

УТВЕРЖДЕНО  
Директором  
республиканского унитарного  
предприятия «Национальный  
центр электронных услуг»  
10.10.2024

с изменениями от 17.10.2024

**Порядок оказания услуг по использованию  
конструктора электронных сервисов**

Минск, 2024

## 1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем порядке оказания услуг по использованию конструктора электронных сервисов (далее – настоящий Порядок) используются следующие термины, определения и сокращения:

**внешний администратор Конструктора** – работник Потребителя, сведения о котором указаны в Заявке, уполномоченный на направление Оператору Запросов в Git;

**Договор** – договор на оказание услуг по использованию конструктора электронных сервисов;

**единый портал электронных услуг (далее – ЕПЭУ)** – подсистема ОАИС, предназначенная для обеспечения электронного взаимодействия государственных органов и организаций с иными организациями, а также индивидуальными предпринимателями и гражданами, в том числе являющаяся единой точкой подачи (отзыва) заявлений об осуществлении административных процедур, получения административных решений (уведомлений о принятых административных решениях) и подачи (отзыва) административных жалоб в электронной форме;

**Заявка** – заявка на оказание услуг по использованию Конструктора, размещенная на сайте Оператора;

**Запрос** – запрос (обращение) о предоставлении информации, консультаций или помощи в решении практических задач, связанных с использованием Конструктора, оформленный Потребителем в электронном виде в Git;

**конструктор электронных сервисов (далее – Конструктор)** – подсистема ОАИС технологического назначения в виде визуального редактора для разработки (доработки) ПО ЭС, настройки вызовов внешних систем для отправки и (или) получения данных;

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

**общегосударственная автоматизированная информационная система (далее – ОАИС)** – межведомственная государственная информационная система, предназначенная для обеспечения эффективного электронного информационного взаимодействия в автоматическом и (или) автоматизированном режимах государственных органов, в том числе судов, государственных организаций с иными организациями и гражданами посредством защищенной информационно-коммуникационной инфраструктуры;

**пользователь** – работник Потребителя, выполняющий с использованием Конструктора работы по разработке (доработке) ПО ЭС;

**Потребитель** – государственный орган и иная организация, подавшие Оператору Заявку и заключившие с Оператором Договор;

**ПО ЭС** – программное обеспечение конфигураций электронных сервисов, предназначенных для оказания электронных услуг и (или) осуществления административных процедур в электронной форме посредством ЕПЭУ;

**сайт Оператора** – официальный сайт Оператора, расположенный по адресу: <https://nces.by>;

**СМДО** – система межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь;

**личный ключ** – последовательность символов, принадлежащая определенным организации или физическому лицу и используемая при выработке ЭЦП;

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

**сертификат открытого ключа (далее – СОК)** – электронный документ, изданный РУЦ ГосСУОК и содержащий информацию, подтверждающую принадлежность указанного в нем открытого ключа определенной организации или физическому лицу, и иную информацию, предусмотренную актами законодательства Республики Беларусь;

**учетная запись** – учетная запись внешнего администратора Конструктора с набором прав, достаточных для разработки (доработки) ПО ЭС;

**электронная цифровая подпись (далее – ЭЦП)** – последовательность символов, являющаяся реквизитом электронного документа и предназначенная для подтверждения его целостности и подлинности;

**Git** – информационная система управления версиями, расположенная в инфраструктуре Оператора, предназначенная для организации рабочего процесса и управления коммуникациями между Оператором и Потребителем, направления Запросов. Организация доступа к Git осуществляется Потребителем, при этом используется выделенный канал связи.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Порядок устанавливает правила взаимодействия между Оператором и Потребителем при оказании услуг по использованию Конструктора.

2.2. Тарифы и документы, регламентирующие порядок оказания услуг по использованию Конструктора, размещены на сайте Оператора.

### 3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

3.1. До момента направления Заявки Оператору Потребитель обязан обеспечить организацию защищенного соединения к инфраструктуре Оператора с использованием сертифицированного средства шифрования, для чего необходимо иметь стабильное подключение к сети Интернет или выделенный VPN-канал, пропускная способность которого составляет не менее 1 Мб/с, а также получить сертифицированное средство шифрования.

*Справочно.* Для присоединения к сети передачи данных Оператора посредством VPN-канала Потребителю необходимо заполнить электронную форму заявки об организации канала связи, размещенную на сайте Оператора.

Оператор обрабатывает и перенаправляет заявку об организации канала связи Оператору электросвязи, который осуществляет создание и обслуживание VPN-канала Потребителя на возмездной основе по отдельному заключаемому договору о предоставлении канала связи. После подписания Потребителем договора о предоставлении канала связи с Оператором электросвязи, осуществляется присоединение к сети передачи данных Оператора для последующего доступа к Конструктору. Все вопросы по обслуживанию VPN-канала Потребитель решает непосредственно с Оператором электросвязи в рамках заключенного договора о предоставлении канала связи.

Для получения сертифицированного средства шифрования Потребитель:

самостоятельно регистрируется в облачном хранилище (заполняет соответствующую регистрационную форму для получения клиентского приложения, размещенную на сайте Оператора по адресу: <https://nces.by/service/po/>);

по результатам регистрации получает реквизиты доступа (логин и пароль) к облачному хранилищу;

осуществляет авторизацию в облачном хранилище с использованием полученных реквизитов доступа;

скачивает из облачного хранилища сертифицированное средство шифрования в объеме клиентского приложения для последующей установки.

3.2. До момента направления Заявки Потребитель может обратиться в контакт-центр Оператора по телефонам: (017) 311 30 00, (029) 311 33 00, (029) 737 30 00 с целью получения консультаций по вопросам предоставления услуг по использованию Конструктора.

3.3. Для заключения Договора Потребитель направляет Оператору Заявку одним из следующих способов:

нарочно или почтовым отправлением по адресу: 220140, г. Минск, ул. Притыцкого, 64;

посредством СМДО;

посредством электронной почты [info@nces.by](mailto:info@nces.by).

Потребитель указывает в Заявке сведения о внешнем администраторе Конструктора (фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, контактный номер телефона).

3.4. Обработка и рассмотрение Заявок производится в рабочее время Оператора, указанное на сайте Оператора.

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

невыполнения Потребителем требований настоящего Порядка, в том числе пунктов 3.1 и 3.3 настоящего Порядка;

поступившая Заявка содержит неполные (некорректные) сведения;

наличие у Потребителя неисполненных финансовых обязательств перед Оператором по иным услугам, оказываемым Оператором.

3.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заявки от Потребителя, при условии соблюдения им пунктов 3.1 и 3.3 настоящего Порядка, Оператор оформляет проект Договора в двух экземплярах, подписывает его со своей стороны и направляет Потребителю на почтовый адрес, указанный в Заявке.

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

3.8. Рассмотрение вопросов, связанных с подготовкой проекта Договора, консультирование по настоящему Порядку, условиям и срокам заключения Договора осуществляется контакт-центром Оператора по телефонам: (017) 311 30 00, (029) 311 33 00, (029) 737 30 00.

3.9. Рассмотрение и подписание Договора Потребителем осуществляется в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения подписанного со стороны Оператора проекта Договора. В случае неполучения Оператором подписанного со стороны Потребителя Договора в установленный настоящим пунктом срок, Договор считается незаключенным, и Заявка аннулируется с последующим уведомлением об этом Потребителя на адрес электронной почты, указанный в Заявке.

## **4. УСЛУГИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ КОНСТРУКТОРА**

4.1. Услуги по использованию Конструктора оказываются Потребителю в целях разработки (доработки) ПО ЭС и включают в себя:

услугу по предоставлению доступа к Конструктору (далее – услуга по доступу к Конструктору);

услугу по подготовке пользователей к работе с Конструктором (далее – услуга по подготовке пользователей);

услугу по оказанию технической помощи (консультаций) по эксплуатации Конструктора (далее – услуга по технической помощи).

4.2. Услуга по доступу к Конструктору включает в себя:

предоставление Потребителю контролируемого защищенного доступа к среде функционирования Конструктора;

профилактическое, корректирующее и адаптивное сопровождение использования Потребителем Конструктора;

поддержание работоспособности программного обеспечения Конструктора;

предоставление права использования Конструктора и рабочей (эксплуатационной) документации Конструктора в объеме, достаточной для разработки (доработки) ПО ЭС (далее – документация);

технический мониторинг действий Потребителя при использовании им Конструктора;

мониторинг безопасности использования Потребителем программного обеспечения Конструктора;

предоставление Потребителю доступа к Git для взаимодействия с Оператором при разработке (доработке) ПО ЭС.

Организация доступа к Конструктору осуществляется с использованием сертифицированного средства шифрования.

Оператор проводит работы по организации доступа к Конструктору в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Сторонами Договора (дополнительного соглашения к Договору на оказание услуги по доступу к Конструктору).

Организация доступа к Конструктору осуществляется путем создания Оператором для внешнего администратора Конструктора учетной записи.

Датой активации услуги по доступу к Конструктору является дата направления Оператором на адрес электронной почты внешнего администратора Конструктора, указанный в Заявке, реквизитов учетной записи (логин и пароль), ссылки для доступа к Git и документации.

Услуга по доступу к Конструктору оказывается исключительно при условии предварительного получения Потребителем услуги по подготовке пользователей.

4.3. Услуга по подготовке пользователей заключается в проведении на территории Оператора брифингов, в рамках которых работники Потребителя (группа до 10 человек) осваивают

функциональные возможности Конструктора (теоретическая и практическая части) в объеме не более 30 часов.

Оператор имеет право привлекать третьих лиц для оказания услуги по подготовке пользователей без согласования с Потребителем.

Оператор уведомляет Потребителя о дате и времени проведения подготовки пользователей путем направления соответствующего сообщения с приложением Плана подготовки пользователей для работы с Конструктором на адрес электронной почты внешнего администратора Конструктора, указанный в Заявке.

На период оказания Потребителю услуги по подготовке пользователей Оператор предоставляет Потребителю контролируемый защищенный доступ к среде функционирования Конструктора путем создания Оператором для внешнего администратора Конструктора учетной записи. Реквизиты учетной записи (логин и пароль) направляются Оператором на адрес электронной почты внешнего администратора Конструктора, указанный в Заявке.

4.4. Услуга по технической помощи оказывается Потребителю при необходимости и включает в себя:

предоставление Потребителю доступа к Git для оформления Запросов;

оказание посредством Git консультаций и помощи Потребителю в решении практических задач, возникающих при использовании Конструктора.

Доступ к Git предоставляется Потребителю Оператором в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Сторонами Договора (дополнительного соглашения к Договору на оказание услуги по технической помощи) путем направления ссылки на адрес электронной почты внешнего администратора Конструктора, указанный в Заявке.

Датой активации услуги по технической помощи является дата направления Оператором на адрес электронной почты внешнего администратора Конструктора, указанный в Заявке, ссылки для доступа к Git.

При возникновении потребности в услуге по технической помощи Потребитель направляет Оператору в Git сообщение о предоставлении информации, консультаций или помощи в решении задач, связанных с использованием Конструктора (далее – Сообщение), для выполнения анализа трудозатрат и сроков оказания услуги по технической помощи.

Оператор в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Сообщения направляет Потребителю ответное сообщение в Git с информацией о трудозатратах и сроке оказания услуги по технической помощи (далее – Ответное сообщение).

При отсутствии в Сообщении достаточных сведений Оператор в Git запрашивает дополнительные сведения у Потребителя. Все уточнения фиксируются (регистрируются) в Git. В случае не предоставления Потребителем дополнительно запрошенных Оператором сведений в течение 3 (трех) рабочих дней, Оператор имеет право аннулировать Сообщение (перевести в Git в статус «Закррито»).

В течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения от Оператора Ответного сообщения Потребитель формирует Запрос, включая в него информацию, указанную Оператором в Ответном сообщении, подписывает его и направляет Оператору в Git.

При наличии у Потребителя замечаний по трудозатратам и сроке оказания услуги по технической помощи, указанным Оператором в Ответном сообщении, Стороны в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Потребителем от Оператора Ответного сообщения согласовывают их путем обмена сообщениями в Git, после чего Потребитель формирует Запрос, подписывает его и отправляет Оператору в Git.

**Справочно.** *Каждый Запрос в Git создается отдельно. Не допускается создание общего Запроса, состоящей из нескольких задач. Запрос должен содержать полное описание потребности в консультации и описание необходимых практических задач.*

Оператор приступает к оказанию услуги по технической помощи по Запросу после размещения подписанного Запроса Потребителем в Git.

Оценка Оператором трудозатрат по оказанию услуги по технической помощи по Запросу учитывает все виды работ, а также администрирование и подготовительные работы, в том числе уточнение данных у Потребителя (при необходимости), и иные переговоры и консультации в рамках оказания услуги по технической помощи по Запросу.

В случае поступления Оператору от Потребителя значительного числа Запросов (более 5), работы по их выполнению проводятся последовательно, по мере их поступления, или в иной очередности, согласованной Оператором и Потребителем по инициативе одной из сторон, с фиксацией этих договоренностей в Git.

Результатом оказания услуги по технической помощи является информационное сообщение по существу выполненных работ по Запросу, направленное в Git Потребителю.

## **5. ОПЛАТА УСЛУГ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ КОНСТРУКТОРА**

5.1. Оплата услуг по доступу к Конструктору и подготовке пользователей 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.

5.2. Оплата услуги по технической помощи производится исходя из количества часов, фактически затраченных Оператором на ее оказание.

## **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

6.1. Настоящий Порядок определяется Оператором самостоятельно.

6.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения и (или) дополнения в настоящий Порядок, информируя об этом Потребителя путем размещения данного документа с учетом внесенных изменений и (или) дополнений на сайте Оператора.

6.3. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения Оператором.