

УТВЕРЖДЕНО
Первым заместителем
директора республиканского
унитарного предприятия
«Национальный центр
электронных услуг»
24.04.2024 г.

Порядок оказания услуги «Защищенный хостинг»

Минск, 2024

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В порядке оказания услуги «Защищенный хостинг» (далее – Порядок) используются следующие термины, определения и сокращения:

автоматизированная система технической поддержки пользователей (далее – АС) – интернет-портал, расположенный по адресу <https://support.nces.by> и являющийся основным инструментом по оказанию технической поддержки Потребителей;

виртуальная машина – виртуальный сервер, созданный на Платформе;

Договор – договор на оказание услуги «Защищенный хостинг»;

Заявитель – государственный орган и иная организация, индивидуальный предприниматель, выразившие готовность получения услуги «Защищенный хостинг»;

Заявка – заявка на оказание и (или) изменение конфигурации услуги «Защищенный хостинг», размещенная на сайте Оператора в разделе «Услуги – Услуги защищенного хостинга»;

интернет-активы – сущности (программное обеспечение, файлы, иное электронное представление информации), представляющие ценность для Потребителя и доступные пользователям сети Интернет и (или) предназначенные для взаимодействия Потребителя с его пользователями посредством сети Интернет;

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

Платформа – комплекс вычислительных ресурсов Оператора, включающий серверное оборудование, системы хранения данных, сеть передачи данных и программное обеспечение виртуализации;

Потребитель – государственный орган и иная организация, индивидуальный предприниматель, заключившие с Оператором Договор;

Регламент – регламент работы службы технической поддержки, утвержденным Оператором;

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

служебное письмо – письмо, направленное Оператором Потребителю после заключения Договора, содержащее учетные данные и инструкции, необходимые для получения услуги «Защищенный хостинг»;

СМДО – система межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь;

услуга «Защищенный хостинг» – услуга Оператора, в рамках которой Потребителю предоставляется:

виртуальная машина, конфигурация которой определяется в Договоре;

защищенный доступ к хостинг-площадке Оператора, который включает:

1 (один) статический IP-адрес Intranet;

1 (один) статический IP-адрес Internet;

доверенный канал для администрирования интернет-активов Потребителя с использованием сертифицированного средства шифрования;

техническая поддержка в соответствии с Регламентом;

консультирование по вопросам оказания услуги «Защищенный хостинг»;

учетные данные – набор регистрационных данных Потребителя, включающий имя пользователя и пароль;

IP-адрес – уникальный числовой идентификатор, который присваивается каждому устройству, подключенному к компьютерной сети, использующей протокол IP (межсетевой протокол передачи данных);

Intranet – частная компьютерная сеть, которая используется внутри предприятия для обмена информацией;

Internet – глобальная компьютерная сеть, которая используется для обмена информацией.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Порядок устанавливает правила взаимодействия между Оператором и Потребителем при оказании услуги «Защищенный хостинг».

2.2. Тарифы и документы, регламентирующие порядок оказания услуги «Защищенный хостинг», размещены на сайте Оператора.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

3.1. Для заключения Договора Заявитель направляет Оператору Заявку одним из следующих способов:

нарочно или почтовым отправлением по адресу: 220004, г. Минск, ул. Раковская, 14;

посредством СМДО;

посредством электронной почты info@nces.by.

Заявитель указывает в Заявке лицо (лиц), ответственное (-ых) за взаимодействие с Оператором и его (их) непосредственного руководителя.

3.2. До момента направления Заявки Заявитель 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 услуги «Защищенный хостинг».

3.3. До момента направления Заявки Оператору Заявитель обязан обеспечить организацию доверенного канала для последующего администрирования интернет-активов 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 Заявителю 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 Заявителя на возмездной основе по отдельному заключаемому договору о предоставлении канала связи. После подписания Заявителем договора о предоставлении канала связи с Оператором электросвязи, осуществляется присоединение к сети передачи данных Оператора для организации доступа к услуге «Защищенный хостинг». Все вопросы по обслуживанию VPN-канала Заявитель решает непосредственно с Оператором электросвязи в рамках заключенного договора о предоставлении канала связи.

Для получения сертифицированного средства шифрования Заявитель:

самостоятельно регистрируется в облачном хранилище (заполняет соответствующую регистрационную форму для получения клиентского приложения, размещенную на сайте 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.

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

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

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

поступившая Заявка содержит неполные (некорректные) сведения;

наличие у Заявителя неисполненных финансовых обязательств перед Оператором по иным услугам, оказываемым Оператором;

невозможности предоставления услуги «Защищенный хостинг» в конфигурации, указанной в Заявке.

3.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заявки от Заявителя Оператор оформляет проект Договора в двух экземплярах, подписывает его со своей стороны и направляет Заявителю 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 Заявителем 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 Заявителя Договора в установленный настоящим пунктом срок, Договор считается незаключенным, и Заявка аннулируется с последующим уведомлением об этом Заявителя на адрес электронной почты, указанный в Заявке.

3.10. С момента заключения Договора Заявитель считается Потребителем.

4. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ»

4.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения подписанного Потребителем Договора, заключенного в соответствии с разделом 3 Порядка, Оператор направляет Потребителю на электронную почту ответственного лица Потребителя, указанную в Заявке, служебное письмо, в том числе инструкцию по настройке сертифицированного

средства шифрования и информацию о точке подключения (IP-адрес, порт подключения).

4.2. Датой начала оказания услуги «Защищенный хостинг» является дата направления служебного письма Потребителю для доступа к услуге «Защищенный хостинг».

4.3. Конфигурация услуги «Защищенный хостинг» может быть изменена по соглашению Оператора и Потребителя после подписания дополнительного соглашения к Договору.

Заявка с указанием требуемой конфигурации услуги «Защищенный хостинг» направляется Потребителем в адрес Оператора способами, определенными в пункте 3.1 настоящего Порядка.

Заявка, направленная Потребителем, подлежит рассмотрению Оператором с последующим согласованием с Потребителем возможности внесения изменений в конфигурацию услуги «Защищенный хостинг», указанную в Заявке.

4.4. Потребитель назначает лицо (лиц), ответственное (-ых) за взаимодействие с Оператором и его (их) непосредственного руководителя, указав информацию о таком(их) лице(ах) и его(их) непосредственном руководителе в Заявке.

4.5. Для взаимодействия со службой технической поддержки Оператора в части оперативного принятия мер по нейтрализации выявленных угроз в случае обнаружения уязвимостей и работы вредоносного программного обеспечения в интернет-активах Потребителя, ответственное лицо Потребителя обязано быть зарегистрированным в АС под своими именем и фамилией.

4.6. Услуга «Защищенный хостинг» оказывается на основе использования аппаратно-программного комплекса динамической доверенной среды (далее – АПК ДДС).

АПК ДДС предназначен для автоматизации процессов деятельности Оператора по предоставлению ресурсов ИТ-инфраструктуры центра обработки данных (ЦОД) Оператора для размещения межведомственных и иных информационных систем, отнесенных к разным классам информационных систем, в том числе предназначенных для обработки информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, не отнесенной к государственным секретам, с соблюдением требований законодательства в области защиты информации. АПК ДДС предоставляет в распоряжение Потребителя виртуальную среду функционирования для его информационных систем, изолированную от иных ИС, размещенных в среде АПК ДДС, обеспечивая виртуальные вычислительные и сетевые ресурсы, защищенные каналы связи, предоставляя отдельные меры защиты системы защиты информации АПК ДДС.

АПК ДДС позволяет размещать информационные системы, отнесенные к различным классам типовых информационных систем (согласно Положению о порядке технической и криптографической защиты информации в информационных системах, предназначенных для обработки информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, утвержденному приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 20.02.2020 № 66). Для этих целей создана система защиты информации АПК ДДС, аттестованная в установленном законодательством порядке на соответствие требованиям по защите информации классов 5-гос, 5-частн, 3-ин, 3-спец, 3-юл, 3-дсп.

4.7. Для обеспечения информационной безопасности интернет-активов Потребителя Оператор использует следующие защитные механизмы:

4.7.1. защита от распределенных атак, направленных на нарушение доступности информационных ресурсов (AntiDDoS);

4.7.2. защита от сетевых вторжений (Intrusion Prevention System) на базовом уровне, предусмотренном производителем устройств межсетевое экранирования;

4.7.3. фильтрация трафика от вредоносного программного обеспечения (поточковый антивирус);

4.7.4. ограничение доступа к администрированию информационных систем, ресурсов Потребителя по портам протоколов транспортного уровня на основании данных Договора с использованием, при необходимости, сертифицированных средств шифрования;

4.7.5. ограничение доступа к информационным системам, ресурсам Потребителя по портам протоколов транспортного уровня на основании данных Договора;

4.7.6. ограничение доступа к сети Интернет в соответствии со списками ограниченного доступа, формируемыми республиканским унитарным предприятием по надзору за электросвязью «БелГИЭ» (далее – РУП «БелГИЭ»).

4.8. В рамках оказания услуги «Защищенный хостинг» Оператор:

4.8.1. предоставляет Потребителю технологическую возможность для администрирования интернет-активов в режиме 24 часа в сутки, семь дней в неделю;

4.8.2. обеспечивает бесперебойное функционирование Платформы;

4.8.3. обеспечивает резервное копирование дискового пространства Потребителя на внешней системе хранения данных ежедневно с глубиной в один день;

4.8.4. выполняет, при необходимости, восстановление дискового пространства Потребителя из резервной копии глубиной в один день;

4.8.5. обеспечивает наличие сертифицированных межсетевых экранов;

4.8.6. по обращениям Потребителя, направленным посредством АС, ограничивает доступ к интернет-активам Потребителя из различных сегментов глобальной компьютерной сети Интернет;

4.8.7. обеспечивает наличие оборудования защиты от распределенных атак и предотвращения вторжений с порогом противодействия не ниже 1.1 Гбит/с;

4.8.8. обеспечивает защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS соединений;

4.8.9. осуществляет непрерывный мониторинг функционирования компонентов Платформы и иных активов Оператора, связанных с оказанием услуги «Защищенный хостинг»;

4.8.10. регулярно (но не менее 1 раза в год) проводит анализ защищенности (далее – анализ) интернет-активов Потребителя с целью определения появлений возможных уязвимостей в их системе безопасности. По итогам проверки осуществляется приоритезация обнаруженных угроз и генерируются в виде отчета рекомендации по снижению каждой из обнаруженных угроз. Сформированный отчет направляется Оператором на электронный адрес ответственного лица Потребителя, указанного в Договоре.

В случае обнаружения инцидентов, связанных с информационной безопасностью или поступления сведений о возможных угрозах информационной безопасности интернет-активов Потребителя Оператор:

уведомляет ответственных лиц Потребителя, определенных в Договоре. Оператор и Потребитель согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента или угроз информационной безопасности, либо их устранения;

информирует Оперативно-аналитический центр при Президенте Республики Беларусь об обнаружении инцидентов информационной безопасности, зарегистрированных в рамках оказания услуги «Защищенный хостинг», принятых Потребителем мерах по их устранению;

4.8.11 обеспечивает выполнение иных требований, предъявляемых законодательством в области защиты информации к уполномоченным поставщикам интернет-услуг.

4.9. При оказании услуги «Защищенный хостинг» Потребитель:

4.9.1. обеспечивает целостность собственных интернет-активов;

4.9.2. при необходимости, выполняет резервное копирование данных собственных интернет-активов и выполняет восстановление данных собственных интернет-активов своими силами и за свой счет;

4.9.3. предоставляет Оператору открытый (public key) и закрытый (private key) ключи шифрования сайта¹;

4.9.4. несет полную ответственность за обеспечение информационной безопасности своих интернет-активов (в том числе, в случаях привлечения для этих целей третьих лиц), включая средства защиты информации, передаваемые, в случае необходимости, Оператором, выполнение рекомендаций Оператора по вопросам информационной безопасности своих интернет-активов.

4.10. Потребитель обязуется не осуществлять деятельности в той или иной мере, направленной на:

нарушение работы программно-технических средств, находящихся в сети Интернет;

организацию сетевых атак на любые ресурсы, доступные через сеть Интернет;

организацию массовых рассылок корреспонденции рекламного и иного характера (спам), за исключением случаев, когда такая рассылка инициирована самими получателями либо осуществляется с их предварительного согласия;

размещение и распространение информации, содержание которой противоречит законодательству Республики Беларусь;

создание, хранение или передачу оскорбительной, порочащей либо дискриминирующей информации, в том числе о расовой национальной половой принадлежности, религии, ограниченных возможностях, сексуальной ориентации, религиозных убеждениях, политических взглядах, а также информации порнографического и эротического содержания.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ»

5.1. Заявитель (Потребитель) вправе при заказе услуги «Защищенный хостинг» заказать, указав в Заявке, следующие дополнительные услуги:

«Направление в РУП «БелГИЭ» заявления на государственную регистрацию информационных сетей, систем или ресурсов» (далее – дополнительная услуга 1);

¹ В случае использования услуги «Защищенный хостинг» для хостинга сайта.

«Направление в РУП «БелГИЭ информации об изменении регистрационной информации о информационных сетях, системах, ресурсах или о прекращении их использования» (далее – дополнительная услуга 2).

Примечание. Дополнительные услуги 1 и 2 оказываются в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет» (далее – Указ № 60) и постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29.04.2010 № 644 «О некоторых вопросах совершенствования использования национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет».

Государственной регистрации подлежат информационные сети, системы и ресурсы национального сегмента сети Интернет, размещенные на территории Республики Беларусь, с использованием которых осуществляется деятельность по реализации товаров, выполнению работ, оказанию услуг на территории Республики Беларусь.

Потребитель несет ответственность за невыполнение требований, определенных в пункте 2 Указа № 60, а также в случае несвоевременной государственной регистрации информационных сетей, систем или ресурсов, или отказа в ее осуществлении.

Дополнительная информация о регистрации информационных сетей, систем или ресурсов размещена на официальном сайте РУП «БелГИЭ» <https://belgie.by>.

5.2. Для оказания дополнительной услуги 1 Потребитель в течение 2 (двух) рабочих дней с даты подписания Договора (дополнительного соглашения) на оказание дополнительной услуги 1 направляет Оператору заявление о государственной регистрации информационной сети, системы или ресурса (далее – государственная регистрация), форма которого размещена на сайте Оператора в разделе «Услуги – Услуги защищенного хостинга, способами, определенными в пункте 3.1 Порядка.

В рамках оказания дополнительной услуги 1 Оператор в пятидневный срок со дня получения заявления от Потребителя в соответствии с частью первой настоящего пункта и при условии наличия подписанного Потребителем Договора (дополнительного соглашения) на оказание дополнительной услуги 1, направляет в РУП «БелГИЭ» заявление на государственную регистрацию информационных сетей, систем или ресурсов Потребителя, размещенных на хостинг-площадке Оператора.

Датой оказания (активации) дополнительной услуги 1 является дата направления Оператором на адрес электронной почты ответственного

лица Потребителя, указанного в Заявке, уведомления о регистрации информационной сети, системы или ресурса.

5.3. Для оказания дополнительной услуги 2 Потребитель в течение 2 (двух) рабочих дней с даты подписания Договора (дополнительного соглашения) на оказание дополнительной услуги 2 направляет в адрес Оператора уведомление способами, определенными в пункте 3.1 Порядка, о необходимости изменения регистрационной информации о его информационных сетях, системах, ресурсах, размещенных на хостинг-площадке Оператора, или прекращения их использования.

Датой оказания (активации) дополнительной услуги 2 является дата направления Оператором на адрес электронной почты ответственного лица Потребителя, указанного в Заявке, уведомления о регистрации информационной сети, системы или ресурса.

6. ОПЛАТА УСЛУГИ «ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ»

6.1. Оплата за оказанную услугу «Защищенный хостинг» 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.

6.2. Оплата за услугу «Защищенный хостинг» взимается с даты начала оказания услуги «Защищенный хостинг» Потребителю. Оплата за оказываемую услугу «Защищенный хостинг» взимается за полный календарный месяц независимо от фактического количества календарных дней оказания услуги «Защищенный хостинг» в отчетном месяце.

6.3. В случае изменения конфигурации услуги «Защищенный хостинг», повлекшего увеличение стоимости услуги «Защищенный хостинг», оплата за услугу «Защищенный хостинг» взимается за полный календарный месяц по наибольшей стоимости. В случае изменения конфигурации услуги «Защищенный хостинг», повлекшего уменьшение стоимости услуги «Защищенный хостинг», оплата за услугу «Защищенный хостинг» взимается с первого числа месяца, следующего после подписания дополнительного соглашения к Договору об изменении конфигурации услуги «Защищенный хостинг».

6.4. Оператор вправе приостановить оказание услуги «Защищенный хостинг» в одностороннем порядке, направив соответствующее уведомление на электронную почту Потребителя, указанную в Договоре, в случае:

невыполнения Потребителем обязательств по оплате услуги «Защищенный хостинг» более чем на 30 (тридцать) календарных дней;

распространения Потребителем информации, противоречащей требованиям законодательства Республики Беларусь;

распространения Потребителем информации или программного обеспечения, содержащих коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;

если использование Потребителем услуги «Защищенный хостинг» может нанести ущерб Оператору, создать угрозы безопасности и (или) вызвать сбой технических и программных средств Оператора и третьих лиц;

в иных случаях, предусмотренных Договором и настоящим Порядком.

6.5. На время приостановления оказания услуги «Защищенный хостинг» Потребитель не освобождается от оплаты услуги «Защищенный хостинг».

6.6. Оказание услуги «Защищенный хостинг» возобновляется после погашения Потребителем образовавшейся задолженности и устранения причин, вызвавших приостановление оказания услуги «Защищенный хостинг».

7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ «ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ»

7.1. Техническая поддержка Потребителя осуществляется посредством АС в рабочее время Оператора, указанное на сайте Оператора, в соответствии с Регламентом.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по Договору и настоящему Порядку Оператор и Потребитель несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8.2. Ответственность Оператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств наступает при наличии вины Оператора и не может превышать сумму, равную стоимости, оказанной Потребителю в последнем расчетном периоде услуги «Защищенный хостинг».

8.3. Оператор не несет ответственности:

за сбой в работе каналов передачи данных, возникшие вследствие нарушения энергоснабжения у Потребителя, повреждения линейных

сооружений, окончного оборудования и устройств, обслуживаемых Потребителем без участия Оператора;

за целостность информации Потребителя;

за доступ третьих лиц к закрытой информации Потребителя, произошедший по вине Потребителя, а также за последствия такого доступа;

за ущерб любого рода, понесенный Потребителем из-за разглашения последним своих учетных данных и иной закрытой информации.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Настоящий Порядок оказания услуги «Защищенный хостинг» определяется Оператором самостоятельно.

9.2. 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.

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

9.4. Порядок оказания услуги «Защищенный хостинг», утвержденный Оператором 16.01.2021, утрачивает силу с даты вступления в силу настоящего Порядка.