

УТВЕРЖДЕН
Директором
республиканского унитарного
предприятия «Национальный центр
электронных услуг»
30.06.2021

с дополнениями от 30.12.2022,
29.08.2023, 09.01.2024

Порядок оказания услуг системы защищенной электронной почты для государственных органов и организаций (система «Паштар»)

1. Термины и определения

В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

Договор – договор на оказание услуг, в том числе услуг системы «Паштар»;

система «Паштар» – система защищенной электронной почты для государственных органов и организаций;

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

Личный кабинет – персональная страница Потребителя, на которой производится регистрация/редактирование данных Пользователя(-ей) для получения доступа к системе «Паштар»;

Потребитель – юридическое лицо, имеющее договорные отношения с Оператором на оказание услуг, в том числе услуг системы «Паштар»;

Пользователь – специалист(ы) Потребителя, заключивший(ие) договор с Оператором на оказание услуг системы «Паштар» и использующий(ие) систему «Паштар». Специалист(ы), имеющий(ие) доступ к получению, поиску, просмотру необходимой информации в системе «Паштар», а также имеющий(ие) возможность направлять (передавать) информацию, сохранять для использования;

Регламент – регламент системы защищенной электронной почты для государственных органов и организаций (система «Паштар»), устанавливающий правила информационного взаимодействия между государственными органами и организациями Республики Беларусь –

участниками процесса информационного взаимодействия с использованием системы «Паштар» для государственных органов и организаций, утвержденный Оператором;

Сообщение (письмо) – информационный пакет, формируемый и обрабатываемый программными средствами системы «Паштар» в соответствии с определенным протоколом;

услуги системы «Паштар» - услуги системы защищенной электронной почты для государственных органов и организаций (система «Паштар»).

2. Общие положения

2.1. Настоящий порядок устанавливает правила информационного взаимодействия между государственными органами и организациями Республики Беларусь – участниками процесса информационного взаимодействия с использованием системы «Паштар» (Потребителями).

2.2. Система «Паштар» предназначена для обмена открытой информацией между государственными органами и организациями Республики Беларусь, за исключением официальных документов (документов, созданных организацией или должностным лицом в процессе осуществления их функций, оформленных и удостоверенных в установленном порядке с присвоением регистрационно-учетных сведений о документе).

2.3. Документы, подлежащие регистрации (входящие, исходящие и внутренние документы), отправке посредством системы «Паштар» не подлежат.

3. Заключение договора

3.1. Юридическое лицо должно обеспечить до момента заключения Договора:

предусматривающего оказание услуг системы «Паштар» - выполнение работ по организации доступа к сети передачи данных Оператора (VPN соединения) либо обеспечить наличие глобальной компьютерной сети Интернет;

предусматривающего оказание услуги по добавлению доверенного почтового сервера в систему защищенной электронной почты государственных органов и организаций (система «Паштар»)¹

¹ Право на получение услуги имеют:

Государственные органы и иные государственные организации, подчиненные (подотчетные) Президенту Республики Беларусь, Совету Республики и Палате представителей Национального собрания

(далее – услуга добавления доверенного почтового сервера в систему «Паштар») - наличие VPN-канала (10 Мбит/с) (в случае размещения почтового сервера в корпоративной сети потребителя) либо размещение почтового сервера на хостинг-площадке уполномоченных операторов электросвязи (при этом IP-адрес должен соответствовать пулу адресов национального сегмента сети Интернет).

3.2. Для заключения Договора юридическое лицо направляет Оператору заявку на оказание услуг системы «Паштар» (далее – Заявка) по форме, размещенной на официальном сайте Оператора (<https://nces.by/>).

В случае, если в момент получения Оператором Заявки не выполнены требования абзаца третьего п. 3.1. настоящего порядка, Заявка аннулируется Оператором с последующим письменным уведомлением об этом заявителя.

3.3. Оператор в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выполнения требований, указанных в абзаце третьем п. 3.1. настоящего порядка, оформляет Договор в двух экземплярах, подписывает его со своей стороны и направляет юридическому лицу на почтовый адрес, указанный в Заявке.

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

3.5. Рассмотрение вопросов, связанных с заключением Договора, консультирование по порядку, условиям и срокам его заключения осуществляется по телефонам: (017) 311 30 00, (029) 311 33 00, (029) 737 30 00.

3.6. При наличии у Потребителя неисполненных финансовых обязательств перед Оператором по иным услугам, оказываемым Оператором, Оператор имеет право не оказывать услуги системы «Паштар» до полного погашения Потребителем таких обязательств. В этом случае Заявка аннулируется Оператором с письменным уведомлением Потребителя.

3.7. Рассмотрение и подписание Договора юридическим лицом осуществляется в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения подписанного Оператором Договора. В случае неполучения Оператором подписанного со стороны юридического лица Договора в установленный настоящим пунктом срок, Договор считается

незаключенным, и Заявка аннулируется Оператором без уведомления юридического лица.

3.8. С момента заключения Договора юридическое лицо считается Потребителем.

3.9. Услуги системы «Паштар» оказываются на возмездной основе и при условии заключения Договора.

3.10. В соответствии с условиями Договора Оператор проводит необходимые мероприятия по оказанию Потребителю услуг по предоставлению доступа к системе «Паштар» и/или добавление доверенного почтового сервера в систему «Паштар».

3.11. Срок оказания ежемесячной услуги по предоставлению доступа к системе «Паштар»: с 1-го числа месяца, следующего за датой активации услуги, в течение срока действия Договора.

Активация услуги по предоставлению доступа к системе «Паштар» производится в день предоставления Оператором реквизитов доступа к личному кабинету на электронный адрес ответственного технического работника Потребителя, указанный в Заявке.

3.12. Датой оказания единовременной услуги по добавлению доверенного почтового сервера в систему «Паштар» является дата доступности почтового сервера mail.gov.by для доверенного почтового сервера и тестирования взаимодействия (обмен информацией) с ответственным лицом Потребителя по техническим вопросам, указанный в Заявке.

3.13. Активация ежемесячной услуги по предоставлению доступа доверенному почтовому серверу к системе «Паштар» производится в день предоставления Оператором реквизитов доступа доверенному почтовому серверу к системе «Паштар» на электронный адрес ответственного технического работника Потребителя, указанный в Заявке.

3.14. Оператор также оказывает дополнительные услуги, необходимые для организации услуг системы «Паштар» согласно бланку заказа услуг, в рамках Договора, заключенного с Потребителем.

3.15. Функционал системы «Паштар» предусматривает возможность увеличения (уменьшения) количества Пользователей. Переход на другой тарифный план производится по письменному обращению Потребителя и оформляется дополнительным соглашением к Договору.

3.16. Оператор выделяет дисковое пространство на своем почтовом сервере для хранения архива сообщений электронной почты Пользователя в соответствии с тарифным планом Оператора на услуги системы «Паштар», выбранным Пользователем.

4. Требования к Потребителю

Предъявляемые требования к Потребителю для получения услуг системы «Паштар» изложены в Регламенте, размещенном на официальном сайте Оператора <https://nces.by/>.

Для Потребителей услуги добавление доверенного почтового сервера в систему «Паштар» необходимо наличие VPN-канала (10 Мбит/с), либо размещение почтового сервера на хостинг-площадке уполномоченных операторов электросвязи (при этом IP-адрес должен соответствовать пулу адресов национального сегмента сети Интернет).

5. Создание Личного кабинета Потребителя и регистрация Пользователя

5.1. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Оператором, подписанного Потребителем экземпляра Договора:

5.1.1. Оператор создает Личный кабинет Потребителя и формирует его идентификационные данные (логин) и аутентификационные данные (пароль) для обеспечения доступа к Личному кабинету (далее – реквизиты доступа) и регистрации Пользователя(-ей) в качестве почтового(-ых) клиента(-ов);

5.1.2. Оператор передает реквизиты доступа к Личному кабинету ответственному техническому работнику Потребителя на электронный адрес, указанный в Заявке.

5.2. Регистрацию Пользователя(-ей) и настройку почтового(-ых) ящика(-ов) электронной почты Потребитель осуществляет собственными силами в соответствии с Регламентом и инструкциями, размещенными на официальном сайте Оператора <https://nces.by/>;

5.2.1. ответственный технический работник Потребителя регистрирует Пользователя(-ей) Потребителя в качестве почтового(-ых) клиента(-ов) и выделяет им реквизиты доступа к системе «Паштар».

5.3. Оператор осуществляет тестирование работоспособности почтового(-ых) ящика(-ов) Пользователя(-ей) на предмет получения/отправки входящих и исходящих сообщений в течение одного рабочего дня с момента уведомления Потребителем Оператора о готовности к тестированию через службу технической поддержки Оператора.

5.4. Количество сформированных почтовых ящиков в Личном кабинете Потребителя, соответствует выбранному тарифному плану.

5.5. Внесение изменений учетных данных Пользователя(-ей) Потребителя производится ответственным техническим работником

Потребителя в Личном кабинете (без учета изменения уникального имени почтового ящика Пользователя).

5.6.¹ В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Оператором, подписанного Потребителем экземпляра Договора Оператор проводит необходимые мероприятия по добавлению доверенного почтового сервера в систему «Паштар»:

внесение изменений в конфигурационные файлы системы «Паштар» с целью обеспечения маршрутизации с доверенным сервером и доменом;

проверка работоспособности системы «Паштар» согласно внесенных изменений в конфигурационные файлы. Проверка доступности почтового сервера mail.gov.by для доверенных почтовых серверов, тестирование взаимодействия (обмена информацией);

реквизиты доступа доверенного почтового сервера к системе «Паштар» направляются Оператором на электронный адрес ответственного лица Потребителя по техническим вопросам, указанный в Заявке.

6. Оплата услуг системы «Паштар» и порядок расчетов

6.1. Оплата услуг системы «Паштар» производится Потребителем в порядке, на условиях и в сроки, определенные Договором, и в соответствии с утверждёнными Оператором тарифами.

6.2. Оплата ежемесячной услуги по предоставлению доступа к системе «Паштар» производится с 1-го числа месяца, следующего за датой активации услуги, в течение срока действия Договора.

6.3. В случае невыполнения Потребителем обязательств по оплате, Оператор имеет право выполнить блокировку почтового(-ых) ящика(-ов) Пользователя(ей) и/или доверенного почтового сервера Потребителя в одностороннем порядке.

6.4. Прейскурант с утверждёнными тарифами Оператора на услуги системы «Паштар», информация об их изменении размещаются на официальном сайте Оператора в разделе «Тарифы»: <https://nces.by/tariffs/>.

7. Техническое обслуживание и сопровождение системы «Паштар»

7.1. Услуги по предоставлению доступа к системе «Паштар», оказываемые Оператором ежемесячно, включают в себя:

¹ Для Потребителей услуги доверенного почтового сервера.

обслуживание и проведение профилактических работ на оборудовании системы «Паштар»;

администрирование и сопровождение системного программного обеспечения системы «Паштар»;

поддержку работоспособности почтовых ящиков Потребителей;

мониторинг системы «Паштар», её вычислительной и сетевой инфраструктуры;

техническую поддержку Потребителя.

7.2. Техническая поддержка Потребителя при оказании услуг системы «Паштар» включает в себя оказание консультаций и оперативной помощи в решении текущих вопросов по эксплуатации системы «Паштар», возникающих на стороне Потребителя;

7.3. Услуги по предоставлению доступа доверенному почтовому серверу к системе «Паштар» оказываемые Оператором ежемесячно, включают в себя:

консультационно-техническую поддержку Потребителя (при оказании услуги по предоставлению доступа доверенному почтовому серверу к системе «Паштар» на уровне «Сервер-сервер»);

оказание консультаций и оперативной помощи ответственному техническому работнику Потребителя в решении текущих вопросов, касающихся взаимодействия с сервером системы «Паштар»;

мониторинг доступности доверенных серверов;

периодическое тестирование и наладку собственного оборудования, необходимого для обеспечения надлежащего качества оказываемых услуг;

обмен информацией между Пользователями системы «Паштар» и Пользователями доверенного почтового сервера.

7.4. Оператор производит периодическое тестирование и наладку собственного оборудования, необходимого для обеспечения надлежащего качества оказываемых услуг системы «Паштар». Плановые перерывы в оказании услуг системы «Паштар» обусловлены необходимостью проведения периодических плановых профилактических работ в центре обработки данных и на сети передачи данных Оператора.

7.5. Информация о планово-профилактических работах доводится до Потребителя путем размещения на официальном сайте Оператора в разделе «Новости» <https://nces.by/o-nas/news/> не позднее 1 (одного) рабочего дня до начала работ.

7.6. Информационно-справочное обслуживание и техническая поддержка Потребителя осуществляются посредством автоматизированной системы технической поддержки пользователей,

предусмотренной бланком заказа услуг, в рабочее время Оператора, указанное на официальном сайте Оператора <https://nces.by>, и оказываются в соответствии с Регламентом работы службы технической поддержки, утвержденным Оператором и размещенным на официальном сайте Оператора <https://nces.by>.

7.7. Оператор проводит мероприятия по восстановлению процесса оказания услуг системы «Паштар»:

в течение 1 (одного) рабочего дня после зафиксированного обращения Потребителя, если остановка оказания услуг системы «Паштар» произошла по вине Оператора;

в иные сроки, о которых Оператор информирует Потребителя, если остановка оказания услуг системы «Паштар» произошла по причине, независимой от Оператора, путем размещения на официальном сайте Оператора <https://nces.by>.

8. Приостановка услуг системы «Паштар»

8.1. В случае неоплаты Потребителем услуг системы «Паштар» в сроки, определённые Договором, и в соответствии с утверждёнными тарифами, Оператор приостанавливает оказание услуг системы «Паштар», путем блокировки доступа Пользователей Потребителя к почтовым ящикам системы «Паштар» и/или доверенному почтовому серверу.

8.2. Возобновление оказания услуг системы «Паштар» с разблокировкой доступа Пользователей к почтовым ящикам системы «Паштар» и/или доверенному почтовому серверу производится после полного погашения Потребителем просроченной дебиторской задолженности и (или) неустойки по Договору в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления на расчетный счет Оператора соответствующей суммы задолженности и уведомления на электронный адрес Оператора support@nces.by.

Для возобновления доступа к системе «Паштар» Потребитель обязан:

направить официальное письмо в адрес Оператора о возобновлении доступа к системе «Паштар»;

заключить дополнительное соглашение к Договору на оказание единовременной дополнительной услуги «Возобновление доступа к системе «Паштар».

9. Прочие условия

9.1. Настоящий порядок определяется Оператором самостоятельно.

9.2. 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 официальном сайте Оператора <https://nces.by>.

9.3. В случае невыполнения Потребителем положений Регламента, размещенного на официальном сайте Оператора <https://nces.by>, Оператор имеет право выполнить блокировку почтового(-ых) ящика(-ов) Пользователя(-ей) в одностороннем порядке после отправки соответствующего уведомления Пользователю(-ям) на ящик электронной почты.

9.4. Настоящий порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.

9.5. Порядок, утвержденный Оператором 20.08.2019, утрачивает силу с момента вступления в силу настоящего порядка.