

РЕСПУБЛИКАНСКОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ИЗДАТЕЛЬСТВО «БЕЛБЛАНКАВЫД»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Республиканского
унитарного предприятия
«Издательство «Белбланкавыд»
А.Е. Капшай
«16» сентября 2022 г.



**РЕГЛАМЕНТ
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ МАРКИРОВКИ ТОВАРОВ
УНИФИЦИРОВАННЫМИ КОНТРОЛЬНЫМИ ЗНАКАМИ ИЛИ
СРЕДСТВАМИ ИДЕНТИФИКАЦИИ**

ГИС «ЭЛЕКТРОННЫЙ ЗНАК»

Редакция 1.1

СОГЛАСОВАНО
Министерство
по налогам и сборам
Республики Беларусь

Министерство финансов
Республики Беларусь

МИНСК, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1. Назначение, область применения.....	3
1.2. Нормативные и иные ссылки	3
1.3. Порядок утверждения регламента, внесения изменений и дополнений	4
2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ МАРКИРОВКИ.....	6
4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ МАРКИРОВКИ	8
5. СТРУКТУРА, ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ МАРКИРОВКИ .	9
5.1. Система технологического назначения	9
5.1.1. Система хранения и обработки данных	9
5.1.2. Система защиты информации	10
5.2. Система функционального назначения	11
5.2.1. АИС «Электронный знак»	11
5.2.2. АС «Контроль легальности товара».....	13
6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МАРКИРОВКИ.....	15
6.1. График функционирования	15
6.2. Режимы функционирования	17
6.3. Регистрация участников системы	18
6.4. Сбор, обработка данных	21
6.5. Информационное взаимодействие	24
6.6. Сопровождение, развитие системы маркировки	25
7. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ОПЕРАТОРОМ	27
8. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	28
9. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ	30

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение, область применения

Настоящий регламент функционирования государственной информационной системы маркировки товаров унифицированными контрольными знаками или средствами идентификации (далее - Регламент) разработан на основании Положения о функционировании государственной информационной системы маркировки товаров унифицированными контрольными знаками или средствами идентификации, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь 10.06.2011г. №243 «О маркировке товаров» и определяет:

- общие сведения, структуру государственной информационной системы маркировки товаров унифицированными контрольными знаками или средствами идентификации (далее - система маркировки), функциональные возможности системы маркировки;

- порядок и график функционирования системы маркировки;

- механизм взаимодействия между оператором системы маркировки (далее - Оператор), пользователями и участниками системы маркировки, а также иными лицами в процессе создания и функционирования системы маркировки;

- иные вопросы, связанные с функционированием системы маркировки.

Регламент содержит общий порядок функционирования системы маркировки, информация для пользователей размещается на сайте Оператора по адресу: <https://www.datamark.by/> (далее - сайт Оператора), а также в составе технической и эксплуатационной документации системы маркировки, предоставляемой Оператором.

Требования и правила Регламента распространяются на всех субъектов хозяйствования и иных (юридических и физических) заинтересованных лиц, участвующих и(или) осуществляющих маркировку товаров в Республике Беларусь, взаимодействующих с системой маркировки в части передачи сведений и(или) их получения из системы маркировки.

1.2. Нормативные и иные ссылки

Функционирование системы маркировки определяется требованиями следующих международных договоров, нормативных правовых актов (далее - НПА), технических НПА в области технического нормирования и стандартизации:

- Соглашение о маркировке товаров средствами идентификации в Евразийском экономическом союзе от 2 февраля 2018г. (далее - Соглашение);

- Указ Президента Республики Беларусь от 10 июня 2011г. №243 «О маркировке товаров» (далее - Указ №243);

- постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29.07.2011г. №1030 «О подлежащих маркировке товарах» (далее - постановление №1030);

постановление Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь от 3 мая 2021г. №17 «О реализации Указа Президента Республики Беларусь от 10 июня 2011г. №243»;

постановление Министерства финансов Республики Беларусь от 3 мая 2021г. №36 «О функциональных требованиях к системе маркировки»;

СТБ 34.101.30-2017 «Информационные технологии. Методы и средства безопасности. Информационные системы. Классификация».

1.3. Порядок утверждения регламента, внесения изменений и дополнений

Изменения и(или) дополнения в Регламент вносятся и утверждаются Оператором по согласованию с Министерством по налогам и сборам Республики Беларусь и Министерством финансов Республики Беларусь (далее - МНС, Минфин).

В зависимости от количества и характера вносимых в редакцию Регламента изменений, дополнений принимается решение о выпуске новой редакции документа либо их регистрации в соответствующем разделе Регламента «Лист регистрации изменений».

Номер редакции Регламента ведется Оператором, состоит из номера редакции и версии изменений данной редакции (например, Редакция 1.0, Редакция 1.1).

Действующая редакция Регламента размещается на сайте Оператора в разделе «Документы», информация о выпуске новой версии Регламента размещается в разделе «Новости».

С момента размещения на сайте Оператора редакции Регламента предыдущая редакция Регламента признается утратившей силу.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В целях настоящего Регламента используются термины и их определения в значениях, установленных приложением 3 к Указу №243, а также следующие термины, определения:

Веб-сервис - идентифицируемая веб-адресом программная система со стандартизированными интерфейсами.

Личный кабинет (личный электронный кабинет) - веб-интерфейс доступа пользователя к системе маркировки, позволяющий использовать её функциональные возможности, согласно уровню доступа.

Пользователь системы, пользователь - физическое лицо, участвующее в функционировании системы маркировки или использующее результат ее функционирования: персонал Оператора, участников системы, уполномоченных органов.

Уполномоченные органы - Оперативно-аналитический центр при Президенте Республики Беларусь, органы Комитета государственного контроля, органы внутренних дел, таможенные органы, налоговые органы и иные контролирующие (надзорные) органы.

Участник системы - юридическое лицо, его обособленное подразделение, состоящие на налоговом учете Республики Беларусь, иностранная организация, осуществляющая деятельность в Республике Беларусь через постоянное представительство, физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя в Республике Беларусь, прошедшие процедуру регистрации в системе маркировки в порядке, установленном настоящим Регламентом.

В настоящем Регламенте используются следующие обозначения, сокращения:

АИС - автоматизированная информационная система;

ГИС - Государственная информационная система;

ГосСУОК - Государственная система управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь;

ЕАЭС - Евразийский экономический союз;

ЕЭК - Евразийская экономическая комиссия;

ИС - информационная система;

ПО - программное обеспечение;

СУБД - система управления базами данных;

ТН ВЭД - единая товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза;

ЭЦП - электронная цифровая подпись;

API - application programming interface - программный интерфейс приложения;

GLN - Global Location Number - глобальный номер местоположения;

HTTPS HyperText Transfer Protocol Secure - расширение протокола HTTP для поддержки шифрования в целях повышения безопасности.

3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ МАРКИРОВКИ

Система маркировки создана в соответствии с Указом №243 в целях обеспечения законного оборота товаров, защиты прав потребителей, совершенствования правового регулирования механизма маркировки товаров в Республике Беларусь.

Система маркировки является национальным компонентом информационной системы маркировки товаров, предусмотренной Соглашением, предназначена для информационной поддержки и автоматизации задач и функций в области маркировки товаров в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь, международными договорами и актами ЕАЭС.

Владельцем и оператором системы маркировки является республиканское унитарное предприятие «Издательство «Белбланкавыд». Задачи оператора системы маркировки определены Указом №243.

Функциональные требования к системе маркировки определены постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 3 мая 2021 г. №36 «О функциональных требованиях к системе маркировки».

Основными функциями системы маркировки являются:

- генерация кодов маркировки, сбор, передача, прием, обработка, учет, контроль, хранение, получение и накопление информации в составе, определенном НПА и технической документацией системы маркировки;
- реализация функций национального компонента информационной системы маркировки товаров, предусмотренной Соглашением;
- информационное взаимодействие с операторами национальных информационных систем маркировки товаров государств - членов ЕАЭС;
- предоставление сведений уполномоченным органам, субъектам хозяйствования и физическим лицам.

Объектом учета системы маркировки является информация об унифицированных контрольных знаках, защищенных материальных носителях, защищенных материальных носителях с нанесенными средствами идентификации, знаках защиты (далее, если не указано иное, - знаки), кодах маркировки, средствах идентификации и их обороте, а также о товарах, подлежащих маркировке унифицированными контрольными знаками или средствами идентификации, и их обороте.

Товары, сведения о которых подлежат учету в системе маркировки, идентифицируются кодами ТН ВЭД, устанавливаются постановлением №1030 и(или) решениями Совета ЕЭК.

Доступ к системе маркировки предоставляется участникам системы и уполномоченным органам, а также иным (юридическим, физическим) лицам в части получения общедоступной информации, предоставляемой с помощью мобильного приложения «Электронный знак» и(или) посредством сайта Оператора.

В рамках выполнения возложенных задач системой маркировки осуществляется информационное взаимодействие с другими

информационными системами (ресурсами) в соответствии с НПА и(или) техническими решениями Оператора, согласованными с МНС, Минфином.

Система маркировки зарегистрирована в Государственном регистре информационных систем Республики Беларусь: Государственная информационная система маркировки товаров «Электронный знак», ГИС «Электронный знак», регистрационное свидетельство - № В-0184-02-2020 от 29.06.2021г.

4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ МАРКИРОВКИ

Комплекс программно-технических средств системы маркировки включает в себя серверное оборудование, средства хранения данных, средства коммутации, программно-аппаратные и программные средства защиты информации, работающие совместно с программным обеспечением, размещенные в соответствии с требованиями Указа Президента Республики Беларусь от 23 января 2014г. №46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий» в Республиканском центре обработки данных beCloud (далее - РЦОД).

Эффективность, производительность и безотказность работы РЦОД соответствуют критериям международного стандарта TIER III, что подтверждается сертификатом Tier III Constructed Facility, выданный Uptime Institute.

РЦОД обеспечивает работу комплекса программно-технических средств с гарантированным уровнем надежности и безопасности на всех уровнях предоставления сервисов:

комплексная система защиты периметра и охраны с закрепленными процедурами реагирования на инциденты и утвержденной политикой безопасности, в том числе подтвержденная сертификатом PCI DSS;

высокая доступность инженерной инфраструктуры РЦОД, подтвержденной сертификатом Uptime Institute;

отказоустойчивая сетевая инфраструктура, организованная посредством резервируемых оптических линий связи;

безопасный контур под размещение информационных систем и ресурсов с использованием сертифицированных средств защиты информации.

Требования к серверному, сетевому и иному оборудованию, составляющему комплекс программно-технических средств системы маркировки, а также системному программному обеспечению, определяются Оператором самостоятельно с учетом решаемых задач, функциональных возможностей системы маркировки.

Функциональные возможности системы маркировки обеспечены посредством прикладного программного обеспечения.

Участникам системы и уполномоченным органам предоставляется доступ к взаимодействию с прикладным программным обеспечением системы маркировки через веб-интерфейсы (графическое взаимодействие, личные кабинеты) и API-интерфейсы (программное взаимодействие).

5. СТРУКТУРА, ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ МАРКИРОВКИ

Система маркировки включает системы технологического и функционального назначения, а также иные компоненты, обеспечивающие реализацию задач системы маркировки.

5.1. Система технологического назначения

К системе технологического назначения относятся следующие системы Оператора:

система хранения и обработки данных - программное обеспечение управления процессами обработки и хранения больших массивов данных, создания системной архитектуры информационных систем высокой доступности и отказоустойчивости;

система защиты информации.

5.1.1. Система хранения и обработки данных

Посредством системы хранения и обработки данных (далее - СХОД) с применением виртуальных серверов создана системная архитектура системы маркировки, обеспечивающая:

- высокую доступность системы маркировки;
- расширяемость (возможность расширения функциональных возможностей системы маркировки, объектов учета);
- масштабируемость (возможность системы маркировки справляться с увеличением нагрузки путем повышения производительности, в том числе за счет их кластеризации).

С помощью СХОД осуществляется выполнение следующих задач:

1. Обеспечение безотказного функционирования системы маркировки в режиме 24/7/365 (горячая замена вышедших из строя узлов архитектуры системы и др.).

2. Хранение больших объемов данных (с возможностью горизонтальной масштабируемости, отдельного хранения данных).

3. Обеспечение надежности функционирования системы (управление количеством резервных копий, сохраняемых данных, автоматическая ребалансировка данных при увеличении размера хранилища, фоновое восстановление данных и др.).

4. Обеспечение высокой производительности обработки данных (одновременная работа большого числа пользователей, автоматическое распределение нагрузки и др.).

5. Мониторинг работы (серверов и ПО).

СХОД состоит из следующих подсистем:

подсистема управления сетевой системной архитектурой (*настройка сетевой инфраструктуры, управление конфигурацией серверов кластера*

хранилища и СУБД; создание виртуальных серверов для балансировки; поддержка виртуальных блочных устройств и др.);

подсистема управления программно-определяемым хранилищем данных (реализация блочной архитектуры, объектной и файловой моделей хранения данных; возможность горячей замены физических блочных устройств; горизонтальная масштабируемость узлов хранения данных; автоматическая ребалансировка данных при увеличении размера хранилища; и др.);

подсистема управления обработкой данных с использованием архитектуры параллельных вычислений (управление архитектурой распределённой базы данных; управление масштабированием; балансировка нагрузки; управление серверами менеджеров транзакций и др.);

подсистема мониторинга функционирования серверов (узлов) системной архитектуры (сбор системных событий; ведение и визуализация статистики; ведение системных журналов и др.).

Все подсистемы интегрированы в единую программную среду открытой архитектуры, функционирующей на серверах стандартной архитектуры x86.

Все процессы создания, конфигурирования и управления системной архитектуры выполняются в автоматизированном режиме с использованием графических мастеров (интерфейсов).

5.1.2. Система защиты информации

Информационная безопасность в системе маркировки представляет собой комплекс взаимно сбалансированных и согласованных организационных мер и технических средств обеспечения безопасности.

Система маркировки отнесена к классу информационных систем 3-фл, 3-юл в соответствии с СТБ 34.101.30-2017 «Информационные технологии. Методы и средства безопасности. Информационные системы. Классификация» в связи с хранением и обработкой информация в отношении субъектов хозяйствования, распространение и(или) предоставление которой ограничено.

Система защиты информации создана с использованием средств технической и криптографической защиты информации, имеющих сертификаты соответствия, сведения о которых содержатся в Национальной системе подтверждения соответствия и включены Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь в Реестр средств защиты информации, прошедших сертификацию.

Организация информационной безопасности системы маркировки удовлетворяет следующим требованиям:

- защита от несанкционированного доступа (в частности, от угрозы раскрытия конфиденциальности информации);
- разделение функций и полномочий на уровне пользователей системы;
- разделение доступа к информации, в т.ч. к информации ограниченного распространения в соответствии с требованиями системы защиты информации;

- протоколирование работы с данными.

Система защиты информации обеспечивает:

- соблюдение требований законодательства Республики Беларусь в части информационной безопасности, электронного документооборота и электронной цифровой подписи;

- снижение уровня рисков и реального ущерба от инцидентов информационной безопасности;

- эффективное управление рабочими процессами (бизнес-процессами), в том числе в критических ситуациях.

В части информационной безопасности в системе маркировки реализованы следующие функции:

- аутентификация и идентификация пользователей с использованием средств ЭЦП;

- управление, контроль и разграничение доступа к информации для пользователей или групп пользователей;

- аудит, регистрация и анализ событий, происходящих в системе маркировки;

- протоколирование и просмотр журналов доступа к информации;

- криптографическая поддержка.

5.2. Система функционального назначения

К системе функционального назначения системы маркировки относятся:

АИС «Электронный знак»;

АС «Контроль легальности товара».

5.2.1. АИС «Электронный знак»

АИС «Электронный знак» обеспечивает выполнение задач и функций в части маркировки товаров, отличных от товаров, классифицируемых в товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха».

АИС «Электронный знак» построена с учетом единого центра кодирования, сбора и предоставления информации, клиент-серверной архитектуры, поддерживающей работу с тонким клиентом, взаимодействие компонентов системы и интеграцию с другими ИС с помощью API (веб-сервисов).

В состав АИС «Электронный знак» входят основные функциональные системы и ряд компонентов (подсистем, программных комплексов, программных модулей), обеспечивающих функционирование основных систем.

АИС «Электронный знак» состоит из следующих основных функциональных систем:

- система маркировки товаров унифицированными контрольными знаками;

- система маркировки товаров средствами идентификации;
- система предоставления сведений о маркировке товаров.

В состав АИС «Электронный знак», обеспечивающих выполнение основных функциональных систем, входят следующие компоненты: Центр кодирования, Администрирование, Ведение нормативно-справочной информации, Интеграция с АИС Республики Беларусь, Интеграция с АИС государств-членов ЕАЭС, Отчетность и статистика и др.

5.2.1.1 Система маркировки товаров унифицированными контрольными знаками (далее - УКЗ) обеспечивает выполнение требований НПА, регламентирующих маркировку товаров УКЗ:

- изготовление УКЗ;
- учет этапов оборота УКЗ (реализация, возврат, передача, списание и др.);
- иные функции и услуги, предусмотренные НПА и договорами с участниками системы, соглашениями с уполномоченными органами.

5.2.1.2 Система маркировки товаров средствами идентификации обеспечивает выполнение требований НПА, регламентирующих маркировку товаров средствами идентификации; состоит из подсистем маркировки групп товаров, каждая из которых обеспечивает:

- ведение каталогов товаров (справочника маркированных товаров);
- генерацию кодов маркировки;
- информационное взаимодействие с национальными информационными системами маркировки товаров государств - членов ЕАЭС;
- учет этапов оборота товаров в зависимости от группы маркируемых товаров:
 - ввод в оборот (производство, импорт, маркировка остатков и др.);
 - перемещение (смена владельца товаров);
 - вывод из оборота (экспорт (трансграничная торговля), реализация в рознице, списание);
- изготовление защищенных материальных носителей, средств идентификации на защищенных материальных носителях, знаков защиты;
- учет этапов оборота кодов маркировки, средств идентификации на защищенных материальных носителях, защищенных материальных носителей, знаков защиты (реализация, возврат, передача, списание и др.);
- иные функции и услуги, предусмотренные НПА и договорами с участниками системы, соглашениями с уполномоченными органами.

5.2.1.3 Система предоставления сведений о маркировке товаров состоит из подсистем предоставления сведений:

- уполномоченным органам;
- участникам системы;
- иным (юридическим и физическим) заинтересованным лицам.

Информация, содержащаяся в системе маркировки, за исключением указанной в части третьей настоящего подпункта, является конфиденциальной.

Информация о покупателе знака, коде маркировки (средстве идентификации), дате его реализации, об использовании унифицированного контрольного знака (контрольного (идентификационного) знака), о нанесении средства идентификации, защищенного материального носителя, защищенного материального носителя с нанесенными средствами идентификации, знака защиты (информация о товаре, на который нанесены средство идентификации, защищенный материальный носитель, защищенный материальный носитель с нанесенными средствами идентификации или знак защиты), признании их недействительными является общедоступной информацией. К общедоступной информации также относится информация в соответствии с минимальным составом сведений о маркированном товаре, содержащихся в системе маркировки, доступ к которым предоставляется потребителям и иным (юридическим и физическим) заинтересованным лицам, в том числе посредством информационных сервисов в составе национальных компонентов и интеграционного компонента информационной системы маркировки товаров, утвержденным решениями Совета ЕЭК о введении маркировки товаров средствами идентификации.

Общедоступная информация из системы маркировки предоставляется безвозмездно посредством использования глобальной компьютерной сети Интернет (сайта Оператора), мобильного приложения «Электронный знак».

Конфиденциальная информация из системы маркировки предоставляется безвозмездно в соответствии с полномочиями (правами доступа к данным) участника системы, уполномоченного органа. Участнику системы предоставляется доступ к информации об этапах оборота (знаков, товаров, кодов маркировки), в выполнении которых по данным системы маркировки он принимал участие (передавал и(или) получал сведения в системе маркировки), а также информация о всех этапах оборота отдельного кода маркировки, знака (карточка средства идентификации, знака).

Уполномоченным органам предоставляется информация по их письменным запросам либо путем предоставления доступа к информации, содержащейся в системе маркировки в порядке и объеме, установленных соответствующими техническими условиями и соглашениями, заключаемыми между Оператором и уполномоченными органами, а также посредством специализированного прикладного программного обеспечения АИС «Электронный знак».

5.2.2. АС «Контроль легальности товара»

АС «Контроль легальности товара» обеспечивает выполнение задач и функций, согласно требованиям НПА Республики Беларусь и ЕЭАС, регламентирующим маркировку товаров, классифицируемых по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из

натурального меха» посредством защищенных материальных носителей с нанесенными средствами идентификации (контрольными (идентификационными) знаками с RFID-метками):

- изготовление защищенных материальных носителей с нанесенными средствами идентификации;
- учет этапов оборота защищенных материальных носителей с нанесенными средствами идентификации (реализация, возврат, передача, списание и др.);
- инициализация RFID-меток защищенных материальных носителей с нанесенными средствами идентификации;
- информационное взаимодействие с национальными информационными системами маркировки товаров государств - членов ЕАЭС;
- предоставление информации уполномоченным органам и иным (юридическим и физическим) заинтересованным лицам;
- иные функции и услуги, предусмотренные НПА и договорами с участниками системы, соглашениями с уполномоченными органами.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МАРКИРОВКИ

6.1. График функционирования

6.1.1. Система маркировки функционирует посредством использования глобальной компьютерной сети Интернет в следующем порядке:

прием и обработка данных от участников системы: ежедневно круглосуточно 24/7/365 (кроме перерыва на техническое обслуживание);

предоставление данных уполномоченным органам, участникам системы и иным заинтересованным: ежедневно круглосуточно 24/7/365 (кроме перерыва на техническое обслуживание);

мониторинг работоспособности системы маркировки:

с 8:00 до 20:00 ежедневно по рабочим дням в обслуживаемом режиме (дежурным администратором);

с 20:00 до 8:00 ежедневно по рабочим дням, круглосуточно по нерабочим дням (выходным и праздничным) в необслуживаемом режиме (в случае сбоя автоматически поступает уведомление ответственному исполнителю Оператора для принятия мер);

регистрация участников системы:

прием заявок - ежедневно круглосуточно 24/7/365;

обработка заявок - ежедневно по рабочим дням с 8:00 до 20:00.

техническая поддержка пользователей:

прием, регистрация обращений - ежедневно круглосуточно 24/7/365;

обработка обращений - ежедневно по рабочим дням с 8:00 до 20:00, по нерабочим дням (выходным и праздничным) - с 10:00 до 16:00.

При нарушении, изменении графика функционирования системы Оператор информирует путем размещения информации на сайте Оператора в разделе «Новости» и направления уведомления на электронные адреса участников системы, уполномоченных органов, указанные ими при регистрации в системе маркировки.

6.1.2. Регламентированные перерывы на техническое обслуживание, обновление программного обеспечения:

продолжительностью не более 2 часов, выполняются в нерабочее время (вечернее после 20:00, ночное);

продолжительностью 2 и более часов - в ночное время, по нерабочим дням.

При длительности регламентированного перерыва на время, превышающее 1 (один) час, участники системы, уполномоченные органы уведомляются о начале работ и их завершении посредством электронной почты и сайта Оператора. Информация размещается на сайте Оператора не позднее 2 (двух) календарных дней до дня проведения работ в разделе «Новости».

6.1.3. Технические сбои, аварии, нарушение работоспособности системы (далее - сбойные ситуации):

- сбой или выход из строя технических средств (далее - ТС), на которых осуществляется эксплуатация системы маркировки;
- сбой электропитания;
- сбой общесистемного программного обеспечения;
- сбой или отказ прикладного программного обеспечения системы маркировки;
- сбой из-за ошибок в работе пользователей;
- нарушение работоспособности, доступности информационных систем, взаимодействующих с системой маркировки.

Оператором обеспечен комплекс мероприятий (технических, программных, технологических) по надежности, доступности, отказоустойчивости и сохранности данных системы маркировки, включающий:

- применение комплекса мероприятий, осуществляемых РЦОД;
- создание системной архитектуры посредством СХОД с обеспечением безотказной одновременной работы большого числа пользователей, «горячей» замены вышедших из строя узлов системной архитектуры, автоматического создания копий данных и их восстановление, ведения журналов функционирования системы и др.;
- использование источников бесперебойного питания;
- использование надежных ТС хранения данных, дополнительных резервных ТС;
- использование современных программных средств СУБД, надёжно обеспечивающей поддержку сохранности информационных потоков при одновременной работе большого числа пользователей, средств контроля прикладного ПО, обеспечивающих распознавание и обработку (нейтрализацию) неквалифицированных действий пользователя при работе с информацией;
- создание в рамках процесса эксплуатации системы маркировки внутренних документированных процедур резервного копирования и восстановления накопленных, используемых для функционирования системы маркировки данных.

Оператор обеспечивает восстановление работоспособности системы в срок не более 24 часов с момента получения информации о сбойной ситуации, если сбой произошел по причине, зависящей от Оператора, в иные сроки, о которых Оператор информирует путем размещения информации на сайте Оператора в разделе «Новости», если сбой произошел по причине, не зависящей от Оператора.

Оператором направляется уведомление о сбойной ситуации в зависимости от длительности периода, необходимого для его устранения:

менее 2 (двух) часов - без уведомления участников системы, уполномоченных органов (информирование по мере поступления запросов пользователей);

от 2 (двух) до 4 (четырех) часов - уведомление посредством направления сообщения на электронную почту участников системы, уполномоченных органов и goznak@minfin.gov.by (в адрес Департамента государственных знаков Минфина);

на срок от 4 (четырех) и более часов - уведомление на сайте Оператора в разделе «Новости»; посредством направления сообщения на электронную почту участников системы, уполномоченных органов и mns@nalog.gov.by (в адрес МНС), goznak@minfin.gov.by (в адрес Департамента государственных знаков Минфина).

После устранения сбойной ситуации Оператор информирует о восстановлении работоспособности системы всех заинтересованных (получателей уведомления о сбойной ситуации).

Сведения об операциях, выполненных субъектами хозяйствования в период недоступности системы по причине сбойной ситуации, подлежат передаче в систему маркировки после восстановления ее работоспособности.

6.2. Режимы функционирования

Система маркировки функционирует в двух режимах - тестовом и промышленном.

Зона функционирования системы в промышленном режиме обособлена от зоны функционирования системы в тестовом режиме.

6.2.1. Промышленный режим функционирования системы маркировки предназначен для эксплуатации системы маркировки с целью выполнения возложенных на нее задач и функций.

Промышленный режим функционирования системы маркировки Оператор обеспечивает согласно графику функционирования (п. 6.1) с обеспечением требований производительности, доступности, надежности и защиты данных.

Все разделы настоящего документа регламентируют порядок действий для промышленного режима функционирования системы маркировки.

6.2.2. Тестовый режим функционирования системы маркировки предназначен для процесса сопровождения и разработки ПО Оператором, тестирования ПО, в том числе локальных систем участников системы, обучения пользователей, отладки производственных процессов участниками системы, проведения комплексных испытаний.

К тестовому режиму могут быть подключены кроме участников оборота товаров, подлежащих маркировке УКЗ или средствами идентификации, системные интеграторы, разработчики ПО, оборудования и др. (далее - клиенты). Ограничений, требований к регистрации клиентов не предъявляется.

Все действия клиентов в тестовой зоне, включая получение тестовых кодов маркировки, обеспечиваются Оператором на безвозмездной основе.

Требований к показателям производительности, доступности, надежности, сохранности данных в тестовом режиме функционирования системы маркировки не предъявляется.

Требований к графику функционирования системы маркировки в тестовом режиме, уведомлению пользователей о технических перерывах, обновлениях версий компонентов системы маркировки не предъявляется.

Все действия, связанные с использованием тестового режима, регламентируются внутренними процессами, инструкциями Оператора. Изменения данных процессов осуществляется Оператором по своему усмотрению, без согласования с клиентами.

Необходимая информация по использованию, изменению, функционированию тестовой зоны доводится до клиентов путем уведомления на сайте Оператора или по электронной почте.

6.3. Регистрация участников системы

Для получения доступа к системе маркировки в качестве участника системы субъекту хозяйствования необходимо пройти процедуру регистрации в системе маркировки и заключить договор с Оператором посредством присоединения к публичному договору.

Регистрация в системе маркировки в качестве уполномоченного органа выполняется по письменному обращению в адрес Оператора, при необходимости, по согласованию с МНС.

В системе маркировки используется единый процесс регистрации в системе маркировки товаров УКЗ и в системе маркировки товаров средствами идентификации, за исключением требования регистрации субъекта хозяйствования в системе автоматической идентификации ГС1 Беларуси (наличия GLN) при регистрации в системе маркировки товаров средствами идентификации (при регистрации только в системе маркировки товаров УКЗ требования наличия GLN не предъявляется).

Для того, чтобы стать зарегистрированным пользователем системы ГС1 Беларуси, требуется обратиться в Ассоциацию автоматической идентификации ГС1 Бел (подробнее по адресу: <http://gs1by.by/>).

Для прохождения процедуры регистрации в системе маркировки необходимо заполнить и направить заявку в электронном виде, опубликованную на главной странице сайта Оператора.

До отправления заявки необходимо на сайте Оператора в разделе «Документы» ознакомиться с публичным договором оказания услуг Оператором.

При наличии у субъекта хозяйствования обособленного подразделения, филиала (далее - филиал), осуществляющего самостоятельно оборот товаров, заказ кодов маркировки (средств идентификации), маркировку товаров и(или) другие учитываемые в системе операции, необходимо прохождения процедуры регистрации данного филиала в качестве самостоятельного

участника системы, заключившего договор на оказание услуг Оператором (присоединившегося к публичному договору).

Участник системы, успешно прошедший процедуру регистрации, получает реквизиты доступа пользователей для входа в личный кабинет и необходимую документацию.

Для доступа к функциям системы маркировки участник должен присоединиться к публичному договору с помощью соответствующей функции кабинета участника, отправив подписанный ЭЦП запрос, выполненный согласно эксплуатационной документации ГИС «Электронный знак». Факт направления данного запроса является согласием участника системы с условиями договора (присоединением участника к публичному договору). Субъект хозяйствования несет ответственность за достоверность и актуальность сведений, предоставляемых для регистрации в системе маркировки и(или) изменении регистрационных данных участника системы (пользователей системы).

6.3.1. Подача заявки на регистрацию

Для регистрации в качестве участника системы субъект хозяйствования обязан предоставить сведения согласно требованиям к заполнению заявки, расположенным на сайте Оператора, в частности:

Наименование субъекта хозяйствования;

Учетный номер плательщика (УНП);

Юридический адрес (адрес регистрации индивидуального предпринимателя);

Свидетельство о государственной регистрации (копия в формате PDF);

GLN, выданный Ассоциацией ГС1 Бел;

Сертификат о получении GLN (копия в формате PDF);

Телефон организации;

Адрес электронной почты для получения уведомлений Оператора;

Фамилия, имя, отчество (при наличии), должность ответственного исполнителя;

Телефон и адрес электронной почты ответственного исполнителя;

Фамилию, имя, отчество (при наличии) пользователей системы и адреса их электронной почты (адрес электронной почты используется в качестве имени (логина) пользователя).

Количество пользователей не ограничено.

6.3.2. Рассмотрение заявки на регистрацию

Полученная заявка рассматривается Оператором согласно графику (п. 6.1 настоящего Регламента) в срок, не превышающий 1 (одного) рабочего дня с момента ее получения. В случае необходимости продления срока рассмотрения Оператор уведомляет заявителя о необходимом сроке для завершения процедуры регистрации посредством электронной почты,

указанной в заявке для получения уведомлений Оператора. Оператор вправе уточнять, запрашивать дополнительно сведения, необходимые для принятия решения о регистрации участника системы (пользователей) с учетом требований к функциям участника системы, группе подлежащих маркировке товаров либо процедуре регистрации.

Оператор имеет право отказать в регистрации участника системы (пользователя) с направлением уведомления о причине отказа в следующих случаях:

- непредоставление сведений по запросу Оператора;
- предоставление неполных и(или) недостоверных сведений;
- отсутствие заявителя в Государственном реестре плательщиков (иных обязанных лиц) (далее - Реестр плательщиков) или наличие сведений о ликвидации (прекращении деятельности) либо нахождении в стадии ликвидации;
- наличие заявителя в реестре участников системы (участник системы зарегистрирован ранее).

В случае соответствия предоставленных сведений требованиям, установленным настоящим Регламентом, Оператор регистрирует участника системы в соответствии с внутренними процессами Оператора, готовит необходимые материалы, включая реквизиты доступа пользователей (логин, пароль), необходимую документацию и направляет их на адрес электронной почты участника системы, указанный в заявке на регистрацию для получения уведомлений Оператора.

6.3.3. Изменение регистрационных данных

Внесение изменений в регистрационные данные участника системы, включая изменение наименования юридического лица или фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), адреса регистрации индивидуального предпринимателя, адреса электронной почты для получения уведомлений Оператора, добавление, исключение пользователей и др., осуществляется Оператором на основании заявки участника системы в срок, не превышающий 1 (одного) рабочего дня после получения заявки с направлением уведомления участнику системы о проведенных изменениях. В случае необходимости продления срока для выполнения работ Оператор уведомляет участника системы о необходимом сроке посредством электронной почты.

Требования к заявке на изменение данных, порядку ее предоставления определяются внутренними процессами Оператора, доводятся до участников системы путем размещения необходимой информации на сайте Оператора.

6.3.4. Исключение из состава участников системы

Исключение из состава участников системы Оператором осуществляется на основании:

заявки участника системы, в течение 1 (одного) рабочего дня после получения заявки;

данных Реестра плательщиков о ликвидации участника системы, автоматически в момент получения сведений из Реестра плательщиков.

Данные из Реестра плательщиков поступают в систему с помощью API, предоставляемого веб-порталом МНС, по установленному администратором расписанию: ежедневно, один раз, в ночное время.

Требования к заявке на исключение из состава участников системы, порядку ее предоставления определяются внутренними процессами Оператора, доводятся до участников системы путем размещения необходимой информации на сайте Оператора.

Участнику системы направляется информация об исключении из реестра участников системы посредством электронной почты, всем пользователям исключенного участника системы автоматически блокируется доступ к функциям системы.

6.4. Сбор, обработка данных

Состав данных, подлежащих учету в системе маркировки, требования к их передаче в систему маркировки участниками системы установлены НПА согласно задачам и функциям системы маркировки, а также определены Оператором в технической, эксплуатационной документации системы маркировки с учетом предъявляемых требований национальными информационными системами маркировки товаров государств-членов ЕАЭС, взаимодействующих с системой маркировки.

Обработка данных в системе маркировки (сбор, учет и предоставление данных) осуществляется согласно графику (п. 6.1 настоящего Регламента) с учетом прав, полномочий участников системы.

Участник системы имеет доступ только к данным по тем операциям, в выполнении которых он участвует (является отправителем или получателем данных).

Доступ к данным других участников системы предоставляется только уполномоченным органам.

Администрирование (разделение) прав доступа к функциям системы маркировки осуществляется посредством роли, устанавливаемой Оператором при регистрации пользователя системы.

Субъекты хозяйствования-участники системы вправе обратиться к Оператору по передаче в систему маркировки дополнительной информации, не являющейся обязательной, для учета в системе маркировки, согласно требованиям НПА, в частности:

- о смене владельца маркированного товара (перемещение между субъектами хозяйствования Республики Беларусь, за пределы Республики Беларусь);

- о выводе маркированного товара из оборота (списание, реализация в розничной торговле);

об этапах оборота УКЗ, знаков, кодов маркировки, средств идентификации (включая сведения о передаче УКЗ, знаков, кодов маркировки, средств идентификации в места их нанесения на товар или его упаковку);

об объеме произведенных, ввезенных промаркированных товаров в натуральном выражении;

и др. данных в рамках оказания услуг.

Состав, сроки, порядок передачи и учета данных определяются договором и(или) соответствующей технической документацией, предоставляемой Оператором.

Техническая документация (технологические инструкции, описание API) предоставляется Оператором при регистрации участника системы (пользователя), заключении договора на оказание услуг или по запросу участника системы, а также при выпуске новой версии документации, содержит требования к передаче и получению данных, включая состав, формат, структуру данных, ограничения и иные требования, при наличии.

Участник системы несет ответственность за своевременность, полноту и достоверность передаваемых в систему маркировки данных, Оператор - за сохранность и защиту полученных данных.

6.4.1. Обработка данных

Обработка данных выполняется в центре обработки данных системы маркировки (далее - ЦОД) по мере поступления запроса на обработку. На каждый запрос системой маркировки формируется ответ об успешной обработке данных или ошибке и причине ее возникновения.

Перечень обрабатываемых запросов, формируемых ответов, требований к параметрам запросов содержится в технической документации.

Обработка в системе маркировки подразделяется на 2 режима, в зависимости от обрабатываемых данных: оперативные данные или статистические, интегрированные.

Оперативные данные обрабатываются по мере их поступления от участников системы, статистические, интегрированные - по расписанию, установленному администратором (в ночное время, один раз в сутки).

Статистические, интегрированные данные формируются из оперативных данных, успешно обработанных системой в течение установленного периода (24 часов), используются для предоставления данных уполномоченным органам, формирования отчетов, статистики.

Переданные запросы при образовании очереди в ЦОД поступают на обработку с использованием автоматических методов управления очередью.

Управление очередью при обработке оперативных данных в ЦОД ориентировано на показатели производительности (многопоточная обработка, автоматическое разделение очередей и увеличение обработчиков, использование алгоритмов оптимизации хранения и обработки данных и др. механизмы обработки больших массивов данных).

Методы обработки очередей не предусматривают управление приоритетами конкретных запросов и типов запросов, обработка выполняется с целью максимально возможной высокой производительности обработки данных, поступивших в систему маркировки.

В результате применения указанных методов управления очередью поступившие данные могут быть обработаны с изменением последовательности их передачи конкретным участником системы (отправленные позднее запросы могут быть обработаны в ЦОД раньше).

Участники системы должны учитывать данный механизм обработки очередности запросов при отправке информации в систему маркировки, в частности, по операциям, результат обработки которых зависит от результата предыдущей операции (в частности, отгрузка товара после обработки отчета о маркировке товаров, агрегировании товаров и др.)

При образовании очереди на стороне системы, взаимодействующей с системой маркировки, в частности, национальной информационной системой маркировки товаров государства-члена ЕАЭС, на стороне Оператора может применяться способ задержки, ожидания доступа к взаимодействующей системе. Система маркировки в данном случае не имеет механизмов управления, в т.ч. увеличения, оптимизации скорости обработки запросов на стороне взаимодействующих систем.

Участнику системы предоставляется информация о состоянии запроса, статусе ожидания обработки. От участников системы дополнительных действий не требуется, необходимое взаимодействие с взаимодействующими системами обеспечивается Оператором.

Все операции и события, произошедшие в системе, автоматически фиксируются и сохраняются в журналах, базах данных.

6.4.2. Ограничения, контроль данных

В системе маркировки допускаются ограничения на объем передаваемых, предоставляемых данных одним запросом. Ограничения устанавливаются Оператором в настройках системы маркировки с целью достижения необходимых характеристик ее надежности, доступности и производительности, а также исходя из требований (ограничений), установленных системами, взаимодействующими с системой маркировки, включая национальные информационные системы маркировки товаров государств-членов ЕАЭС.

Параметры ограничений доводятся участникам системы в эксплуатационной, технической документации системы маркировки.

При поступлении запроса на обработку в системе маркировки выполняется форматно-логический контроль данных.

Системой маркировки не принимаются данные, формируется ошибка по результатам форматно-логического контроля в случаях нарушения требований:

- идентификации и авторизации пользователя;

- структуры, формата, состава данных запроса на обработку (требования API);

- нормативно-справочной информации системы (соответствие данным справочников);

- требований, предъявляемых к подлежащим учету в системе маркировки этапам оборота товаров, кодов маркировки, средств идентификации, знаков.

Перечень контролей определяется Оператором, согласовывается с Минфином и МНС.

Перечень возможных кодов ошибок и причин их возникновения содержится в технической, эксплуатационной документации системы маркировки.

6.4.3. Корректировка данных

В системе маркировки допускается корректировка сведений, за исключением использованных для нанесения на товар кодов маркировки.

Ошибочно внесенные данные корректируются участником или Оператором, при отсутствии технической возможности у участника, на основании обращения участника системы, передавшего данные в систему маркировки. Обращение оформляется в произвольной форме с предоставлением всех необходимых для корректировки данных, направляется в службу технической поддержки, согласно разделу 8 настоящего Регламента. При необходимости, Оператором направляется запрос отправителю обращения для дополнения (уточнения) предоставленных данных.

Обращения регистрируются и поступают в обработку не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня их поступления (уточнения). Срок обработки обращения (дополнение (уточнение) предоставленных заявителем данных, а также выполнение работ по корректировке данных и уведомление заявителя о завершении работ) определяется Оператором в зависимости от объема изменений и количества поступивших обращений, но не может превышать 2 (двух) рабочих дней с момента поступления обращения Оператору.

Уведомление о завершении работ направляется Оператором на адрес электронной почты участника системы.

Сведения о корректировке данных фиксируются в системе маркировки, предоставляются по запросам контролирующих органов.

6.5. Информационное взаимодействие

Система маркировки осуществляет информационное взаимодействие с информационными ресурсами (автоматизированными информационными системами), определенными НПА, регулирующие функционирование системы маркировки, включая:

- Реестр плательщиков;

- Межведомственная распределенная информационная система «Банк данных электронных паспортов товаров» (ePASS);

Автоматизированная система ведения электронного банка данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции (АС БДБ);

национальный сегмент Республики Беларусь интегрированной информационной системы ЕАЭС;

национальные информационные системы маркировки товаров государств-членов ЕАЭС.

Порядок взаимодействия с каждой из систем осуществляется согласно регламентам, техническим условиям, протоколам взаимодействия с учетом требований НПА, технологий функционирования взаимодействующих систем, согласованным Оператором с операторами (владельцами) указанных систем.

Для обеспечения функционирования системы маркировки, оказания услуг субъектам хозяйствования Оператор вправе, по согласованию с МНС и Минфином, принимать решение по осуществлению дополнительного информационного взаимодействия с другими автоматизированными системами, разрабатывать порядок, требования по взаимодействию с данными системами согласно внутренним процессам Оператора.

6.6. Сопровождение, развитие системы маркировки

Оператор осуществляет эксплуатацию, сопровождение и развитие системы маркировки согласно внутренним процессам Оператора. При необходимости привлекаются организации, специалисты на договорных отношениях в соответствии с нормами законодательства Республики Беларусь.

Концептуальные технические решения по реализации функций системы маркировки, алгоритмов обработки, условий логического контроля данных Оператор согласовывает с Минфином и МНС.

Оператором осуществляется учет инцидентов, задач на доработку программного обеспечения, версий компонентов системы с использованием современных средств в области информационных технологий. Порядок и используемые средства учета определяются Оператором самостоятельно, на свое усмотрение.

Перед внедрением изменений ПО (выпуска версии ПО) участники системы, уполномоченные органы уведомляются посредством размещения информации на сайте Оператора и электронной почты в срок, установленный Оператором, в зависимости от характера изменений. Уведомление содержит перечень изменений ПО, срок проведения комплексных испытаний и ввода ПО в промышленную эксплуатацию.

Перед вводом версии ПО в промышленную эксплуатацию осуществляются комплексные испытания с использованием тестовой зоны эксплуатации системы маркировки. Участниками комплексных испытаний являются подразделения Оператора и участники системы, уполномоченные органы. Количество участников комплексных испытаний не ограничено,

решение об участии принимается участниками системы, уполномоченными органами на свое усмотрение, в ходе испытаний выполняется типовая программа комплексных испытаний с учетом разработанных (измененных) функций системы маркировки, при необходимости, осуществляется перечень дополнительных проверок участниками комплексных испытаний самостоятельно и(или) с привлечением Оператора. Замечания, пожелания от участников комплексных испытаний поступают через службу технической поддержки (п. 8 настоящего Регламента). Критические замечания (ошибки ПО, препятствующие внедрению ПО в промышленную эксплуатацию) устраняются в экстренном порядке, не критические - в плановом в процессе сопровождения системы маркировки.

Требований к составлению протоколов проведения испытаний, отчетов участников комплексных испытаний не предъявляется, отсутствие зафиксированных критических замечаний является основанием ввода версии ПО в промышленную эксплуатацию.

7. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ОПЕРАТОРОМ

Взаимодействие с участниками системы в части выполнения функций Оператора, установленных НПА, включая условия реализации средств идентификации на защищенных материальных носителях, УКЗ, генерация кодов маркировки осуществляется на основании публичного договора, размещенного на сайте Оператора.

Другие услуги, оказываемые Оператором участникам системы, включая, организацию экспертизы подлинности либо качества возвращаемых неиспользованных либо неиспользованных с производственным браком знаков, средств идентификации на защищенных материальных носителях, внесение Оператором сведений в систему маркировки, представленными индивидуальными предпринимателями на бумажном носителе и др., осуществляются на основании договоров, заключаемых между Оператором и участниками системы в рамках хозяйственной деятельности.

Перечень оказываемых услуг и прейскурант цен размещаются на сайте Оператора.

8. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Оператор в целях оказания консультаций, разрешения проблем функционирования системы маркировки и технических вопросов, возникающих при работе с системой маркировки, организует и обеспечивает работу службы технической поддержки пользователей.

Техническая поддержка пользователей системы маркировки осуществляется Оператором согласно графику (п. 6.1 настоящего Регламента):
прием обращений - ежедневно круглосуточно 24/7/365,
обработка обращений - ежедневно по рабочим дням с 8:00 до 20:00, по выходным и праздничным дням - с 10:00 до 16:00.

В рамках технической поддержки рассматриваются следующие обращения пользователей:

- консультации по вопросам регистрации, функционирования системы маркировки, работы компонентов системы маркировки (включая работу пользователей посредством личного кабинета), использования эксплуатационной документации;
- консультации по вопросам использования технической документации, методов API системы маркировки;
- анализ, разрешение проблем, связанных с ошибками, сбоями в работе компонентов системы маркировки;
- пожелания, запросы по совершенствованию функциональных и сервисных возможностей системы маркировки и документации.

Службой технической поддержки **не оказываются** консультации:

- по методологическим вопросам маркировки товаров, разъяснениям норм НПА, регламентирующих маркировку товаров. По данным вопросам необходимо обращаться к уполномоченному органу - МЧС;
- по вопросам оформления товаросопроводительных документов, внутреннего учета данных субъектов хозяйствования (бухгалтерского, складского учета) и др. По данным вопросам необходимо обращаться к государственным органам, в компетенцию которых входят данные вопросы;
- по вопросам работы других информационных систем, взаимодействующих с системой маркировки (ePASS, локальные учетные системы участника системы и др.). По данным вопросам следует обращаться в службу поддержки пользователей данных систем;
- по общим вопросам программирования, интеграции системы маркировки со своими локальными учетными системами (1С и др.);
- по использованию программных продуктов и оборудования для генерации, создания штрихкодов (DataMatrix кодов), их нанесения на товар (упаковку, этикетку товара).

Перед обращением в службу технической поддержки с целью получения ответа на возникшую проблему пользователю рекомендуется предварительно ознакомиться с наиболее часто встречающимися у пользователей ошибками, разъяснениями Оператора в разделе «Вопросы-ответы» на сайте Оператора, а также ознакомиться с уведомлениями Оператора в разделе «Новости».

Оператором реализованы следующие способы обращения в службу технической поддержки:

- электронная почта;
- система поддержки клиентов;
- обращение через форму обратной связи на сайте Оператора;
- онлайн-чаты на сайте Оператора и в мессенджерах (Viber, Telegram);
- телефонный звонок на многоканальный номер.

Контактная информация службы технической поддержки (адреса электронной почты, чатов, номер телефона, режим работы службы и др.) публикуется на сайте Оператора, в случае ее изменения Оператор дополнительно уведомляет участников системы, уполномоченные органы посредством электронной почты.

Обращения пользователей регистрируются, обрабатываются в порядке поступления с учетом критичности инцидента, его влияния на выполнение функций системы маркировки.

Время разрешения инцидента зависит от сложности решаемой проблемы, оперативности предоставления пользователем дополнительной информации (в случае ее запроса Оператором), необходимости привлечения технических специалистов, получения информации из других систем, в т.ч. государственных ЕАЭС. В случае невозможности решения проблемы оперативно, пользователю отправляется соответствующее уведомление.

При обращении в службу технической поддержки пользователь должен сообщить:

- наименование, УНП субъекта хозяйствования (наименование уполномоченного органа);
- данные о пользователе (ФИО, контактный номер телефона и(или) адрес электронной почты);
- описание возникшей проблемы с указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (при необходимости - приложение скриншота с возникшим инцидентом);
- др. информацию, на усмотрение пользователя, для пояснения инцидента и оперативного его разрешения.

9. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ

Права, обязанности и ответственность участников системы при взаимодействии с системой маркировки определяются НПА, регулирующими функционирование системы маркировки и защиту данных, настоящим Регламентом, а также договорными отношениями с Оператором.

Участник системы вправе вносить предложения о совершенствовании, улучшении процессов Оператора в части функционирования системы маркировки, разработке дополнительных сервисных функций и оказания услуг.

Участник системы обязан:

- соблюдать требования настоящего Регламента;
- выполнять технические требования и условия, рекомендации Оператора по взаимодействию с системой маркировки (требования протоколов обмена, ограничений на объемы передаваемой, запрашиваемой информации, использование методов, функций согласно их назначению и др.);
- обеспечивать меры по защите информации, предотвращению использования данных для доступа к системе маркировки третьими лицами от его имени;
- обеспечивать доступность, актуальность адреса электронной почты, предназначенного для уведомлений Оператора, своевременно принимать, отвечать на уведомления Оператора, направляемые на адрес электронной почты.

В случае выявления со стороны участника системы действий, не соответствующих данному Регламенту и(или) договорным обязательствам, Оператор вправе прекратить (приостановить) доступ участника системы к функциям системы маркировки.

