

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО»**

**ИНТЕГРАЦИОННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И
ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА
«ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО»
«ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО – СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ »**

(ИПО «ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛО-СИСТЕМА ОБРАЩЕНИЙ»)

Версия 1

Описание программы

Листов 23

Содержание

АННОТАЦИЯ	3
1. НАЗНАЧЕНИЕ ИПО_СО	4
2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ИПО_СО СО СМЕЖНЫМИ СИСТЕМАМИ	5
3. СОСТАВ ФУНКЦИЙ ИПО_СО.....	6
4. АРХИТЕКТУРА И ВАРИАНТЫ КОНФИГУРАЦИИ ИПО_СО.....	11
5. СЦЕНАРИЙ РАБОТЫ ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ СЭД И СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ	14
6. КАТЕГОРИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ИПО_СО.....	15
7. УСЛОВИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИПО_СО	17
8. ПОРЯДОК ВНЕДРЕНИЯ ИПО_СО В ОРГАНИЗАЦИИ.....	18
9. СОСТАВ И ПАРАМЕТРЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ, ИНФОРМАЦИОННАЯ И ПРОГРАММНАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ УСТАНОВКИ ИПО_СО.....	20
9.1. Состав и параметры технических средств	20
9.2. Информационная и программная совместимость	20
10. СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ	22
11. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ.....	23

АННОТАЦИЯ

В данном документе содержится описание интеграционного программного обеспечения «Электронное ДЕЛО – Система обращений» (далее – ИПО_СО) версии 1, обеспечивающего взаимодействие системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Электронное ДЕЛО» (далее – СЭД «Электронное ДЕЛО») с Государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системой учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – Система обращений) по типу взаимодействия система-система с использованием API.

Описание не является полной документацией к ИПО_СО. Для использования ИПО_СО необходимо наличие других руководств, включаемых в комплект поставки.

1. НАЗНАЧЕНИЕ ИПО_CO

ИПО_CO представляет собой клиент - серверное десктопное приложение, предназначенное для использования на рабочих местах пользователей в организациях, эксплуатирующих в качестве ведомственной системы электронного документооборота СЭД «Электронное ДЕЛО» (далее – СЭД) версии 19.6 и выше и подключившихся к услугам Государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – Система обращений) по типу взаимодействия система-система с использованием API.

ИПО_CO предназначено для информационного взаимодействия СЭД с Системой обращений и позволяет:

- получать обращения, поданные в организацию в Системе обращений;
- выполнять регистрацию полученных в ИПО_CO обращений и запросов по обращениям/ответов на запросы в СЭД;
- выполнять отбор из СЭД и отправку обращений и необходимых документов (ответов на обращения, запросов/ответов на запросы) в Систему обращений;
- отслеживать и заносить в СЭД результаты информационного обмена с Системой обращений;
- работать со справочниками Системы обращений и др.

В ИПО_CO предусмотрен многопользовательский режим работы. Количество пользователей системы определяется организацией самостоятельно и регулируется приобретаемой лицензией на ИПО_CO.

Установка ИПО_CO предусматривает создание базы данных для ИПО_CO в СУБД MS SQL Server и установку клиентской части. База данных ИПО_CO может создаваться в экземпляре MS SQL Server, установленном на сервере или на компьютере пользователя. Клиентская часть ИПО_CO устанавливается на рабочее место пользователя, отвечающего в организации за работу с обращениями.

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ИПО_СО СО СМЕЖНЫМИ СИСТЕМАМИ

В ИПО_СО реализовано взаимодействие с двумя смежными системами: СЭД и Системой обращений.

Взаимодействие с СЭД реализовано с использованием API-интерфейса, обеспечивающего доступ и изменение данных, хранящихся в базе данных СЭД.

Взаимодействие с Системой обращений реализовано с помощью архитектурного стиля REST API, путем передачи запросов формата JSON в Систему обращений и получения ответов со стороны Системы обращений.

3. СОСТАВ ФУНКЦИЙ ИПО_СО

В ИПО_СО реализован набор сервисных и функциональных режимов, обеспечивающих выполнение основного функционала приложения по получению и передаче в Систему обращений самих обращений, документов по обращениям, связанных с их рассмотрением, запросов по обращениям/ ответов на запросы. Главное меню ИПО_СО является динамически формируемым и содержит набор пунктов, доступных пользователю в соответствии с назначенными ему правами.

Полный состав пунктов главного меню ИПО_СО следующий:

- **ИСХОДЯЩИЕ**

Пункт меню предназначен для отправки и отслеживания результатов отправки в Систему обращений запросов, связанных с загрузкой обращений, необходимых в ходе рассмотрения обращения данных и документов, запросов организации по обращениям и ответов на запросы.

Пункт имеет вложенную структуру и содержит следующие подпункты (логические папки):

Для отправки – список документов, отобранных из СЭД для выполнения по ним запросов в Системе обращений;

Отправленные – список запросов с данными о результатах их выполнения в Системе обращений за отслеживаемый период;

Принято в СО – список запросов с данными о результатах их выполнения в Системе обращений за отслеживаемый период, по которым получен положительный ответ;

Не принято в СО – список запросов за отслеживаемый период, выполнение которых в Системе обращений завершилось ошибкой.

В пункте меню реализовано выполнение следующих функций:

- предварительная проверка корректности данных в отобранных для отправки документах для формирования запроса;
- просмотр РК отобранного документа в СЭД;
- проверка ЭЦП файлов перед отправкой;
- формирование и отправка запросов по отобранным документам с информированием о результатах их выполнения в Системе обращений;
- построение списков запросов по документам с учетом успешного или неуспешного их выполнения в Системе обращений;
- выполнение сортировки в списках запросов;
- просмотр и возможность выгрузить отправленный запрос и полученный на него ответ в формате JSON.

Пункт меню доступен пользователям ИПО_СО с назначенным правом «Отправка обращений и документов».

• ВХОДЯЩИЕ

Пункт меню позволяет работать с обращениями и запросами/ответами на запросы по обращениям, поступившими из Системы обращений.

ВАЖНО: В настоящее время в ИПО_СО реализованы также механизмы мониторинга и уведомления пользователя о поступлении в личный кабинет организации поручений на обращение. Полный функционал работы с поручениями (их регистрация, исполнение) будет реализован в ИПО_СО после разработки оператором Системы обращений API-методов работы с поручениями, используемых для взаимодействия с Системой обращения по типу «система-система».

Пункт имеет вложенную структуру и содержит следующие подпункты (логические папки):

Для регистрации – список обращений, запросов/ответов на запросы по обращениям, поступившими в организацию из Системы обращений.

Зарегистрированные – список зарегистрированных в СЭД документов за отслеживаемый период.

Пункт меню обеспечивает выполнение следующих функций:

- просмотр файлов вложений;
- просмотр и возможность выгрузить полученные из Системы обращений пакеты в формате JSON;
- регистрация обращения, отзыва обращения, запроса в организацию, ответа на запрос организации;
- построение списка зарегистрированных документов за отслеживаемый период;
- выполнение сортировки в списках зарегистрированных документов;
- просмотр РК зарегистрированного документа;

Пункт меню доступен пользователям ИПО_СО с назначенным правом «Работа с входящими обращениями».

• НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пункт меню предназначен для ввода на вкладке «Подключения» учетных данных пользователя и параметров соединения с базами данных ИПО_СО и СЭД. При необходимости можно проверить подключение (с активацией подключения пользователя) к указанным базам данных. На вкладке «Проверка подключения к СО» отображаются сведения о подключении организации пользователя к Системе обращений с возможностью проверки подключения. На вкладке «Общие» пользователю доступны настройки для включения проверки

наличия обновления для ИПО_СО при его запуске, а также возможность задать период (в днях) для отслеживания входящих и исходящих документов. На вкладке «ЭЦП» пользователь может установить необходимые параметры работы с ЭЦП при взаимодействии ИПО_СО с СЭД и с Системой обращений.

Пункт меню доступен всем пользователям ИПО_СО.

• ЛИЦЕНЗИЯ

Пункт меню предназначен для выполнения процесса лицензирования ИПО_СО. Лицензирование выполняется посредством выбора файла, содержащего лицензию, и активации лицензии.

В пункте меню реализовано выполнение следующих функций:

- выбор файла, содержащего лицензию;
- обработка файла лицензии, его анализ и отображение полученных сведений о статусе лицензии (действительна, недействительна, требует активации), о сроке действия, о количестве клиентских лицензий и созданных активных пользователей, об организациях, для которых приобретены дополнительные клиентские лицензии (если имеются), о выявленных при обработке файла лицензии ошибках и действиях по их устранению.

Пункт меню доступен пользователю ИПО_СО с назначенным правом «Системный технолог».

• ПАРАМЕТРЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Пункт меню предназначен для ввода сведений, необходимых для настройки подключения организации к Системе обращений, параметров для выполнения регистрации документов из ИПО_СО и формирования запросов в Систему обращений при загрузке документов из СЭД. На вкладке «Запросы» вводятся значения для периода отслеживания запросов, направленных в организацию по обращениям, и тип связи, устанавливаемый при регистрации ответа на запрос в РК запроса в СЭД. На вкладке «Дополнительно» размещаются настройки работы со справочником СЭД «Граждане», параметрами для дополнительной выгрузки обращения в формате .pdf и др.

В пункте меню реализовано выполнение следующих функций:

- ввод параметров и проверка подключения организации к Системе обращений;
- добавление сведений о виде доставки для взаимодействия с Системой обращений;
- добавление сведений об организации, используемой в СЭД как адресат - Система обращений для отправки запросов, и о текущей организации;
- выбор в справочнике СЭД «Организации» вершины для добавления в справочник новых организаций;

- выбор типов связей для отзыва, перенаправления обращения, для связывания запросов и ответов на запросы по обращениям;
- ввод параметров для отслеживания входящих запросов в организацию и ответов на запросы организации.

В случае эксплуатации ИПО_СО организациями, использующими единую базу данных СЭД «Электронное ДЕЛО» и имеющими свои клиентские лицензии в составе лицензии на ИПО_СО (см. [п. 7.](#)), настройка параметров выполняется отдельно для каждой организации из списка организаций в составе лицензии.

Пункт меню доступен пользователю ИПО_СО с назначенным правом «Системный технолог».

• ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИПО_СО

Пункт меню предназначен для создания и управления учетными записями пользователей ИПО_СО с учетом наличия клиентских лицензий организации. Пункт меню обеспечивает выполнение следующих функций:

- создание, изменение, удаление, восстановление учетных записей пользователей;
- присвоение учетной записи пользователя требуемых прав;
- возможность изменения пароля пользователя и пересоздания его учетной записи в MS SQL Server.

Для управления учетными записями пользователей организаций, использующих единую базу данных СЭД «Электронное ДЕЛО» и имеющих свои клиентские лицензии в составе лицензии на ИПО_СО (см. [п. 7.](#)), предварительно требуется выбрать необходимую организацию из списка организаций в составе лицензии.

Пункт меню доступен пользователю ИПО_СО с назначенным правом «Системный технолог».

• СПРАВОЧНИКИ СО

Пункт меню предназначен для ведения справочной информации, необходимой при взаимодействии с Системой обращений при обработке полученных документов и при формировании запросов к ней. В пункте меню реализовано выполнение следующих функций:

- выгрузка из Системы обращений справочников и сохранение их в виде файлов в формате JSON определенной структуры, включая их обработку ИПО_СО;
- загрузка данных из файлов справочников в базу данных ИПО_СО для их актуализации;
- просмотр файлов справочников в папке их размещения;

– выгрузка записей справочника Классификатор «Система обозначений объектов административно-территориального деления и населенных пунктов» в файл формата .xlsx, имеющий структуру, разрешенную для загрузки данных в справочник «Регионы» СЭД «Электронное ДЕЛО».

Пункт меню доступен всем пользователям ИПО_СО.

- **О ПРОГРАММЕ**

Пункт меню содержит сведения о версии приложения и разработчике, а также предоставляет доступ к руководствам ИПО_СО.

Пункт меню доступен всем пользователям ИПО_СО.

4. АРХИТЕКТУРА И ВАРИАНТЫ КОНФИГУРАЦИИ ИПО_СО

В ИПО_СО предусмотрен многопользовательский режим работы. Клиент - серверная архитектура ИПО_СО предполагает создание базы данных в СУБД MS SQL Server и установку клиентской части на рабочих местах пользователей. База данных ИПО_СО может создаваться на сервере или на компьютере пользователя. Если база данных СЭД «Электронное ДЕЛО» создана в СУБД MS SQL Server, то базу данных ИПО_СО можно создать на том же экземпляре MS SQL. Оборудование, используемое для установки ИПО_СО, должно удовлетворять требованиям к установке, изложенным в [п. 9.](#) настоящего документа.

При использовании единой базы данных СЭД «Электронное ДЕЛО» несколькими организациями для ИПО_СО создается только одна база данных, которая используется пользователями всех организаций для взаимодействия с Системой обращений.

Все пользователи ИПО_СО должны быть также пользователями СЭД «Электронное ДЕЛО», у которых назначены определенные права в картотеках, где они будут работать с обращениями. Для пользователей ИПО_СО с правом «Работа с входящими обращениями» – это регистрация, редактирование (РК, связок, доп.реквизитов, рубрик), добавлять файлы, пересылка РК, переотметка документов. Дополнительно должны быть назначены права для возможности добавления и (или) редактирования записи организации или гражданина в соответствующие справочники СЭД «Электронное ДЕЛО»; для пользователей ИПО_СО с правом «Отправка обращений и документов» – это редактирование (РК, доп.реквизитов), отметка отправки документов.

Реализованная в ИПО_СО технология получения входящих документов из Системы обращений предполагает для каждой организации, входящей в состав лицензии, определение для получения входящих документов одного пользователя ИПО_СО и назначение его учетной записи права «Получение входящих обращений из Системы обращений». На рабочем месте этого пользователя ИПО_СО осуществляет формирование и отправку запросов на получение входящих документов в фоновом режиме с заданной для этого в ИПО_СО периодичностью.

Формирование и отправка запросов по загрузке обращений и документов в Систему обращений выполняется на клиентских местах пользователей ИПО_СО с правом «Отправка обращений и документов».

Минимальное количество клиентских лицензий для эксплуатации ИПО_СО в организации равно 1. При такой конфигурации организация определяет пользователя СЭД «Электронное ДЕЛО», ответственного за работу с обращениями в организации. Учетной записи пользователя в ИПО_СО должны

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_СО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой

быть назначены все права, включая право «Системный технолог» и «Получение входящих обращений из Системы обращений».

Возможная схема установки ИПО_СО в минимальной конфигурации для СЭД версии 22.2 и ниже с базой данных, установленной на MS SQL Server, изображена на рис.1:

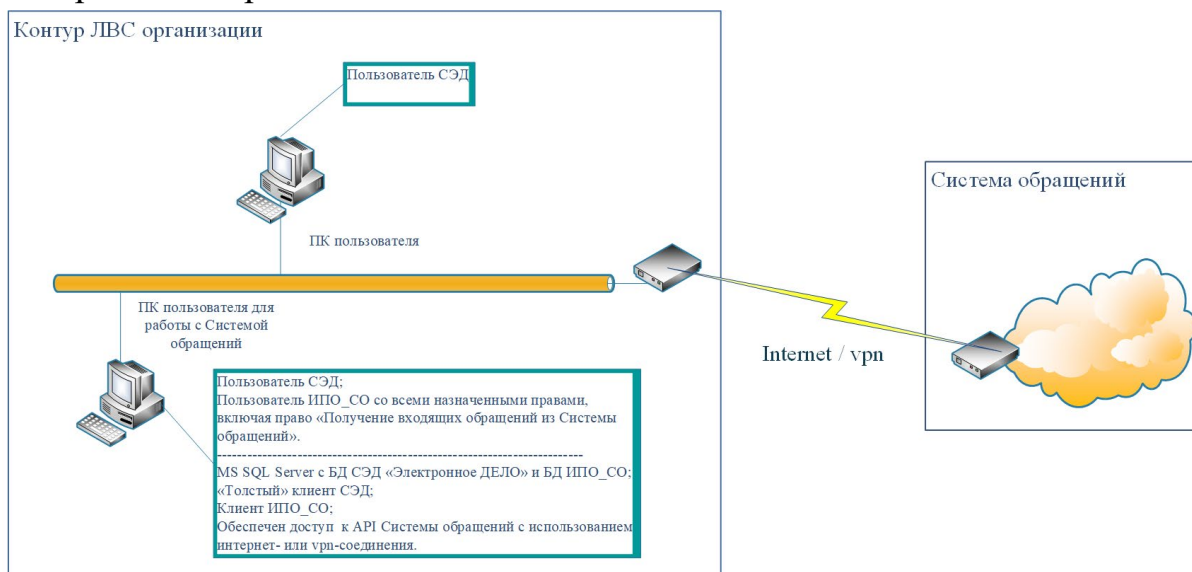


Рис.1 Схема установки ИПО_СО в минимальной конфигурации для СЭД версии 22.2 и ниже с базой данных, установленной на MS SQL Server

Для организаций, выбравших использование ИПО_СО в многопользовательской конфигурации, будет возможность предоставить право пользователям СЭД регистрировать и (или) передавать в Систему обращений обращения и другие документы по обращениям своего структурного подразделения, если для данного подразделения в СЭД «Электронное ДЕЛО» создана отдельная картотека. Технология получения данных из Системы обращений, реализованная в ИПО_СО, предполагает назначение права «Получение входящих обращений из Системы обращений» только одному пользователю каждой организации, входящей в состав лицензии, с рабочего места которого будет выполняться формирование и отправка запроса в Систему обращений на получение обращений и запросов/ответов на запросы из сторонних организаций. Возможная схема установки ИПО_СО для данного варианта изображена на рис.2.

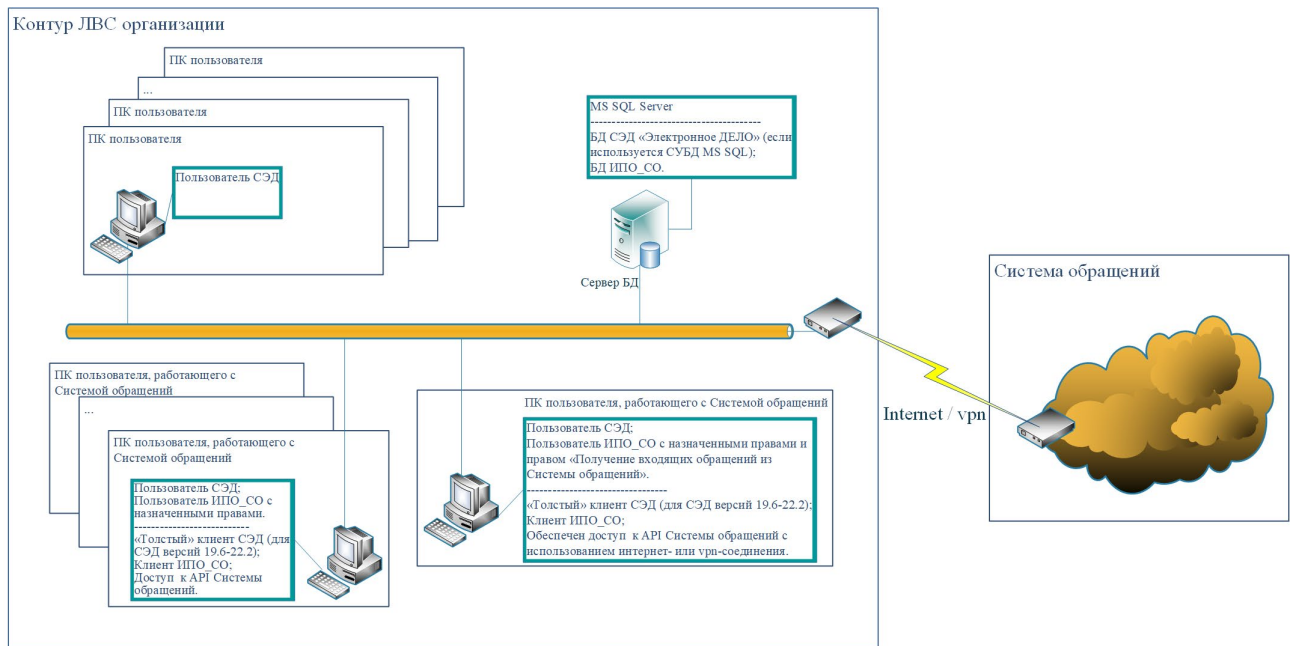


Рис.2 Схема установки ИПО_CO в многопользовательской конфигурации

5. СЦЕНАРИЙ РАБОТЫ ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ СЭД И СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ

Все обращения, поступившие в Системе обращений в личный кабинет организации, скачиваются ИПО_СО на рабочем месте пользователя с правом «Получение входящих обращений из Системы обращений» и после обработки становятся доступными для регистрации пользователям ИПО_СО текущей организации с правом «Работа с входящими обращениями». Обращения и документы по обращениям регистрируются в СЭД согласно правилам, установленным в организации. Сведения об успешной регистрации обращения в СЭД автоматически отправляются ИПО_СО в Систему обращений.

Рассмотрение обращения в СЭД выполняется согласно правилам, установленным в организации. К группам документов, используемым для работы с обращениями, должны быть прикреплены дополнительные реквизиты, с помощью которых пользователь может выбирать необходимые для выполнения в Системе обращений операции и видеть результат после их выполнения ИПО_СО. При необходимости отправки в Систему обращений сведений о ходе рассмотрения обращений, либо созданных в результате рассмотрения документов пользователь вносит в РК обращения соответствующие данные, либо создает связанную РК документа и в дополнительном реквизите выбирает необходимое действие из списка возможных операций и адресата с видом отправки для Системы обращений. При необходимости подписывает файлы, прикрепленные к РК.

На следующем этапе ИПО_СО отбирает подготовленные к отправке документы и перед отправкой выполняет их предварительную проверку. Успешно прошедшие проверку документы пользователь с правом «Отправка обращений и документов» отправляет из ИПО_СО в Систему обращений. Результаты отправки заносятся в СЭД в РК документов.

6. КАТЕГОРИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ИПО_CO

Всех пользователей, работающих с ИПО_CO, в зависимости от выполняемых ими функций можно условно разделить на следующие категории:

- системный администратор;
- системный технолог;
- пользователь.

Системный администратор выполняет установку ИПО_CO на оборудовании организации и на всем протяжении эксплуатации ИПО_CO обеспечивает его работоспособность, включая:

- поддержку работоспособности MS SQL Server с установленной базой данных ИПО_CO;
- ежедневное резервное копирование базы данных ИПО_CO, восстановление данных в случае сбоя;
- поддержку эксплуатации ИПО_CO в сетевом режиме;
- анализ, разбор и устранение (в пределах полномочий) причин аварийных ситуаций в работе ИПО_CO;
- взаимодействие со специалистами разработчика ИПО_CO по вопросам его администрирования в рамках условий действующих договоров.

К квалификации системного администратора ИПО_CO предъявляются следующие требования:

- навык администрирования серверных и пользовательских операционных систем, указанных в [п. 9.](#) текущего документа;
- навык администрирования версий СУБД MS SQL Server, требуемых для установки базы данных ИПО_CO, включая знание и навыки операций резервного копирования и восстановления данных;
- знание топологии сети организации, навык работы с сетевым оборудованием;
- использование в своей работе руководства администратора ИПО_CO, входящего в комплект поставки.

Для выполнения функций системного администратора клиентская лицензия ИПО_CO не требуется.

Системный технолог ИПО_CO обеспечивает:

- ведение учетных записей пользователей, включая назначение им требуемых прав;
- ведение справочников;
- активацию лицензии, полученной от разработчика ИПО_CO, и отслеживание сроков ее окончания;
- анализ, разбор и устранение причин некорректной работы пользователей в ИПО_CO (в пределах полномочий);

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_CO и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой

– взаимодействие со специалистами разработчика ИПО_СО по вопросам его сопровождения в рамках условий действующих договоров.

Пользователи в ИПО_СО имеют доступ к функциональным режимам, позволяющим получать, регистрировать в СЭД и передавать в Систему обращений обращения и документы по обращениям.

Для корректной работы с ИПО_СО системный технолог и пользователи должны обладать следующими знаниями и навыками:

– общие навыки работы с операционной системой Windows 10 и текстовым редактором MS Word 2007 / 2010 / 2013 / 2016;

– навыки работы в СЭД «Электронное ДЕЛО» не ниже уровня пользователя;

– знание правил работы с обращениями и делопроизводства, принятых в организации и определенных в соответствующих внутренних регламентах;

– для системного технолога – использование в своей работе руководства технолога ИПО_СО, входящего в комплект поставки;

– для пользователей – использование в своей работе руководства пользователя ИПО_СО, входящего в комплект поставки.

Для системного технолога и пользователей выполнение функций в ИПО_СО возможно только при наличии клиентской лицензии в ИПО_СО. Системный технолог и пользователи ИПО_СО одновременно должны быть пользователями СЭД «Электронное ДЕЛО».

Количество необходимых пользователей для работы с ИПО_СО определяет Заказчик в соответствии с установленным в организации порядком работы с обращениями. Рекомендуемым количеством пользователей для работы с ИПО_СО является следующее:

системный администратор – 1 специалист;

системный технолог – 1 специалист;

пользователь – равно количеству специалистов организации, в обязанности которых входит работа с обращениями и взаимодействие с Системой обращений.

7. УСЛОВИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИПО_СО

ИПО_СО является лицензируемым программным обеспечением и взаимодействует с СЭД «Электронное ДЕЛО» версии 19.6 и выше. Для использования ИПО_СО необходимо приобрести имущественное право в ООО «Электронное ДЕЛО», действующее двенадцать календарных месяцев с даты его предоставления. Имущественное право приобретается на базовую лицензию, обеспечивающую работу одного пользователя, и дополнительные клиентские лицензии.

При использовании единой базы данных СЭД «Электронное ДЕЛО» несколькими организациями необходимо приобрести имущественное право на одну базовую лицензию ИПО_СО, а также на дополнительные клиентские лицензии для пользователей организаций, планирующих работать в ИПО_СО.

Получить консультацию о стоимости имущественного права на использование ИПО_СО и стоимости обновления СЭД «Электронное ДЕЛО» можно у специалистов ООО «Электронное ДЕЛО» по тел. (8017) 396-68-89.

8. ПОРЯДОК ВНЕДРЕНИЯ ИПО_СО В ОРГАНИЗАЦИИ

Для внедрения ИПО_СО в организации необходимо предварительно получить в РУП «Центр цифрового развития» (далее – Центр цифрового развития, является оператором Системы обращений) разрешение на взаимодействие по типу система-система с использованием API. После получения разрешения организация самостоятельно в личном кабинете в Системе обращений должна выполнить подключение через пункт меню Управление организацией/API. Полученные при подключении реквизиты для авторизации `clientId` и `secretAccessKey` необходимо обязательно сохранить.

ВАЖНО: Согласно информированию Центра цифрового развития в целях обеспечения выполнения требований Приказа Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь № 195 от 12.11.2021 г. «О технической и криптографической защите персональных данных» в соответствии с Приложением 4 к Положению о порядке технической и криптографической защиты информации в информационных системах, предназначенных для обработки информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, возможность осуществления информационного взаимодействия с Системой обращений по типу система-система (посредством API) предоставляется с 14.01.2025г только для организаций, имеющих документ, подтверждающий возможность взаимодействия с внешними автоматизированными системами электронного документооборота. Подтверждающим документом является **копия аттестата соответствия системы защиты информации информационной системы требованиям по защите информации**, которую необходимо предоставить в Центр цифрового развития.

Убедиться, что СЭД «Электронное ДЕЛО», эксплуатируемая в организации, имеет версию 19.6 и выше. Если эксплуатируемая в организации СЭД «Электронное ДЕЛО» имеет версию ниже 19.6, то необходимо выполнить обновление СЭД до версии, актуальной к распространению на текущий момент времени.

После заключения договора на приобретение имущественного права на использование ИПО_СО направить в ООО «Электронное ДЕЛО» значение реквизита `clientId` для формирования ключа лицензии. Если предполагается приобретение клиентских лицензий для нескольких организаций, использующих единую базу данных СЭД и предполагающих работать с ИПО_СО, то необходимо направить значения реквизита `clientId` для каждой такой организации.

Согласно приобретенному количеству клиентских лицензий ИПО_СО для организации составляется список пользователей, среди которых определяется

Разработчик постоянно улучшает потребительские свойства ИПО_СО и рекомендует всегда использовать последнюю актуальную версию продукта, которая доступна на официальном сайте компании по адресу <https://www.e-office.by/index.php/produkty/ipo-so> в разделе с пометкой

системный технолог и пользователь, отвечающий за получение входящих обращений из Системы обращений.

Для создания базы данных ИПО_СО определяется оборудование (сервер или пользовательский ПК), на котором требуется наличие (или установка) экземпляра MS SQL Server. В случае эксплуатации СЭД «Электронное ДЕЛО» под СУБД MS SQL Server создать базу данных для ИПО_СО можно на том же экземпляре MS SQL Server, на котором развернута база данных СЭД.

Пользовательские ПК и оборудование, выбранное для создания базы данных ИПО_СО, а также предустановленное на них программное обеспечение должны удовлетворять требованиям [п.9](#) текущего документа.

Рабочие места с ИПО_СО пользователей с правами «Отправка обращений и документов» и/или «Получение входящих обращений из Системы обращений», должны иметь доступ к Системе обращений с использованием интернет- или vpn-соединения.

Выполняется установка ИПО_СО: создается база данных ИПО_СО и устанавливается клиентское ПО на пользовательские ПК. Выполняется лицензирование ИПО_СО и его настройка для взаимодействия с веб-сервисом API Системы обращений. В ИПО_СО создаются учетные записи пользователей и назначаются им требуемые права. Выполняется настройка СЭД «Электронное ДЕЛО», необходимая для взаимодействия с ИПО_СО. Загружаются справочники Системы обращений в ИПО_СО и в СЭД «Электронное ДЕЛО». Каждому пользователю передаются сведения для подключения к ИПО_СО, и выполняется настройка клиентского ПО на пользовательских ПК. После успешной установки и настройки ИПО_СО готово для эксплуатации в организации для взаимодействия с Системой обращений по типу система-система с использованием API.

9. СОСТАВ И ПАРАМЕТРЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ, ИНФОРМАЦИОННАЯ И ПРОГРАММНАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ УСТАНОВКИ ИПО_СО

9.1. Состав и параметры технических средств

Аппаратные характеристики сервера базы данных для установки базы данных ИПО_СО должны удовлетворять следующим требованиям:

- 2 процессора Quad Core (минимально: 1 процессор Core Duo);
- оперативная память 8 Гб;
- жесткие диски 60 Гб (минимально 20 Гб).

Аппаратные характеристики пользовательского ПК, предназначенного для установки ИПО_СО, должны удовлетворять следующим требованиям:

- Процессор Intel Pentium IV и выше;
- Оперативная память:
 - 8 Гб и выше в случае установки MS SQL Server с базой данных ИПО_СО на ПК пользователя;
 - 4 Гб и выше в случае установки MS SQL Server с базой данных ИПО_СО на сервере;
- Свободное место на диске от 100 МБ.

С пользовательского ПК должен быть организован доступ к базе данных СЭД ДЕЛО, к базе данных ИПО_СО и к веб-сервису с API Системы обращений с использованием интернет- или vpn-соединения.

9.2. Информационная и программная совместимость

Требования к ПО, установленному на сервере базы данных ИПО_СО:

- ОС Windows Server 2012 R2 / 2016 / 2019 x 64;
- MS SQL Server 2012 sp4 (Standard Edition, Business Intelligence, Enterprise Edition, Express Edition with Advanced Services) / 2014 sp3 (Standard Edition, Business Intelligence, Enterprise Edition, Express Edition with Advanced Services) / 2016 sp2 (Standard Edition, Enterprise Edition, Express Edition with Advanced Services) / 2019 (Standard Edition, Enterprise Edition, Express Edition with Advanced Services).

К пользовательскому ПК, предназначенному для установки ИПО_СО, предъявляются следующие требования к предустановленному программному обеспечению:

- Windows 10;
- Текстовый редактор MS Word и табличный редактор MS Excel 2007 / 2010 / 2013 / 2016 / 2019;

- Пакеты Microsoft .NET Framework 3,5 sp1, 4.0 и 4,6;
 - «Толстый» клиент СЭД ДЕЛО версии 19.6 – 22.2 (для версии СЭД ДЕЛО 24.3 и выше установка клиента не требуется);
 - Одно из средств криптографической защиты информации, работающих с ключами ЭЦП, выданными РУЦ ГосСУОК:
 - криптопровайдер Avest CSP Bel v.6.3.0.813¹ для носителей AvPass из состава программного комплекса «Комплект Абонента АВЕСТ», AvUCK 5.0.3 (РБ.ЮСКИ.13001-06);
 - криптопровайдер Avest CSP Bign v.6.3.0.813 для носителей AvBign из состава программного комплекса «Комплект Абонента АВЕСТ», AvUCK 5.0.3 (РБ.ЮСКИ.13001-06).
 - криптопровайдер Avest CSP Bel v.6.3.0.827² для носителей AvPass из состава программного комплекса «Комплект Абонента АВЕСТ», AvUCK 6.0.0 (РБ.ЮСКИ.13001-07).
- Для работы с ID-картой дополнительно к средствам криптографической защиты требуется установка, настройка и запуск Клиентской программы ([КП, NTClientSoftware](#)), предоставляемой РУП «Национальный центр электронных услуг».
- Сертификаты открытых ключей РУЦ и КУЦ, списки отозванных сертификатов должны быть помещены в нужные хранилища профиля текущего пользователя в ОС Windows.
 - Успешное выполнение утилиты Ping при проверке целостности и качества соединения с серверами, на которых установлены база данных СЭД и база данных ИПО_СО.

¹ Криптопровайдеры Avest CSP Bel v.6.3.0.813 и Avest CSP Bign v.6.3.0.813 входят в состав программного комплекса «Комплект Абонента АВЕСТ», AvUCK 5.0.3 (РБ.ЮСКИ.13001-06). Скачать криптопровайдеры можно по ссылкам (<https://nces.by/wp-content/uploads/gossuok/setupAvCSPBel6.3.0.813.zip>), (<https://nces.by/wp-content/uploads/gossuok/setupAvCSPBign6.3.0.813.zip>).

² Криптопровайдер Avest CSP Bel v.6.3.0.827 входит в состав программного комплекса «Комплект Абонента АВЕСТ», AvUCK 6.0.0 (РБ.ЮСКИ.13001-07).

10. СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ

Разработчиком интеграционного программного обеспечения «Электронное ДЕЛО – Система обращений» является ООО «Электронное ДЕЛО»:

Адрес: 220007, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Могилевская, дом 2 корпус 2, помещение 8.

Сайт: www.e-office.by

Электронная почта: ced@e-office.by

Консультативную помощь можно получить по тел.:

8(017)396-04-30 – сопровождение ИПО_СО;

8(017)396-68-91 – техническая поддержка ПО;

8(017)396-68-89 – консультации о стоимости имущественного права на использование ИПО_СО.

11. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Система обращений – Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

БД – база данных.

ГосСУОК – государственная система управления открытыми ключами, предназначена для обеспечения возможности получения всеми заинтересованными организациями и физическими лицами информации об открытых ключах и их владельцах в Республике Беларусь и представляет собой систему взаимосвязанных и аккредитованных в ней поставщиков услуг.

ИПО_СО – интеграционное программное обеспечение «Электронное ДЕЛО – Система обращений».

КУЦ – корневой удостоверяющий центр.

ПК – персональный компьютер.

ПО – программное обеспечение.

РУЦ – республиканский удостоверяющий центр, оказывает услуги по выпуску сертификатов открытого ключа с выдачей сертифицированных средств электронной цифровой подписи.

СЭД, СЭД ДЕЛО, СЭД «Электронное ДЕЛО» – система автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Электронное ДЕЛО»

ЭЦП – набор символов, вырабатываемый средствами электронной цифровой подписи и ассоциированный со специальной (особенной) частью документа, который обеспечивает однозначную идентификацию создателя и неоспоримость происхождения содержательной (общей) части документа.

API-интерфейс – интерфейс для написания прикладных программ, разработан для осуществления доступа к данным СЭД «Электронное ДЕЛО» и для взаимодействия с Системой обращений.