

Утвержден  
директором республиканского  
унитарного предприятия  
«Национальный центр  
электронных услуг»  
04.05.2022

## **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:

АСТП - автоматизированная система технической поддержки Пользователей;

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 через ЕПЭУ в электронной форме;

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 ресурс<sup>1</sup> (далее – ИР) – организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие совокупности взаимосвязанной информации в информационных ресурсах;

информационная система<sup>1</sup> (далее – ИС) – совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств;

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

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;

ЭАР – электронный административный регламент оказания ЭУ;

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 и (или) ЭАР 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.

3.6. В течение 1 (одного) рабочего дня 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 ЭАР (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.

4.2. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Оператором подписанного Потребителем Договора Оператор размещает ПО ЭС в инфраструктуре ОАИС, после чего уведомляет об этом Потребителя на адрес электронной почты, указанный в Заявке.

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 АСТП.

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 АСТП (<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 АСТП (<https://support.nces.by>) ежедневно с 8.00 до 19.00, за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней. Чтобы пройти процедуру саморегистрации в АСТП, 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 АСТП, 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 АСТП 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.