**Приложение № 6**

**к Договору об оказании**

**Услуги по предоставлению доступа к Инфраструктуре ПАО "Ростелеком" «Юридически значимый электронный документооборот»**

**№1 «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.**

**Регламент взаимодействия участников информационного обмена юридически значимыми электронными документами в системе электронного документооборота**

на 28 листах

**Москва 2017**

Содержание

[Термины и сокращения 3](#_Toc481063481)

[1 Введение 5](#_Toc481063482)

[2 Нормативные ссылки 6](#_Toc481063483)

[3 Информационный ресурс 7](#_Toc481063484)

[4 Проекты правил 8](#_Toc481063485)

[4.1 Коммуникации Участников информационного взаимодействия (УИВ) 8](#_Toc481063486)

[4.2 Регистрация/перерегистрация пользователей компании с последующим использованием локальной криптографии 10](#_Toc481063487)

[4.2.1 Предусловие процесса 10](#_Toc481063488)

[4.2.2 Шаги процесса 10](#_Toc481063489)

[4.3 Регистрация/перерегистрация пользователей компании с последующим использованием облачной криптографии 12](#_Toc481063490)

[4.3.1 Предусловия процесса 12](#_Toc481063491)

[4.3.2 Шаги процесса 12](#_Toc481063492)

[4.4 Изменение данных компаний 14](#_Toc481063493)

[4.4.1 Предусловия процесса 14](#_Toc481063494)

[4.4.2 Шаги процесса 14](#_Toc481063495)

[4.5 Получение консультации 16](#_Toc481063496)

[4.5.1 Шаги процесса 16](#_Toc481063497)

[4.6 Решение инцидента 17](#_Toc481063498)

[4.6.1 Шаги процесса 18](#_Toc481063499)

[4.7 Проведение технических работ 19](#_Toc481063500)

[4.7.1 Проведение плановых технических работ 19](#_Toc481063501)

[4.8 Эскалация спорных ситуаций 20](#_Toc481063502)

[4.9 Принудительное закрытие заявок 20](#_Toc481063503)

[4.9.1 Предусловие процесса 20](#_Toc481063504)

[4.9.2 Шаги процесса 20](#_Toc481063505)

[Приложение А Форма заявки на регистрацию/перерегистрацию пользователя в НС ЭД с последующей выдачей УКЭП на облачном хранилище 22](#_Toc481063506)

[Приложение Б Форма заявки на регистрацию пользователя с использованием локальной криптографии 26](#_Toc481063507)

[Приложение В Форма заявки на изменение данных компании 27](#_Toc481063508)

[Приложение Г Таблица с типизацией запросов 28](#_Toc481063509)

Термины и сокращения

| Термин | Описание |
| --- | --- |
| Документы | Юридически значимые электронные документы, счета-фактуры в электронном виде установленного формата, которыми Клиенты обмениваются по телекоммуникационным каналам связи |
| ИС | Информационная система |
| ИЭДО | Инфраструктура электронного документооборота – информационная система НС ЭД, обеспечивающая организацию процесса оказания услуг оператора ЭДО |
| Клиент | Юридическое лицо и индивидуальные предприниматели, а также иные приравненные к ним хозяйствующие субъекты, имеющие действующий договор с Оператором ЭДО, и осуществляющие электронный обмен документами. |
| Куратор ЭДО | Ответственный сотрудник организации, отвечающий за организацию взаимодействия с НС ЭД в рамках организации. Так же является Администратором компании в НС ЭД. |
| ЭП | Электронная подпись - реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации. |
| Оператор эксплуатации | Пользовательская роль сотрудника Отдела эксплуатации ответственного за эксплуатацию инфраструктуры электронного документооборота НС ЭД |
| Оператор НС ЭД | Пользовательская роль ответственных сотрудников НС ЭД, которые решают эскалируемые Оператором эксплуатации ИЭДО вопросы взаимодействия между клиентами и НС ЭД, формирования тарифов, выставления счетов, заключения договоров |
| Поставщик информации | Участник информационного взаимодействия, выступающий в роли Поставщика информации. Поставщиком информации для НС ЭД являются клиенты |
| Потребитель информации | Участник информационного взаимодействия, выступающий в роли Потребителя информации. Потребителями информации являются клиенты |
| Национальная система «Электронный документ» (НС ЭД) | ИС, реализованная для автоматизации процессов ведения документооборота между Участниками ЭДО в рамках выставления и получения счетов, счетов-фактур (в том числе корректировочных), актов в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с приказом Минфина России №174н |
| Участник информационного взаимодействия (УИВ) | Участник информационного взаимодействия, выступающий в роли клиента, Оператора НС ЭД и Оператора эксплуатации ИЭДО. |
| Юридически значимый электронный документ (ДО) | Электронный документ, подписанный квалифицированной электронной подписью и порождающий правовые последствия. |

# Введение

Регламент взаимодействия участников информационного обмена (далее УИВ) юридически значимыми электронными документами в НС ЭД представляет собой регламентирующие документы (далее Правила), предназначенные для формализации ответственности УИВ, задействованных в обеспечении процесса в рамках информационного взаимодействия.

Процедуры, подлежащие регламентации:

* коммуникации УИВ;
* регистрация/перерегистрация пользователей компании с последующим использованием локальной криптографии;
* регистрация/перерегистрация пользователей компании с последующим использованием облачной криптографии;
* изменение данных компаний в системе;
* проведение технических работ НС ЭД;
* эскалация спорных ситуаций;
* принудительное закрытие заявок;
* обращения за консультациями по работе с НС ЭД.

Актуализацию Правил проводится по мере необходимости, но не реже 1-го раза в год. Ответственность за принятие решений о внесении изменений, а также обязанность уведомлять о новой версии настоящего Регламента, возложить на Оператора НС ЭД.

Предметом данного документа является регламентация процедур, относящихся к организации взаимодействия УИВ электронного документооборота по обмену юридически значимыми документами.

# Нормативные ссылки

При разработке проекта Правил были использованы нормы, требования и рекомендации, приведенные в следующих законодательных, нормативных правых и иных актах:

1. Налоговый Кодекс Российской Федерации с изменениями и дополнениями по состоянию на ноябрь 2015 года;
2. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
3. Приказ Министерства Финансов «Об утверждении порядка выставления и получения счет-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи» Приказ от 10 ноября 2015 г. N 174н.;
4. Приказ ФНС РФ от 04.03.2015 №ММВ-7-6/93@ «Об утверждении форматов счета-фактуры, журнала учета полученных и выставленных счетов-фактур, книги покупок и книги продаж, дополнительных листов книги покупок и книги продаж в электронной форме»;
5. Приказ ФНС России от 30.01.2012 № ММВ-7-6/36@ «Об утверждении форматов служебных документов, используемых в ДО счетами-фактурами»;
6. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 23 ноября 2011 г. № 320 «Об аккредитации удостоверяющих центров;
7. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р.;
8. Порядок подключения ИС и информационно-телекоммуникационных сетей к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещения (публикации) в ней информации через российский государственный сегмент информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 22 мая 2015 г. N 260 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, N 21, ст. 3092)).

# Информационный ресурс

Коммуникации по вопросам получения/предоставления информационно-методической поддержки УИВ, а также решение инцидентов осуществляются с помощью:

* электронной почты support-edo@rt.ru;
* телефона +7 (800) 301 1540.

Электронная почта является основным способом направления обращения. По телефону осуществляются консультации представителей Клиента по вопросам информирования о статусе зарегистрированного обращения.

# Проекты правил

## Коммуникации Участников информационного взаимодействия (УИВ)

В рамках регламентированных процедур большое значение имеет эффективность взаимодействия между участниками процесса обмена юридически значимыми документами (инициаторами процесса, ответственными исполнителями, соисполнителями и т.д.).

Коммуникации осуществляются посредством электронной почты и телефонной связи.

Электронная почта support-edo@rt.ru является основным способом направления обращений.

По телефону осуществляются консультации УИВ и информирование его о статусе зарегистрированных обращений.

В зависимости от типа обращения Клиент может направлять его Оператору НС ЭД или напрямую Оператору эксплуатации ИЭДО. Обращение должно обязательно направляться на выделенный почтовый ящик, предназначенный для переписки по вопросам НС ЭД, в противном случае оно не будет рассмотрено.

**Внимание!** В виду технических ограничений, суммарный объем вложений в письме, направляемом на адрес support-edo@rt.ru не должен превышать 5Мб. Все вложения в рамках одного письма должны быть приложены в одном архиве, вставка файла в текст письма недопустима.

Каждая задача должна быть направлена в рамках одного письма. Каждому поступившему обращению, Оператор эксплуатации ИЭДО присваивает уникальный регистрационный номер и высылает его вместе с уведомлением о получении обращения в ответном письме в адрес УИВ. Для возможности отслеживания истории переписки все коммуникации по поступившему обращению, должны вестись в режиме ответных писем, в теме которых должен быть указан регистрационный номер данного обращения.

Все обращения, направляемые Оператору НС ЭД или Оператору эксплуатации ИЭДО по электронной почте, относящиеся прямо или косвенно к работе электронного сервиса, должны содержать контактные данные ответственного специалиста, который при необходимости может оказать консультативную помощь по вопросам функционирования сервиса и особенностям его спецификации. Обращение по электронной почте позволяет осуществлять коммуникации между Оператором НС ЭД и Оператором эксплуатации ИЭДО.

Список регламентных процедур, по которым может быть произведено обращение:

* регистрация/перерегистрация пользователей компании с последующим использованием локальной криптографии;
* регистрация/перерегистрация пользователей компании с последующим использованием облачной криптографии;
* изменение данных компаний в системе;
* экспертиза протокола тестирования в тестовой среде РЦ;
* обращения за консультациями по работе с НС ЭД.

Каждому обращению и заявлению, направленному через почту от Оператора ЭДО, Оператор эксплуатации ИЭДО присваивает уникальный регистрационный номер и направляет в его адрес ответное письмо содержащее информацию о поданной заявке или обращении.

Коммуникации посредством телефонной связи предназначены для оказания информационно-консультационной поддержки Оператором эксплуатации ИЭДО.

Для осуществления коммуникаций посредством телефонной связи Оператор НС ЭД должен выделить телефонный номер, используемый по вопросам работы с НС ЭД, и уведомить об этом Оператора эксплуатации ИЭДО посредством электронного сообщения.

Единой точкой обращения к Оператору эксплуатации ИЭДО является номер +7 (800) 301 1540

Представители Клиента могут обращаться по данному номеру для получения следующих консультаций:

* консультаций по статусам и срокам исполнения поданных заявок (Представитель Клиента должен сообщить регистрационный номер поданной заявки);
* консультаций по правилам оформления заявок на подключение к НС ЭД.

В случае наличия направленных Клиенту запросов на предоставление дополнительной информации по заявке Клиента и оставленных без ответа в течение 5 рабочих дней Клиентом, Оператор эксплуатации ИЭДО принудительно закрывает заявку, направляя уведомление на электронный адрес Клиента о принудительном закрытии заявки с указанием причины закрытия.

Клиент должен определить в своей организации группу лиц, ответственных за осуществление коммуникаций по вопросам к оператору эксплуатации ИЭДО. Контактные данные, служебные мобильные и стационарные номера телефонов, адреса электронной почты куратора группы ответственных сотрудников определяются в ходе процедуры регистрации компании и пользователей (указываются в заявке на подключение). При любых изменениях в контактных данных куратора группы ответственных специалистов Клиент обязан направлять актуальную информацию в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО, за копией Оператору НС ЭД в рамках заявки на изменение данных компании в системе/пользователя в системе. Использование указанных средств коммуникаций позволит избежать задержек в исполнении процедур по причинам использования ошибочного адреса для коммуникаций, переполненной памяти почтового клиента, сбоев в работе персонального компьютера конкретного исполнителя и т.п. Процесс подключения клиента к системе, сбора и подписания всех необходимых документов лежит в зоне ответственности Оператора НС ЭД и Клиента. Вся необходимая информация по подключению предоставляется Оператором НС ЭД.

## Регистрация/перерегистрация пользователей компании с последующим использованием локальной криптографии

### Предусловие процесса

* На стороне клиента имеется доступ к сети интернет.
* На клиента установлен браузер Internet Explorer версии 9 и выше, либо Mozilla Firefox.
* У клиента имеется действующая УКЭП, расположенная на локальном хранилище, выданная на Администратора компании в соответствии с приказом ФСБ от 27 декабря 2011 г. N 795 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К ФОРМЕ КВАЛИФИЦИРОВАННОГО СЕРТИФИКАТА КЛЮЧА ПРОВЕРКИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ».
* Компания, в которую необходимо добавить сотрудника, зарегистрирована в НС ЭД в соответствии с п. 4.2 данного документа

### Шаги процесса

Заявка оформляется по форме Приложения Б.

Таблица Шаги процесса регистрации/перерегистрации пользователей и сотрудников с последующим использованием локальной криптографии

| № | Шаг | Входные данные | Выходные данные | Срок исполнения | Ответственный исполнитель и/или Соисполнитель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Формирование заявки на регистрацию пользователя в НС ЭД в соответствии с приложением Б. Получение УКЭП. |  | Заявка на подключение  Компании к НС ЭД. Открытая часть УКЭП в zip архиве. |  | Куратор ЭДО |
| 2 | Выполнить первичную обработку запроса:   * Зарегистрировать запрос. * Направить по электронной почте в адрес Клиента письмо с регистрационным номером запроса. * Определить тип запроса. * Проверить запрос на соответствие установленным требованиям. * При несоответствии запроса требованиям, отклонить запрос и уведомить об этом Клиента по электронной почте.   При необходимости получить у Клиента дополнительную информацию. | Запрос на изменение данных компании/сотрудника, либо сообщение по электронной почте в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента о регистрации запроса | 1 час с момента получения запроса | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 3 | Регистрация пользователя на стороне НС ЭД | Заявка на подключение  подключение Пользователя к НС ЭД, открытая часть ключа действующей УКЭП, выданной на Сотрудника компании с внесенными в нее реквизитами компании | УЗ пользователя; адрес НС ЭД | 5 рабочих дней | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 4 | Выполнить завершающие действия по запросу:   * закрыть запрос; * уведомить Клиента о закрытии запроса. | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента с ответом | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента о закрытии запроса | 3 дня с момента получения всей необходимой информации | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| Максимальное время исполнения регламентной процедуры: 5 рабочих дней с момента получения полной информации по запросу при соблюдении всеми участниками временных границ своих операций. | | | | | |

## Регистрация/перерегистрация пользователей компании с последующим использованием облачной криптографии

### Предусловия процесса

* на стороне клиента имеется доступ к сети интернет;
* у клиента установлен браузер Internet Explorer версии 9 и выше, либо Mozilla Firefox версии, актуальной на момент регистрации.
* у клиента имеется потребность в использовании УКЭП, расположенной на облачном хранилище
* компания, в которую необходимо добавить сотрудника, зарегистрирована в НС ЭД в соответствии с п. 4.2 данного документа

### Шаги процесса

Заявка оформляется по форме Приложения А.

Таблица Шаги процесса регистрации/перерегистрации пользователей и сотрудников с последующим использованием облачной криптографии

| № | Шаг | Входные данные | Выходные данные | Срок исполнения | Ответственный исполнитель и/или Соисполнитель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Формирование заявки на регистрацию пользователя в НС ЭД в соответствии с приложением А. Передача подписанного оригинала заявки в адрес оператора ЭДО. |  | Электронная копия заявки на подключение  подключение Компании к НС ЭД. |  | Куратор ЭДО |
| 2 | Выполнить первичную обработку запроса:   * зарегистрировать запрос. * направить по электронной почте в адрес Клиента письмо с регистрационным номером запроса. * определить тип запроса. * проверить запрос на соответствие установленным требованиям. * проверить наличие оригинала заявки у Оператора ЭДО * при несоответствии запроса требованиям, отклонить запрос и уведомить об этом Клиента по электронной почте.   При необходимости получить у Клиента дополнительную информацию. | Запрос на изменение данных компании/сотрудника, либо сообщение по электронной почте в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента о регистрации запроса | 1 час с момента получения запроса | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 3 | Формирование УКЭП на облачном хранилище | Заявка на подключение  подключение Пользователя к НС ЭД | Закрытая часть УКЭП, расположенная на стороне облачного хранилища, открытая часть УКЭП, переданная Оператору эксплуатации ИЭДО | 2 рабочих дня | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 4 | Регистрация пользователя на стороне НС ЭД | Заявка на подключение  подключение Пользователя к НС ЭД, открытая часть ключа действующей УКЭП, выданной на Сотрудника компании с внесенными в нее реквизитами компании | УЗ Пользователя; Открытая часть УКЭП; адрес НС ЭД | 5 рабочих дней | Оператор эксплуатации ИЭДО |
|  | Выполнить завершающие действия по запросу:   * Закрыть запрос. * Уведомить Клиента о закрытии запроса. | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента с ответом | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента о закрытии запроса | 3 дня с момента получения всей необходимой информации | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| Максимальное время исполнения регламентной процедуры: 10 рабочих дней с момента получения полной информации по запросу при соблюдении всеми участниками временных границ своих операций. | | | | | |

## Изменение данных компаний

Изменение данных компаний в системе может быть обусловлено одной или совокупностью причин:

* необходимостью плановой/внеплановой замены ключа (в связи с истечением срока действия текущей УКЭП / компрометации действующей УКЭП);
* изменение данных компании;
* изменение данных пользователя.

### Предусловия процесса

* на стороне клиента имеется доступ к сети интернет;
* у клиента установлен браузер Internet Explorer версии 9 и выше, либо Mozilla Firefox версии, актуальной на текущий момент времени;
* Администратор компании зарегистрирован в НС «ЭД»
* у клиента имеется действующая УКЭП, расположенная на облачном либо локальном хранилище, выданная на Администратора компании в соответствии с приказом ФСБ от 27 декабря 2011 г. N 795 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К ФОРМЕ КВАЛИФИЦИРОВАННОГО СЕРТИФИКАТА КЛЮЧА ПРОВЕРКИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ».

### Шаги процесса

Заявка оформляется в соответствии с приложением В.

Таблица Шаги процесса изменения данных компаний/пользователей в системе

| № | Шаг | Входные данные | Выходные данные | Срок исполнения | Ответственный исполнитель и/или Соисполнитель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Формирование заявки на изменение данных компании в соответствии с приложением В. |  | Заявка на изменение данных компании |  | Куратор ЭДО |
|  | Выполнить первичную обработку запроса:   * зарегистрировать запрос. * направить по электронной почте в адрес Клиента письмо с регистрационным номером запроса. * определить тип запроса. * проверить запрос на соответствие установленным требованиям. * при несоответствии запроса требованиям, отклонить запрос и уведомить об этом Клиента по электронной почте.   При необходимости получить у Клиента дополнительную информацию. | Запрос на изменение данных компании/сотрудника, либо сообщение по электронной почте в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента о регистрации запроса | 1 час с момента получения запроса | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 2 | Изменение данных компании в НС ЭД | Заявка на изменение данных компании | Оповещении о измененных данных | 5 рабочих дней | Оператор эксплуатации ИЭДО |
|  | Выполнить завершающие действия по запросу:   * Закрыть запрос. * Уведомить Клиента о закрытии запроса. | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента с ответом | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента о закрытии запроса | 3 дня с момента получения всей необходимой информации | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| Максимальное время исполнения регламентной процедуры: 10 рабочих дней с момента получения полной информации по запросу при соблюдении всеми участниками временных границ своих операций. | | | | | |

## Получение консультации

Любой клиент, ранее подключенный к системе, может обратиться к Оператору эксплуатации ИЭДО для получения консультации по вопросам работы с системой.

### Шаги процесса

Таблица Шаги процесса получения консультации

| № | Шаг | Входные данные | Выходные данные | Срок исполнения | Ответственный исполнитель и/или Соисполнитель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Формирование заявки с описанием вопроса, на который необходимо получение консультации |  | Запрос на получение консультации |  | Куратор ЭДО |
| 2 | Выполнить первичную обработку запроса:   * зарегистрировать запрос; * направить по электронной почте в адрес Клиента письмо с регистрационным номером запроса; * определить тип запроса; * проверить запрос на соответствие установленным требованиям; * при несоответствии запроса требованиям, отклонить запрос и уведомить об этом Клиента по электронной почте.   При необходимости получить у Клиента дополнительную информацию. | Запрос на получение консультации, либо сообщение по электронной почте в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО | Сообщение по электронной почте в адрес Участника о регистрации запроса | 1 час с момента получения запроса | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 3 | При необходимости предоставить в ответном письме с номером запроса в теме запрошенную дополнительную информацию | Сообщение по электронной почте Участнику | Сообщение по электронной почте в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО с ответом | 2 рабочих дня | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 4 | Подготовить ответ и направить его в адрес Участника | Запрос на получение консультации, либо сообщение по электронной почте в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО | Сообщение в адрес Участника с ответом | 5 рабочих дней | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 5 | Выполнить завершающие действия по запросу:   * закрыть запрос независимо от результата обработки.   Уведомить Участника о закрытии запроса. | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента с ответом | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента о закрытии запроса | 3 дня с момента получения всей необходимой информации | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| Максимальное время исполнения регламентной процедуры: 5 рабочих дней с момента получения полной информации по запросу при соблюдении всеми участниками временных границ своих операций. | | | | | |

## Решение инцидента

В случае возникновения ошибок в работе системы, Клиент направляет обращение в электронной форме в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО.

Обращение должно отвечать следующим требованиям:

- детальное описание сценария возникновения ошибки;

- время возникновения ошибки;

- данные о используемом ПО для работы с системой (версия браузера либо описание API);

### Шаги процесса

Таблица Шаги процесса решения инцидента

| № | Шаг | Входные данные | Выходные данные | Срок исполнения | Ответственный исполнитель и/или Соисполнитель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Формирование заявки с описанием проблемы, детальным сценарием ее воспроизведения, датой и временем получения ошибки, описание используемого ПО |  | Запрос на решение зафиксированной проблемы |  | Куратор ЭДО |
| 2 | Выполнить первичную обработку запроса:   * зарегистрировать запрос; * направить по электронной почте в адрес Клиента письмо с регистрационным номером запроса; * определить тип запроса; * проверить запрос на соответствие установленным требованиям; * при несоответствии запроса требованиям, отклонить запрос и уведомить об этом Клиента по электронной почте.   При необходимости получить у Клиента дополнительную информацию. | Запрос на решение зафиксированной проблемы | Сообщение по электронной почте в адрес Участника о регистрации запроса | 1 час с момента получения запроса | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 3 | При необходимости предоставить в ответном письме с номером запроса в теме запрошенную дополнительную информацию | Сообщение по электронной почте Участнику | Сообщение по электронной почте в адрес Оператора эксплуатации ИЭДО с ответом | 2 рабочих дня | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 4 | Устранение проблемы оператором эксплуатации ИЭДО либо предоставление рекомендаций по устранению проблемы на стороне Клиента. | Запрос на решение зафиксированной проблемы | Сообщение в адрес Участника с ответом о факте решения проблемы либо о способах ее устранения на стороне Клиента | 5 рабочих дней | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 5 | Выполнить завершающие действия по запросу:   * закрыть запрос по факту решения проблемы. * уведомить Участника о закрытии запроса. | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента с ответом | Сообщение по электронной почте в адрес Клиента о закрытии запроса | 3 дня с момента получения всей необходимой информации | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| Максимальное время исполнения регламентной процедуры: 5 рабочих дней с момента получения полной информации по запросу при соблюдении всеми участниками временных границ своих операций. | | | | | |

## Проведение технических работ

### Проведение плановых технических работ

Для проведения плановых технических работ на стороне НС ЭД определена следующая последовательность действий:

1. Оператор эксплуатации ИЭДО планирует время проведения технических работ.

**Внимание!** Все технические работы должны проводиться в периоды наименьшей нагрузки на сервисы (после 21:00 и до 07:00 по московскому времени);

1. Оператор эксплуатации ИЭДО не позднее 4-х рабочих часов до планируемого времени проведения работ публикует оповещение в новостной ленте о сроках проведения работ с указанием периодов недоступности системы
2. В назначенную дату в системе проводятся плановые технические работы.
3. В случае, если изменяется дата и/или время проведения работ, Оператор эксплуатации ИЭДО публикует повторное оповещение о проведении работ.

## Эскалация спорных ситуаций

Данный раздел описывает порядок действий при возникновении спорных ситуаций или несоблюдении УИВ и Клиентами Правил взаимодействия при обмене ЭДО.

Для эскалации возникшей проблемы и использования административных мер для ее решения Клиент имеет право обратиться в адрес Оператора НС ЭД. Для этого Клиент направляет обращение в электронной форме по почте в адрес Оператора НС ЭД. Обращение должно отвечать следующим требованиям:

* должно содержать в себе подробное описание ситуации, требующей эскалации;
* контактные данные ответственного специалиста.

Оператор НС ЭД обязан отреагировать на эскалацию в течение 5 рабочих дней с момента получения.

## Принудительное закрытие заявок

### Предусловие процесса

В случае, если при обработке обращения, поступившего от УИВ, Оператором эксплуатации ИЭДО был отправлен запрос инициатору обращения (Клиенту) на предоставление дополнительной информации и ответ на данный запрос не был предоставлен в течение 5 рабочих дней, Оператор эксплуатации ИЭДО имеет право начать процедуру принудительного закрытия заявки.

### Шаги процесса

Таблица 6 Шаги процесса принудительного закрытия заявок

| № | Шаг | Входные данные | Выходные данные | Срок исполнения | Ответственный исполнитель и/или Соисполнитель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Оператор эксплуатации ИЭДО повторно направляет запрос на электронную почту инициатора обращения о предоставлении дополнительной информации в адрес инициатора обращения с предупреждением о принудительном закрытии заявки. |  | Предупреждение о принудительном закрытии заявки |  | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 2 | Если Оператор эксплуатации ИЭДО в течение 3 рабочих дней не получает запрашиваемую информацию, то он прекращает работы по обращению и закрывает заявку. |  | Закрытие заявки | 1 рабочий день | Оператор эксплуатации ИЭДО |
| 3 | Оператор эксплуатации ИЭДО высылает уведомление о принудительном закрытии заявки в адрес УИВ. |  | Уведомление о принудительном закрытии заявки | 1 рабочий день | Оператор эксплуатации ИЭДО |

1. Форма заявки на регистрацию/перерегистрацию пользователя в НС ЭД с последующей выдачей УКЭП на облачном хранилище

|  |
| --- |
| В удостоверяющий центр ПАО «Ростелеком» (свидетельство об аккредитации удостоверяющего центра № 29 от 06.08.2012)  От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |

Заявление

на изготовление ключа электронной подписи, ключа проверки электронной подписи, квалифицированного сертификат ключа проверки электронной подписи сотрудника юридического лица

Просим изготовить ключ электронной подписи, ключ проверки электронной подписи, квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи физического лица, действующего от имени юридического лица на основании учредительных документов или доверенности.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Заказчика |  |
| Место нахождения Заказчика |  |
| ОГРН Заказчика |  |
| ИНН Заказчика |  |
| КПП заказчика |  |
| **Фамилия Имя Отчество**  представителя Заказчика - Владельца квалифицированного сертификата Ключа проверки электронной подписи |  |
| **СНИЛС** представителя Заказчика - Владельца квалифицированного сертификата Ключа проверки электронной подписи |  |
| Подразделение организации Заказчика |  |
| Должность представителя Заказчика |  |
| Адрес электронной почты представителя Заказчика |  |
| Мобильный телефон представителя Заказчика |  |
| Область применения |  |
| Дополнительные поля Сертификата *(не обязательные, заполняются в случае необходимости)* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО / |
| М.П. | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года. |

**Приложение к Заявлению на изготовление ключа электронной подписи, ключа проверки электронной подписи, квалифицированного сертификат ключа проверки электронной подписи сотрудника юридического лица**

**Согласие Владельца квалифицированного сертификата Ключа проверки электронной подписи на обработку персональных данных**

Я, <ФИО>, Дата рождения: «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 19\_\_ г., Паспорт: <серия ХХХХ номер YYYYYY>, выдан «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года <Кем, когда> Страховой номер индивидуального лицевого физического счета (СНИЛС) <Номер СНИЛС>

- даю свое согласие быть Владельцем квалифицированного сертификата Ключа проверки электронной подписи;

- соглашаюсь с обработкой указанных в настоящем Согласии персональных данных (далее –Персональные данные) Удостоверяющим центром - Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (далее – Удостоверяющий центр). В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие на обработку Персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, следующими способами: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ) третьим лицам, обезличивание, блокирование, удаление исключительно для целей создания Квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, использования Ключа электронной подписи, Ключа проверки электронной подписи, а также включения в реестр выданных и аннулированных Квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи. Настоящее Согласие действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации и может быть отозвано Владельцем квалифицированного сертификата Ключа проверки электронной подписи путем направления письменного уведомления Удостоверяющему центру.

- С Регламентом Удостоверяющего центра - Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», размещенным на сайте в сети Интернет по адресу http://www.rostelecom.ru/projects/egov/uc/ ознакомлен. Условия, изложенные в Регламенте мне понятны, обязуюсь их соблюдать.

Владелец квалифицированного Сертификата Ключа проверки электронной подписи –

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ФИО/

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017

1. Форма заявки на регистрацию пользователя с использованием локальной криптографии

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО |  |
| Компания, к которой относится пользователь |  |
| Должность |  |
| Серийный номер УКЭП |  |
| E-mail |  |
| Контактный телефон |  |
| Необходимые права для работы в системе (инициировать ДО/согласовать ДО/подписать ДО, Просматривать ДО, полномочия администратора компании (администратором может являть только один пользователь в рамках организации)) |  |

1. Форма заявки на изменение данных компании

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации (полное и сокращенное) |  |
| ИНН |  |
| ОГРН |  |
| КПП |  |
| Код ИФНС |  |
| Юридический адрес |  |
| ФИО администратора компании в системе |  |
| Логин учетной записи администратора компании (для точной идентификации компании). |  |

1. Таблица с типизацией запросов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Данные** | | |  | **Типы запросов** | | | | | |
| **Наименование** | | **Пример** | **Регистрация/перерегистрация пользователей и сотрудников компании с последующим использованием локальной криптографии** | | **Регистрация/перерегистрация пользователей и сотрудников компании с последующим использованием облачной криптографии** | **Изменение данных компаний** | **Получение консультации** | **Решение инцидента** | |
| **Оформление письма:** | | | | | | | | | |  |  |
| Тема электронного письма | | - | Регистрация/перерегистрация сотрудника/компании\_<Наименование Компании> | | Регистрация/перерегистрация сотрудника/компании\_<Наименование Компании> | Изменение данных компании/пользователя в НС ЭД | Консультация по вопросу работы с НС ЭД | Проблема в работе с НС ЭД | |
| Пример тела письма | | - | Прошу Зарегистрировать/перерегистрировать сотрудника/компанию <ФИО сотрудника, наименование компании/наименование компании>. Используемая криптография – локальная | | Прошу Зарегистрировать/перерегистрировать сотрудника/компанию <ФИО сотрудника, наименование компании/наименование компании>. Используемая криптография – облачная | Прошу изменить данные компании/пользователя в НС ЭД < ФИО сотрудника, наименование компании/наименование компании> | Прошу предоставить консультацию по работе с системой. <Детально описанный вопрос>  ФИО, телефон, E-mail. Ответственное лицо в ведомстве - ФИО, телефон, E-mail. | В ходе взаимодействия с системой <Дата и время зафиксированной проблемы> <Детальное описание проблемы и сценарий, при котором она возникла>. Для взаимодействия с системой использовался wev интерфейс/API  ФИО, телефон, E-mail. Ответственное лицо в ведомстве - ФИО, телефон, E-mail. | |
| Номер обращения, присвоенный после регистрации | |  | в теме письма | | в теме письма | в теме письма | в теме письма | в теме письма | |
|  | **Контактные данные:** | | | | | | | |
| Контактные данные | | ФИО, e-mail, тел. | в теле письма | | в теле письма | в теле письма | в теле письма | в теле письма | |
|  | **Сведения о используемом API:** | | | | | | | |
| Web интерфейс НС ЭД | |  |  | |  |  | в теле письма | в теле письма | |
| API | |  |  | |  |  | описание API в теле письма | описание API в теле письма | |
| **Документы:** | |  |  | |  |  |  |  | |
| Форма заявки на регистрацию/перерегистрацию пользователя в НС ЭД с последующей выдачей УКЭП на облачном хранилище | | Скан Приложения к Заявлению на изготовление ключа электронной подписи, ключа проверки электронной подписи, квалифицированного сертификат ключа проверки электронной подписи сотрудника юридического лица.png |  | | вложение в письме |  |  |  | |
| Форма заявки на регистрацию пользователя с использованием локальной криптографии | | Форма заявки на регистрацию пользователя с использованием локальной криптографии.xls | вложение в письме | |  |  |  |  | |
| Форма заявки на изменение данных компании | | Форма заявки на изменение данных компании.xls |  | |  | вложение в письме |  |  | |
| **Другое:** | |  |  | |  |  |  |  | |
| Дата, время | | дд.мм.гг. |  | |  |  | в теле письма | в теле письма | |
| Полученный ответ | | ex\_resp\_api.xm/ скриншот\_ошибки.png |  | |  |  | вложение в письме | вложение в письме | |