



УТВЕРЖДАЮ

Директор Республиканского
унитарного предприятия
«Национальный центр электронных
услуг»


А.А.Ильин
2018 г.



**Регламент системы защищенной электронной почты для государственных
органов и организаций Республики Беларусь
(система «Паштар»)**

Минск, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. АННОТАЦИЯ	2
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «ПАШТАР».....	3
3.1 Назначение системы «Паштар».....	3
3.2 Порядок предоставления доступа к системе «Паштар»	3
3.3 Порядок предоставления доступа доверенному почтовому серверу к системе «Паштар»	4
4. УСТАНОВКА КЛИЕНТСКОЙ ЧАСТИ СИСТЕМЫ «ПАШТАР». ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЪЗУЕМОГО ДЛЯ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ «ПАШТАР»	4
4.1 Основные положения.....	4
4.2 Требования к техническим характеристикам компьютера, предназначенного для установки клиентской части системы «Паштар»	4
4.3 Требования к среде передачи данных.....	5
5. ПОРЯДОК ОБМЕНА СООБЩЕНИЯМИ	5
5.1 Основные правила обмена сообщениями.....	5
6. НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ «ПАШТАР»	7
6.1 Работа в Личном кабинете Организации.....	7
6.2 Регистрация Пользователей в системе «Паштар»	7
6.3 Тестирование работоспособности почтового ящика Пользователя	8
6.4 Настройка сервера системы «Паштар» при добавлении доверенного почтового сервера	8
6.5 Тестирование взаимодействия доверенного почтового сервера с системой «Паштар».....	8
7. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМЫ «ПАШТАР» (ОРГАНИЗАЦИИ), ИХ ПРАВА. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	8
7.1 Обязанности Пользователя системы «Паштар».	8
7.2 Пользователю запрещается.....	9
7.3 Права Пользователя	9
7.4 Ответственность Пользователей системы «Паштар», Организации.....	9
8. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ «ПАШТАР».....	9
9. ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА СИСТЕМЫ «ПАШТАР».....	10
10. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПОЛНЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА	11
11. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОПЕРАТОРА	11

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Администратор системы «Паштар» – лицо, назначаемое приказом директора Оператора из числа работников Оператора, осуществляющее эксплуатацию системы «Паштар» и отвечающее за ее функционирование.

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

Доверенный почтовый сервер — это почтовый сервер, размещенный в корпоративной сети потребителя либо на хостинг-площадке уполномоченных операторов электросвязи, в отношении которого разрешен обмен информацией с пользователями системы «Паштар».

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

Настоящий регламент - Регламент системы защищенной электронной почты для государственных органов и организаций Республики Беларусь (система «Паштар»).

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

Организация – юридическое лицо, заключившее договор с Оператором на оказание услуг системы «Паштар».

Ответственный технический работник Организации – технический работник Организации, указанный в заявке на оказание услуг системы «Паштар».

Пользователь – специалист(ы) Организации, заключившей договор с Оператором на оказание услуг системы «Паштар» и использующей 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 ее для использования.

Почтовая программа – программное обеспечение, устанавливаемое на компьютере Пользователя и предназначенное для получения, написания, отправки и хранения сообщений электронной почты.

Реквизиты доступа – идентификационные (логин) и аутентификационные (пароль) данные почтового ящика в Личном кабинете Организации для обеспечения подключения Пользователя к системе «Паштар».

Система «Паштар» – системы защищенной электронной почты для государственных органов и организаций Республики Беларусь.

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

2. АННОТАЦИЯ

В настоящем регламенте приводятся сведения о назначении системы «Паштар», специфике ее использования, ограничениях на применение и

минимальной конфигурации программно-технических средств для установки и эксплуатации системы «Паштар».

Настоящий регламент устанавливает правила информационного взаимодействия между государственными органами и организациями Республики Беларусь – участниками процесса информационного взаимодействия с использованием системы «Паштар».

Настоящий регламент обязателен при обмене информацией между государственными органами и организациями Республики Беларусь с использованием системы «Паштар».

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «ПАШТАР»

3.1 Назначение системы «Паштар»

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).

Основной задачей системы «Паштар» является обеспечение автоматизированного обмена информацией между Пользователями.

3.2 Порядок предоставления доступа к системе «Паштар»

Администратор системы «Паштар» на основании заявки на оказание услуг системы «Паштар», форма которой определена в Порядке оказания электронных услуг системы защищенной электронной почты для государственных органов и организаций, утвержденного Оператором и размещенного на официальном сайте Оператора www.nces.by (далее – Порядок), направляемой Организацией Оператору в соответствии с Порядком, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Оператором, подписанного Организацией экземпляра Договора, создает Личный кабинет и направляет его реквизиты доступа ответственному техническому работнику Организации на электронный адрес, указанный в заявке.

Ответственный технический работник Организации в Личном кабинете вносит контактную информацию о Пользователе(ях) почтового(ых) ящика(ов), сформированного(ых) автоматически на стороне Оператора, и направляет Пользователю(ям) реквизиты доступа.

Количество сформированных почтовых ящиков в Личном кабинете Организации соответствует количеству ящиков, указанному в заявке.

Для активации почтового ящика Пользователь обязан отправить тестовое сообщение Оператору системы «Паштар» на адрес test@mail.gov.by.

Внесение изменений учетных данных Пользователя(-ей) Организации производится ответственным техническим работником Организации в Личном

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

3.3 Порядок предоставления доступа доверенному почтовому серверу к системе «Паштар»

Администратор системы «Паштар» на основании заявки на оказание услуг по добавлению доверенного почтового сервера к системе «Паштар», направляемой Организацией Оператору в соответствии с Порядком по форме, определенной Порядком, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Оператором, подписанного Организацией экземпляра Договора:

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

направляет ответственному техническому работнику Организации реквизиты доступа по добавлению доверенного почтового сервера в систему «Паштар»;

проводит проверку работоспособности системы «Паштар» согласно внесенных изменений в конфигурационные файлы, доступности почтового сервера mail.gov.by для доверенных почтовых серверов, а также проводит тестирование взаимодействия (обмена информацией) между системой «Паштар» и доверенным почтовым сервером.

4. УСТАНОВКА КЛИЕНТСКОЙ ЧАСТИ СИСТЕМЫ «ПАШТАР». ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО ДЛЯ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ «ПАШТАР»

4.1 Основные положения

Для работы в среде системы «Паштар» Организация должна обеспечить подключение к системе «Паштар». Время функционирования оборудования, обеспечивающего работу в системе «Паштар» (модем, персональная ЭВМ), определяется Организацией самостоятельно.

4.2 Требования к техническим характеристикам компьютера, предназначенного для установки клиентской части системы «Паштар»

Для работы в системе «Паштар» на персональный компьютер Пользователя должен быть установлен силами подключаемой Организации комплекс средств автоматизации, включающий следующее программное обеспечение:

1. почтовая программа (предпочтительно использование Zimbra Desktop), обеспечивающая отправку и получение электронных сообщений через сервер электронной почты системы «Паштар»;

2. веб-браузер (прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц) – в случаях доступа Пользователя к системе «Паштар» посредством веб-приложения и для управления Пользователями системы «Паштар» в Личном кабинете Организации;

3. антивирусное программное обеспечение.

Для установки и работы комплекса средств автоматизации Организации требуется персональный IBM-совместимый компьютер, имеющий оперативную память не менее 2048 Мбайт, жесткий диск, содержащий не менее 450 Мбайт свободного пространства, монитор с установленным разрешением не менее чем 1024x768 и цветовой палитрой не менее 256 цветов.

4.3 Требования к среде передачи данных

4.3.1 Организация имеет возможность получать услуги системы «Паштар» посредством глобальной компьютерной сети Интернет с IP-адресов, соответствующих пулу адресов национального сегмента Республики Беларусь либо, при желании, может организовать доступ к сети передачи данных Оператора посредством VPN соединения. Для этого Организация определяет возможность и способ организации подключения, в случае необходимости консультируясь с техническим специалистом Оператора по телефону (017) 229 30 00 (доб. 708).

4.3.1.1 Организация своими силами и за свой счет осуществляет организацию доступа к системе «Паштар» посредством глобальной компьютерной сети Интернет (рекомендовано со скоростью не менее 1/1 Mb/s).

4.3.1.2 Организация своими силами и за свой счет осуществляет организацию доступа к сети передачи данных Оператора по VPN-каналу со скоростью не менее 1/1 Mb/s.

4.3.2 Для оказания услуги по добавлению доверенного почтового сервера к системе «Паштар» необходимо наличие VPN-канала (10 Мбит/с) (в случае размещения почтового сервера в корпоративной сети Организации) либо размещение почтового сервера на хостинг-площадке уполномоченных операторов электросвязи (при этом IP-адрес должен соответствовать пулу адресов национального сегмента сети Интернет).

Примечание: присоединение к сети передачи данных Оператора по VPN-каналу для подключения к системе «Паштар» осуществляется путем заключения Организацией договора с Оператором электросвязи, предоставляющим услуги по присоединению к сети передачи данных.

Для организации доступа посредством VPN соединения Организация направляет заявку в адрес Оператора. Форма заявки размещена на официальном сайте Оператора <https://nces.by/requests/>.

5. ПОРЯДОК ОБМЕНА СООБЩЕНИЯМИ

5.1 Основные правила обмена сообщениями

5.1.1 Документы, подлежащие регистрации (входящие, исходящие и внутренние документы), отправке посредством системы «Паштар» не подлежат. Основными правилами обмена сообщениями являются:

1. передача сообщений осуществляется в виде прикрепленных к сообщению файлов;
2. сообщение обязательно должно содержать следующие реквизиты:

1. в поле «От» – наименование Организации-отправителя;
2. в поле «Кому» – наименование Организации-получателя;
3. в поле «Тема» – краткое содержание;
4. в теле сообщения – фамилия и телефон Пользователя, при необходимости – другая поясняющая информация (настройка осуществляется в соответствии с инструкцией пользователя системы «Паштар», размещенной на официальном сайте Оператора www.nces.by);
5. присоединенный(е) файл(ы).

Если размер файла превышает 2 Мбайт, то его необходимо заархивировать с помощью программы WinRAR или WinZip.

5.1.2 Для передачи срочных сообщений в таком сообщении необходимо установить параметр «важность» («приоритет») в значение «высокая важность» («высокий приоритет»).

После приема сообщения Пользователь может передать подтверждение о прочтении полученного сообщения.

Сообщение, содержащее подтверждение о прочтении, должно содержать следующие реквизиты:

1. в поле «От» – наименование Организации-отправителя;
2. в поле «Кому» – наименование Организации-получателя;
3. в поле «Тема» – краткое содержание полученного сообщения;
4. в теле сообщения – фамилия и телефон Пользователя, другая поясняющая информация (настройка осуществляется в соответствии с инструкцией пользователя системы «Паштар», размещенной на официальном сайте Оператора www.nces.by).

После приема сообщения Организация-получатель может передать Организации-отправителю подтверждение о прочтении.

Сообщение, содержащее подтверждение о прочтении, может передаваться автоматически при получении Пользователем сообщения. Для этого необходимо настроить почтовую программу в соответствии с инструкцией пользователя системы «Паштар», размещенной на официальном сайте Оператора www.nces.by.

5.1.3 Частота проверки наличия сообщений определяется Организацией и должна в обязательном порядке учитывать интенсивность потока сообщений Организации.

Организация гарантирует передачу (отправку) посредством системы «Паштар» сообщений, проверенных на отсутствие компьютерных вирусов (антивирусное программное обеспечение, сертифицированное в Республике Беларусь).

Пользователь, получающий сообщения посредством системы «Паштар», может осуществлять антивирусную проверку полученных сообщений (антивирусное программное обеспечение, сертифицированное в Республике Беларусь).

5.1.4 Оператор выделяет дисковое пространство в размере 2 Гб на своем почтовом сервере для хранения архива сообщений электронной почты

Пользователя. Если размер почтового ящика Пользователя превысит этот предел, сообщения будут возвращаться отправителям с отчетом о доставке (NDR).

Максимальный общий размер сообщения (в общий размер входит заголовок сообщения, тело сообщения и вложенные файлы) не должен превышать 100 Мб.

При отправке более 100 сообщений в сутки включается ограничение на количество отправляемых сообщений, и Пользователь теряет возможность отправлять новые сообщения на 24 часа, но по-прежнему может входить в свой аккаунт и получать сообщения. По истечении этого периода ограничения автоматически обнуляются.

6. НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ «ПАШТАР»

6.1 Работа в Личном кабинете Организации

Для авторизации в Личном кабинете ответственному техническому работнику Организации необходимо пройти по ссылке <https://mail.gov.by/> и осуществить вход в Личный кабинет по выданным Администратором системы «Паштар» реквизитам доступа.

Во время первого входа в Личный кабинет система «Паштар» потребует ввода данных о лице, ответственном за работу в Личном кабинете (супервизоре).

6.2 Регистрация Пользователей в системе «Паштар»

Ответственный технический работник Организации:

1. регистрирует Пользователя(ей) в качестве клиента почтового сервиса и выделяет реквизиты доступа к системе «Паштар» в течение 2 (двух) рабочих дней после получения реквизитов доступа от Оператора;

2. уведомляет Администратора системы «Паштар», по телефону - (017) 229 30 00 (доб. 713) либо по e-mail – pashtar@nces.by, о готовности к тестированию работоспособности почтового ящика Пользователя(ей) на предмет получения/отправки входящих и исходящих сообщений в течение 1 (одного) рабочего дня после регистрации Пользователя(ей).

Уникальное имя почтового ящика Пользователя создается автоматически по единому правилу:

NXXXXXX@mail.gov.by, где

- N = 1 для Организаций, имеющих юридический адрес в Брестской области;
- = 2 для Организаций, имеющих юридический адрес в Витебской области;
- = 3 для Организаций, имеющих юридический адрес в Гомельской области;
- = 4 для Организаций, имеющих юридический адрес в Гродненской области;
- = 5 для Организаций, имеющих юридический адрес в Минской области;
- = 6 для Организаций, имеющих юридический адрес в Могилевской области;
- = 7 для Организаций, имеющих юридический адрес в городе Минске,

а XXXXXX – шестизначный цифровой порядковый номер пользовательского почтового ящика.

6.3 Тестирование работоспособности почтового ящика Пользователя

Администратор системы «Паштар» осуществляет тестирование работоспособности почтового(-ых) ящика(-ов) Пользователя(-ей) на предмет получения/отправки входящих и исходящих сообщений в течение 1 (одного) рабочего дня с момента уведомления (отправки тестового сообщения) ответственным техническим работником Организации о готовности к тестированию службы технической поддержки Оператора.

6.4 Настройка сервера системы «Паштар» при добавлении доверенного почтового сервера

Администратор системы «Паштар» вносит изменения в конфигурационные файлы на сервере системы «Паштар» с целью обеспечения маршрутизации с доверенным почтовым сервером и доменом, осуществляет проверку доступности почтового сервера mail.gov.by для доверенного почтового сервера.

6.5 Тестирование взаимодействия доверенного почтового сервера с системой «Паштар»

Администратор системы «Паштар» осуществляет тестирование работоспособности доверенного почтового сервера Организации на предмет получения/отправки входящих и исходящих сообщений в течение 1 (одного) рабочего дня с момента уведомления (отправки тестового сообщения на e-mail – test@mail.gov.by) службы технической поддержки Оператора ответственным техническим работником Организации о готовности к тестированию.

7. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМЫ «ПАШТАР» (ОРГАНИЗАЦИИ), ИХ ПРАВА. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ

7.1 Обязанности Пользователя системы «Паштар».

Пользователь обязан сообщать об аварийных ситуациях, выявленных в работе системы «Паштар», в службу технической поддержки Оператора по тел. (017) 229 30 00 (доб.713) в рабочее время Оператора, указанное на официальном сайте Оператора www.nces.by, либо путем направления сообщения на электронный адрес Оператора pashtar@nces.by.

При обращении в службу технической поддержки Оператора, Пользователь должен сообщить:

данные о Пользователе – ФИО, должность обратившегося, наименование организации, адрес почтового ящика (наименование почтового сервера), контактный номер телефона;

описание возникшей проблемы с обязательным указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (при необходимости – приложение скриншота с возникшим инцидентом);

сведения о рабочем месте, на котором возникает проблема с указанием установленного программного обеспечения.

В течение срока эксплуатации системы «Паштар» Организация обязана выполнять положения настоящего регламента.

7.2 Пользователю запрещается

Пользователю запрещается предпринимать действия, направленные на нарушение функционирования элементов системы «Паштар» (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения).

7.3 Права Пользователя

Пользователь имеет право:

1. пользоваться сервисами системы «Паштар» для выполнения служебных задач и функций;
2. вносить предложения Оператору по совершенствованию системы «Паштар»;
3. обращаться к Оператору по вопросам функционирования системы «Паштар»;
4. вносить изменения в регистрационные данные о Пользователе в Личном кабинете.

7.4 Ответственность Пользователей системы «Паштар», Организации

Лицо, ответственное за работу в Личном кабинете, несет ответственность за внесенные в Личном кабинете данные.

Пользователи системы «Паштар» несут ответственность за содержание сообщений, передаваемых с использованием системы «Паштар».

Настройку почтовой программы Организация осуществляет собственными силами в соответствии с инструкциями, размещенными на официальном сайте Оператора www.nces.by.

Настройку почтового сервера Организация осуществляет собственными силами в соответствии с полученными реквизитами доступа.

8. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ «ПАШТАР»

8.1 Оператор обеспечивает координацию работы Пользователей, подключенных к системе «Паштар».

В процессе эксплуатации системы «Паштар» могут возникать вопросы, связанные:

1. с работой аппаратных средств (не загружается сервер, не включаются рабочие станции, отсутствует сетевое соединение между клиентом и сервером и т.д.);
2. с настройкой почтовой программы;
3. с работой в Личном кабинете;

4. с отправкой большого количества сообщений в течение дня.

Все обращения Пользователей системы «Паштар» в службу технической поддержки Оператора подлежат регистрации Оператором в Автоматизированной системе технической поддержки пользователей.

При обращении Пользователя в службу технической поддержки Оператор фиксирует обращение в Автоматизированной системе технической поддержки пользователей;

проводит мероприятия по восстановлению доступа к системе «Паштар»;

в случае невозможности предоставления решения в момент обращения в течение 1 (одного) рабочего дня с момента фиксации обращения информирует Пользователя о результатах;

в иные сроки, о которых Оператор информирует Пользователя, если остановка оказания услуг системы «Паштар» произошла по причине, независимой от Оператора, путем размещения на официальном сайте Оператора www.nces.by.

В процессе обработки обращения Пользователя Оператор может запрашивать у Пользователя дополнительные сведения. В случае не предоставления Пользователем запрашиваемых сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса от Оператора Оператор прекращает разбор обращения.

Оператор не несет ответственности за сбои в работе каналов передачи данных/сегмента сети Интернет, окончного оборудования и устройств, обслуживаемых Организацией без участия Оператора.

Оператор не несет ответственности за сбой в работе системы «Паштар» в части, не подвергавшейся настройке Оператором, либо в результате самостоятельного изменения настроек Пользователем.

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

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

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

мониторинг доступности доверенных почтовых 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.

9. ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА СИСТЕМЫ «ПАШТАР»

В обязанности Администратора системы «Паштар» входит:

1. создание Личного кабинета;

2. настройка сервера системы «Паштар» при оказании услуги по добавлению доверенного почтового сервера к системе «Паштар»;
3. тестирование работоспособности почтового(ых) ящика(ов);
4. тестирование взаимодействия (обмена информацией) с доверенным почтовым сервером;
5. выявление причин возникновения ошибок и устранение ошибок на почтовом сервере системы «Паштар»;
6. выявление причин возникновения ошибок и устранение ошибок на рабочих станциях Пользователей.

10. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПОЛНЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА

Настоящий регламент может изменяться и дополняться Оператором с целью улучшения организации процесса информационного взаимодействия Организаций при использовании системы «Паштар».

Настоящий регламент, все изменения и (или) дополнения к нему утверждаются директором Оператора и вступают в силу с даты их утверждения.

Регламент, утвержденный Оператором 20.07.2017, утрачивает силу с момента вступления в силу настоящего регламента.

11. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОПЕРАТОРА

Официальный сайт Оператора: <http://nces.by>

Контактный телефон:

(017) 229 30 00

e-mail: support@nces.by