способностью не менее 1 Мбит/с;

канальную защиту с использованием лицензионного клиента безопасности Bel VPN Client 4.1, которая обеспечивает шифрование данных (используя СОК, СОС ГосСУОК), передаваемых посредством телекоммуникационного оборудования (для реализации требований к мерам защиты информации);

устройство программно-аппаратной ЭЦП и шифрования «AvBign» (для выполнения криптографических процедур выработки и проверки ЭЦП, шифрования, защищенного хранения криптографических ключей).

Установка и настройка АС ГЗЭП проводятся Исполнителем совместно с ответственным лицом(-ами), определённым(и) руководителем Заказчика, на АРМ Заказчика с предустановленными Заказчиком:

лицензионной операционной системой Microsoft Windows не ниже 7-й версии;

драйверами внешнего(их) устройств(а) печати и сканирования документов;

организацией VPN-канала для присоединения к сети передачи данных Исполнителя посредством объединения корпоративных сетей по IP протоколу.

5.2.5. Заказчик обязан:

обеспечить наличие лицензии Kaspersky Endpoint Security;

приобрести для организации защиты канала связи на стороне Заказчика средства шифрования Bel VPN Client 4.1;

получить технологический сертификат открытого ключа средства шифрования Bel VPN Client 4;

обеспечить прохождение уполномоченным лицом Заказчика, имеющим право доступа к услугам АС ГЗЭП, процедуры регистрации в Республиканском удостоверяющем центре ГосСУОК с выпуском СОК и выдачей НКИ по отдельно заключаемому с Исполнителем договору на оказание услуги «Регистрация Потребителя с выпуском сертификата открытого ключа и выдачей устройства программно-аппаратного электронной цифровой подписи и шифрования «AvBign»».

5.2.6. Установка ПО: Kaspersky Endpoint Security, почтовый клиент Mozilla Thunderbird 45.2.0, офисный пакет LibreOffice 5.1.5x86, комплект средств криптографической защиты информации на АРМ пользователя АС ГЗЭП Заказчика для работы в АС ГЗЭП осуществляется Исполнителем.

5.2.7. На АРМ Заказчика должны быть отключены внешние коммуникационные порты (СОМ, LPT и т.д.) и приводы FDD, не используемые для технологической необходимости. Перечень используемых портов и цель использования заносятся Заказчиком в паспорт АРМ Заказчика.

5.2.8. При работе на АРМ Заказчика с документами ограниченного распространения, пользователь Заказчика обязан:

исключить визуальный просмотр информации ограниченного распространения посторонними лицами;

использовать установленные на АРМ Заказчика системные и технические средства защиты информации.

5.2.9. Работы по диагностике, наладке и модернизации средств вычислительной техники, установке и настройке общесистемного программного



обеспечения проводятся Заказчиком с уведомлением Исполнителя в письменном виде.

5.2.10. Работы по диагностике, установке и настройке прикладного программного обеспечения проводятся Исполнителем.

5.2.11. Внесение каких-либо изменений в прикладное программное обеспечение, введенное в эксплуатацию, а также замена отдельных модулей или всего программного обеспечения на новую версию проводится Исполнителем.

5.2.12. При проведении Заказчиком работ по профилактическому обслуживанию и ремонтных работ на АРМ Заказчика должны приниматься меры, исключающие несанкционированный доступ к информации ограниченного распространения.

5.2.13. Проведение любых работ специалистами сторонних организаций непосредственно в помещении с установленным АРМ Заказчика допускается производить только под контролем ответственного лица, назначаемого руководителем Заказчика.

5.2.14. При передаче Заказчиком в ремонт компьютерного оборудования АРМ Заказчика жесткие магнитные диски (винчестеры) изымаются Заказчиком и сторонним организациям не передаются.

5.2.15. Заказчику запрещается на АРМ Заказчика:  
самостоятельно производить установку, настройку и модификацию программного обеспечения;

отключать (блокировать) средства защиты информации;

производить копирование документов ограниченного распространения, на электронные носители, в том числе для временного хранения документов ограниченного распространения.

### **5.3. Идентификация пользователей Заказчика АРМ Заказчика и разграничение их доступа к информации ограниченного распространения**

5.3.1. Каждый пользователь Заказчика должен иметь учетную запись, состоящую из идентификатора и соответствующего ему пароля, определяющую его как пользователя АС ГЗЭП Заказчика.

5.3.2. Регистрация учетных записей в АС ГЗЭП производится Исполнителем.

5.3.3. Первоначальное значение пароля устанавливает Исполнитель.

5.3.4. Пароль является конфиденциальной информацией, не подлежащей разглашению.

5.3.5. При компрометации пароля пользователь Заказчика обязан немедленно поставить в известность Исполнителя.

5.3.6. Ответственность за несвоевременность уведомления о факте компрометации несет Заказчик.

5.3.7. Пароли должны соответствовать следующим требованиям:

содержать не менее 6 символов;

включать буквы (желательно на разных регистрах), цифры;

не должны быть легко угадываемыми;

не должны представлять собой словарное слово или комбинацию слов, имя пользователя Заказчика, дату рождения и любую личную информацию пользователя Заказчика, которая может быть угадана;

не должны содержаться в компьютерных файлах (скриптах, макросах и т.п.) входа в АС ГЗЭП;

после смены не должны повторяться целиком или частично.

Пользователи Заказчика несут ответственность за все действия, совершенные под их учетными записями, если не доказан факт несанкционированного их использования.

5.3.8. АРМ Заказчика должен быть заблокирован пользователем АС ГЗЭП Заказчика с помощью средств операционной системы при нахождении АРМ Заказчика без визуального контроля пользователем.

5.3.9. Во избежание возможности изменения настроек АРМ Заказчика вход в BIOS SETUP (конфигурирование базовой системы ввода-вывода АРМ Заказчика) должен быть защищен паролем, известным только ответственному за защиту информации лицу Заказчика.

5.3.10. Заказчику запрещается:

передавать в любом виде или сообщать идентификаторы и пароли, предназначенные для регистрации на АРМ Заказчика, другим лицам, в том числе другим работникам и своим руководителям;

хранить пароли на любых носителях, позволяющих другим лицам получить информацию о пароле;

допускать к работе с АРМ Заказчика других лиц под своим регистрационным именем и паролем в его отсутствие.

#### **5.4. Заключение о соответствии условий эксплуатации АРМ Заказчика требованиям Регламента**

5.4.1. При первичной установке и настройке АРМ Заказчика для работы в АС ГЗЭП Исполнитель совместно с Заказчиком проверяют условия эксплуатации АРМ Заказчика на соответствие требованиям, изложенным в Регламенте, готовят и подписывают Паспорт АРМ АС ГЗЭП по форме согласно Приложению 1 к Регламенту и соответствующее Заключение о готовности АРМ Пользователя к работе в АС ГЗЭП по форме согласно Приложению 2 к Регламенту (далее – Заключение) в двух экземплярах – по одному Исполнителю и Заказчику. Проверка условий эксплуатации АРМ Заказчика на соответствие требованиям, изложенным в Регламенте, и подписание заключения осуществляется временно формируемой для этих целей комиссией, которая обязательно должна включать представителя Исполнителя и ответственное за защиту информации лицо Заказчика.

5.4.2. Исполнитель имеет право проводить внеплановые проверки на соответствие условий эксплуатации АРМ Заказчика требованиям Регламента с составлением заключения;

5.4.3. Исполнитель обязан проводить проверки на соответствие условий эксплуатации АРМ Заказчика требованиям Регламента с составлением заключения не реже одного раза в 2 года.

## **6. ПОРЯДОК ОБМЕНА ДОКУМЕНТАМИ ОГРАНИЧЕННОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ**

**6.1. Основными правилами обмена документами ограниченного распространения в электронном виде являются:**

6.1.1. Передача документов ограниченного распространения в виде прикрепленных файлов к письму.

6.1.2. Письмо обязательно должно содержать следующие атрибуты:

в поле «От» – наименование адресата-отправителя;

в поле «Кому» – наименование адресата-получателя;

в поле «Темы» – номер и краткое содержание документа;

в теле письма – фамилия и телефон контактного лица, при необходимости – другая поясняющая информация;

присоединить файл(-ы) – документ ограниченного распространения в электронном виде (пакет документов в электронном виде).

Файлы (документы в электронном виде), пересылаемые посредством АС ГЗЭП, должны иметь формат «имя\_файла.sgn» и размер его не должен превышать 10 Мбайт. Пересылка файлов с другим форматом запрещается.

После приема документа ограниченного распространения получатель обязан передать отправителю подтверждение о прочтении полученного документа вручную либо автоматически.

Документ ограниченного распространения считается переданным только после получения от адресата подтверждения о прочтении.

В целях авторизации, документы ограниченного распространения, передаваемые по АС ГЗЭП, подписываются и шифруются устройством программно-аппаратной электронной цифровой подписи и шифрования «AvBign».

Заказчик обязан осуществлять контроль за своевременной отправкой и получением документов ограниченного распространения. Частота проверки на наличие документов ограниченного распространения в АС ГЗЭП определяется Заказчиком и должна в обязательном порядке учитывать интенсивность потока документов ограниченного распространения.

Порядок дальнейшей работы с документом ограниченного распространения, полученным посредством АС ГЗЭП, регламентируется правилами внутреннего делопроизводства Заказчика.

Заказчику рекомендуется утвердить порядок приема и отправки документов ограниченного распространения с использованием АС ГЗЭП.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ**

Пользователь Заказчика назначается внутренним приказом руководителя Заказчика.

**7.1. Пользователь Заказчика АС ГЗЭП обязан:**

соблюдать технические условия эксплуатации АРМ Заказчика;

соблюдать требования по обеспечению информационной безопасности при работе в АС ГЗЭП;

оповещать службу технической поддержки Исполнителя посредством Автоматизированной системы технической поддержки пользователей услуг (<http://helpdesk.nces.by/>), либо по тел.: (017) 229 30 00 (доб.713) о возникающих ошибках/вопросах по функционированию АС ГЗЭП.

Заказчик АС ГЗЭП должен предусмотреть финансирование затрат, связанных с оказанием услуг АС ГЗЭП.

**7.2. Пользователю Заказчика АС ГЗЭП запрещается:**

предпринимать действия, направленные на нарушение нормального функционирования АРМ Заказчика, программного комплекса АС ГЗЭП;

осуществлять вскрытие системного блока АРМ Заказчика без предварительного оповещения Исполнителя.

**7.3. Пользователь Заказчика АС ГЗЭП имеет право:**

пользоваться АС ГЗЭП в соответствии с ее назначением;

вносить предложения Исполнителю по совершенствованию АС ГЗЭП;

обращаться в службу технической поддержки Исполнителя посредством Автоматизированной системы технической поддержки пользователей услуг (<http://helpdesk.nces.by/>), либо по тел.: (017) 229 30 00 (доб.713) по вопросам функционирования программно-технических средств АС ГЗЭП.

**7.4. Исполнитель обеспечивает выполнение следующих функций:**

координация работы АС ГЗЭП;

администрирование АС ГЗЭП;

обеспечение информационной безопасности функционирования АС ГЗЭП.

**7.5. Исполнитель:**

регистрирует пользователей Заказчика и выделяет уникальное имя пользователя Заказчика и пароль для обеспечения доступа к АС ГЗЭП;

выдает подписанное Сторонами заключение на соответствие требованиям Регламента по организации АРМ Заказчика;

проводит установку и настройку АС ГЗЭП;

проводит тестирование работоспособности почтового ящика Заказчика на предмет получения/отправки входящей и исходящей корреспонденции;

проводит подготовку пользователей Заказчика к работе в АС ГЗЭП;

выдает логин, пароль и инструкцию по работе в АС ГЗЭП;

обновляет и загружает адресную книгу, списки СОК новых пользователей Заказчика АС ГЗЭП, отозванных сертификатов;

выявляет причины возникновения ошибок и устраняет ошибки на почтовом сервере АС ГЗЭП;

выявляет причины возникновения ошибок и устраняет ошибки на АРМ Заказчика.

**7.6.** В случае необходимости внесения изменений в данные учетных записей пользователей Заказчика (удаление/добавление/изменение) в рамках заключенного договора (не более 3-х пользователей на 1 АРМ), Заказчик направляет заявку в службу технической поддержки Исполнителя посредством

Автоматизированной системы технической поддержки пользователей услуг (<http://helpdesk.nces.by/>).

На основании заявки Исполнитель:

осуществляет блокировку учетной записи и доступа к АРМ старого пользователя Заказчика (при смене/удалении пользователя);

регистрирует нового пользователя Заказчика и выделяет уникальное имя и пароль для обеспечения доступа к АС ГЗЭП новому пользователю Заказчика;

проводит настройку АРМ Заказчика (без выезда к Заказчику);

проводит тестирование работоспособности почтового ящика Заказчика на предмет получения/отправки входящей и исходящей корреспонденции;

выдает логин, пароль и инструкцию по работе в АС ГЗЭП;

обновляет и загружает адресную книгу, списки СОК новых пользователей Заказчика АС ГЗЭП, отозванных сертификатов.

Заказчик обязан:

на основании полученной от Исполнителя информации об уникальном имени нового пользователя Заказчика (адрес электронной почты) обеспечить получение новым пользователем Заказчика устройства программно-аппаратной ЭЦП и шифрования «AvVign» с выпуском нового сертификата;

осуществить процедуру отзыва сертификата старого пользователя Заказчика (при смене/удалении пользователя).

Повторное обращение Заказчика о необходимости внесения изменений в данные учетных записей пользователей Заказчика (удаление/добавление/изменение) оформляется дополнительным соглашением к заключенному договору.

## **8. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ АС ГЗЭП**

Исполнитель осуществляет планирование и проводит периодическое тестирование и наладку собственного серверного оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления услуг АС ГЗЭП. Допускаются плановые перерывы оказания услуг АС ГЗЭП, которые обусловлены необходимостью проведения периодических планово-профилактических работ в центре обработке данных и на сети передачи данных Исполнителя.

Исполнитель не позднее 1 (одного) рабочего дня до начала планово-профилактических работ размещает информацию о работах и плановых перерывах оказания услуг АС ГЗЭП на сайте Исполнителя.

Исполнитель обеспечивает работоспособность АС ГЗЭП в случае выхода из строя оборудования, приведшего к остановке работоспособности АС ГЗЭП:

в срок не более 24 часов с момента остановки работы АС ГЗЭП, если выход из строя произошел по причине, зависящей от Исполнителя;

в иные сроки, о которых письменно Исполнитель информирует Заказчика, если выход из строя произошел по причине, независящей от Исполнителя.

Исполнитель обеспечивает сохранность информации ограниченного распространения, содержащейся в АРМ Заказчика, до момента ее получения адресатом-получателем.

В период оказания услуг АС ГЗЭП Исполнитель обеспечивает сопровождение АС ГЗЭП посредством Автоматизированной системы технической поддержки пользователей услуг (<http://helpdesk.nces.by/>) (в случае отсутствия возможности работы в системе технической поддержки: по телефонам службы технической поддержки – (017) 229 30 00 (доб.713) в рабочее время Исполнителя, указанное на официальном сайте Исполнителя [www.nces.by](http://www.nces.by), которое включает:

исправление ошибок АС ГЗЭП, выявленных в процессе эксплуатации АС ГЗЭП Заказчиком при условии соблюдения Заказчиком технических условий эксплуатации АРМ Заказчика, правил эксплуатации системного программного обеспечения, технических средств, соблюдении требований по обеспечению информационной безопасности при работе в АС ГЗЭП;

консультации пользователей Заказчика по функционированию АС ГЗЭП.

Исполнитель прекращает сопровождение АС ГЗЭП в случае нарушения Заказчиком правил эксплуатации АС ГЗЭП, установки на АРМ Заказчика программного обеспечения, не указанного в Регламенте.

При устранении сбоев и ошибок, вызванных несоблюдением (нарушением) Заказчиком эксплуатационной документации по работе с АС ГЗЭП, представители Исполнителя и Заказчика проводят переговоры, на которых определяют условия устранения сбоя (ошибки), объем услуг АС ГЗЭП, сроки их оказания и стоимость услуг и оформляют дополнительное соглашение к Договору.

## Паспорт АРМ АС ГЗЭП

№ п/п	Системный блок	Кол-во
1.	Корпус	
2.	Материнская плата	
3.	Процессор	
4.	Видеокарта	
5.	Модули памяти	
6.	Жесткий диск	
7.	Блок питания	
8.	Сетевая карта	
9.	Программное обеспечение	
10.	Перечень используемых внешних коммуникационных портов	

**От Заказчика:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**От Исполнителя:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Дата)

ФОРМА

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**  
о готовности АРМ пользователя к работе в АС ГЗЭП

(дата)

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_,  
составила настоящее заключение на основании Договора от \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_ на подтверждение соответствия автоматизированного рабочего места  
(АРМ) пользователя \_\_\_\_\_ автоматизированной системы государственной  
(наименование Заказчика)  
защищенной электронной почты требованиям Регламента.

Комиссия подтверждает (не подтверждает) готовность АРМ пользователя к  
работе в автоматизированной системе государственной защищенной электронной  
почты.

Комментарии: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Члены комиссии:

От Заказчика

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

От Исполнителя

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_