ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее – Соглашение) определяет правовой статус, порядок предоставления доступа, правила использования и взаимные обязательства пользователей и Оператора при работе с веб-порталом Системы автоматизации технической поддержки (далее – Портал или Система), размещенным в глобальной компьютерной сети Интернет по официальному адресу: https://support.giac.by.

1.2. Владельцем, оператором и администратором Системы является учреждение «Главный информационно-аналитический центр Министерства образования Республики Беларусь» (далее – Оператор или ГИАЦ), расположенное по адресу: 220099, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Казинца, д. 4.

1.3. Портал функционирует в целях оказания оперативной консультационной, методологической и инженерно-технической помощи пользователям государственных информационных систем, цифровых платформ и ресурсов сферы образования Республики Беларусь: Республиканская информационно-образовательная среда, которая включает в себя: государственную автоматизированную информационную систему «Информационное ядро Республиканской информационно-образовательной среды» (далее – ГАИС «ИЯ РИОС»), корпоративную электронную почту в домене @rios.unibel.by, автоматизированную систему управления учреждениями дошкольного, общего среднего и дополнительного образования (АСУ «Электронная школа», АСУ «Электронный детсад», АСУ «Электронное учреждение ДОДИМ») и Единый информационно-образовательный ресурс (далее – ЕИОР) (далее – РИОС).

1.4. Настоящее Соглашение является публичным регламентирующим документом. Фактическое начало использования Пользователем функциональных возможностей Портала (включая просмотр опубликованных материалов в разделах «База знаний» и «Новости», направление обращения через электронную форму без регистрации, подачу заявки на регистрацию организации, регистрацию или авторизацию учетной записи администратора) означает полное и безоговорочное принятие Пользователем норм настоящего Соглашения.

1.5. В случае несогласия с положениями настоящего Соглашения полностью либо в какой-либо его части Пользователь обязан прекратить использование Портала.

2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Соглашении применяются следующие основные термины и их определения:

– **Система (Портал) –** программный комплекс класса Service Desk / ITSM, предназначенный для централизованного приема, регистрации, категоризации, маршрутизации, обработки и контроля исполнения обращений пользователей, ведения базы знаний и формирования аналитической отчетности;

– **Пользователь (Заявитель) –** физическое лицо (представитель учреждения образования, органа государственного управления, педагогический работник,

обучающийся, законный представитель несовершеннолетнего обучающегося или иное лицо), использующее Портал для получения справочной информации или подачи обращения в службу технической поддержки;

– **Незарегистрированный (сторонний) пользователь –** заявитель, направляющий обращение через общедоступную веб-форму Портала или по электронной почте без создания постоянной учетной записи в Системе;

– **Зарегистрированный пользователь (Администратор РИОС) –** уполномоченный работник учреждения образования или иной организации, прошедший процедуру регистрации в Системе с использованием корпоративного адреса электронной почты в домене @rios.unibel.by;

– **РИОС –** Республиканская информационно-образовательная среда, представляющая собой совокупность информационных ресурсов;

– **ГАИС «ИЯ РИОС» –** государственная автоматизированная информационная система «Информационное ядро Республиканской информационно-образовательной среды» (функционирующая в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 февраля 2026 г. № 77 «О государственных автоматизированных информационных системах в сфере образования»), обеспечивающая формирование единой информационной основы РИОС, ведение государственных регистров («Регистр обучающихся учреждений образования, иных организаций», «Регистр учреждений образования, иных организаций», «Регистр педагогических и иных работников системы образования»), учет сведений о документах об образовании и межсистемное информационное взаимодействие по защищенным каналам связи (VPN);

– **АСУ «Электронная школа» –** автоматизированная система управления учреждениями общего среднего образования, обеспечивающая ведение электронных классных журналов, дневников учащихся, учет контингента и формирование отчетности;

– **АСУ «Электронный детсад» –** автоматизированная система управления учреждениями дошкольного образования, предназначенная для учета воспитанников, комплектования групп и мониторинга образовательного процесса;

– **АСУ «Электронное учреждение ДОДИМ» –** автоматизированная система управления учреждениями дополнительного образования детей и молодежи, обеспечивающая учет объединений по интересам, расписания занятий и педагогической нагрузки;

– **ЕИОР –** Единый информационно-образовательный ресурс (https://eior.by), предоставляющий доступ к электронным учебным материалам, видеоурокам и тестовым заданиям по учебным предметам общего среднего образования;

– **Заявка (обращение, тикет) –** зарегистрированное в Системе электронное сообщение Заявителя о техническом инциденте, сбое, ошибке синхронизации данных или запросе на обслуживание (консультацию), имеющее уникальный регистрационный номер;

– **Временный личный кабинет –** защищенная веб-страница конкретной заявки, формируемая для незарегистрированного пользователя и доступная по индивидуальной гиперссылке, содержащей криптографический ключ доступа (access_token);

– **Личный кабинет –** персонализированный раздел Портала, доступный зарегистрированному пользователю после аутентификации и предназначенный для

управления профилем, подачи и отслеживания заявок организации, а также работы с внутренней документацией;

– **База знаний –** структурированный каталог эксплуатационных инструкций, регламентов, ответов на часто задаваемые вопросы и методических рекомендаций, привязанный к классификатору категорий и подкатегорий обращений;

3. ОБЪЕКТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И РАЗГРАНИЧЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

3.1. Прием и обработка обращений посредством Портала осуществляются исключительно по вопросам функционирования информационных систем, платформ и сервисов, сопровождаемых ГИАЦ.

3.2. Служба технической поддержки Оператора не осуществляет консультирование и выполнение работ по вопросам, выходящим за рамки сопровождения ГИАЦ, в том числе: по ремонту и обслуживанию компьютерной и периферийной техники заявителей, администрированию локальных вычислительных сетей учреждений.

4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, АВТОРИЗАЦИИ И ДОСТУПА К ПОРТАЛУ

4.1. Работа незарегистрированных (сторонних) пользователей

4.1.1. Незарегистрированные пользователи вправе без предварительной авторизации знакомиться с материалами общедоступных разделов «База знаний» и «Новости», а также направлять обращения через вкладку «Поддержка» верхнего меню сайта.

4.1.2. При оформлении заявки через веб-форму незарегистрированный пользователь в обязательном порядке заполняет поля, отмеченные знаком «*»: адрес электронной почты для обратной связи, категорию заявки, подкатегорию заявки и описание проблемы. Поля «ФИО» (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)), «Контактные данные» (номер телефона), «Наименование организации» и блок прикрепления файлов («Вложения») являются дополнительными и заполняются заявителем при необходимости.

4.1.3. Отправка формы сопровождается обязательным прохождением проверки защиты от автоматических запросов (чек-бокс капчи «Я не робот») и подтверждением адреса электронной почты путем ввода в поле «Код из email» 6-значного цифрового кода, автоматически высылаемого Системой на указанный заявителем электронный адрес. Срок действия кода подтверждения составляет 24 часа. При необходимости пользователь может запросить код повторно.

4.1.4. После успешного ввода проверочного кода обращению присваивается регистрационный номер, а на электронную почту заявителя направляется письмо, содержащее уникальную гиперссылку с ключом доступа (access_token) во Временный личный кабинет. Во Временном личном кабинете заявителю доступны сведения о текущем статусе заявки и блок «История переписки» для обмена сообщениями и файлами с оператором службы поддержки.

4.2. Порядок регистрации организаций

4.2.1. Для получения полного доступа к функционалу Портала учреждение образования или иная организация проходит процедуру первичной регистрации путем заполнения экранной формы по кнопке «Регистрация организации».

4.2.2. При заполнении формы регистрации новой организации в обязательном порядке указываются: полное наименование организации; учетный номер плательщика (УНП, состоящий ровно из 9 цифр); местонахождение из системных справочников (область, район, город); внешняя контактная электронная почта организации (в любом домене); контактный номер телефона в формате +375 (XX) XXX-XX-XX; тип организации («Орган управления», «Учреждение» или «Учреждение образования»); тип учреждения образования из классификатора (пункты 1–12, выбирается только при указании типа организации «Учреждение образования»). К электронной форме в обязательном порядке прикрепляется электронная копия официального документа (заявки на добавление организации установленного образца) в формате PDF, PNG, JPG, DOCX объемом до 20 МБ.

4.2.3. По результатам проверки представленных реквизитов и официального документа администратором Системы принимается решение о регистрации организации и выделении корпоративного почтового ящика в домене @rios.unibel.by, о чем заявитель уведомляется по внешней электронной почте, указанной в заявке.

4.3. Регистрация и вход зарегистрированных пользователей (Администраторов РИОС)

4.3.1. Регистрация учетной записи пользователя (раздел «Регистрация» – форма «Регистрация администратора в системе РИОС») возможна исключительно в случае, если организация пользователя уже зарегистрирована в Системе.

4.3.2. В Системе действует строгое организационное правило: на одну зарегистрированную организацию допускается регистрация одного уполномоченного заявителя (администратора), а на один корпоративный адрес электронной почты в домене @rios.unibel.by – создание только одной учетной записи.

4.3.3. При регистрации администратора указываются: полное ФИО (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)), адрес электронной почты организации в домене @rios.unibel.by, контактный номер телефона, должность и пароль. Пароль должен содержать не менее 12 символов, включая прописные и строчные буквы латинского алфавита, цифры и специальные символы. Завершение регистрации подтверждается вводом одноразового кода, направленного на почтовый ящик @rios.unibel.by.

4.3.4. Аутентификация (вход) в Личный кабинет осуществляется по адресу электронной почты (@rios.unibel.by) и паролю с прохождением проверки капчи «Я не робот». В случае утраты пароля восстановление доступа производится через функцию «Восстановить доступ» с подтверждением операции проверочным кодом и автоматической отправкой нового пароля на корпоративную электронную почту.

4.3.5. В Личном кабинете зарегистрированному пользователю доступны разделы: «Заявки» (просмотр, поиск и фильтрация всех обращений организации по категориям, подкатегориям и статусам), «Адреса» (просмотр адресных реквизитов учреждения), «База знаний» (доступ к опубликованным статьям раздела «Общий») и форма «Личная информация» (с правом самостоятельного редактирования ФИО, контактного телефона и

должности; изменение иных реквизитов организации осуществляется по запросу к администратору Системы).

5. ПРАВИЛА ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

5.1. Прием новых обращений осуществляется через веб-портал (зарегистрированными и незарегистрированными пользователями), путем направления писем на официальные адреса электронной почты технической поддержки ГИАЦ (с последующей автоматической регистрацией письма в качестве заявки), а также путем ручной регистрации обращения оператором.

5.2. Двухуровневая категоризация и база знаний: при подаче обращения через Портал пользователь последовательно выбирает значение в обязательном поле «Категория заявки» (например, «ЕИОР», «ИЯ РИОС», «Регистрация организации», «АСУ Электронная школа», «АСУ Детский сад», «АСУ ДОДиМ»), после чего разблокируется поле «Подкатегория заявки». После выбора подкатегории на форме автоматически отображается информационный блок «Статьи базы знаний» с перечнем рекомендуемых инструкций по выбранной тематике. Заявителю рекомендуется ознакомиться с предложенными материалами для оперативного самостоятельного устранения типового затруднения до отправки заявки.

5.3. Требования к содержанию обращения и вложениям: в поле «Описание проблемы» заявитель обязан изложить суть возникшего сбоя или вопроса, последовательность выполняемых действий и текст сообщения об ошибке. К заявке и сообщениям в переписке могут прикрепляться файлы (скриншоты экрана, документы, логи) размером не более 20 МБ на один файл в допустимых форматах (PDF, PNG, JPG, DOCX, XLSX).

5.4. Жизненный цикл заявки включает следующие последовательные статусы:

– **«Новая» –** заявка зарегистрирована в Системе, поставлена в очередь и ожидает принятия в работу специалистом поддержки;

– **«В работе» –** заявка принята оператором службы технической поддержки к исполнению;

– **«На удержании» –** для решения заявки от пользователя запрошены дополнительные уточняющие сведения, скриншоты или проверка работоспособности на стороне учреждения;

– **«Решена» –** оператором предоставлен ответ, инструкция или устранена техническая неисправность по существу обращения;

– **«Закрыта» –** работа по обращению окончательно завершена.

5.5. Автоматическое закрытие неактивных заявок: если заявка находится в статусе «На удержании» и от заявителя не поступает запрошенная оператором информация в течение 5 (пяти) дней подряд, Система вправе автоматически перевести такую заявку в статус «Закрыта» по истечении времени ожидания ответа.

5.7. Взаимодействие пользователя с оператором ведется в блоке «История переписки» карточки заявки.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Пользователь имеет право:

– получать консультационную и техническую помощь по вопросам работы сервисов сопровождаемых ГИАЦ;

– осуществлять поиск, фильтрацию по категориям и подкатегориям и просмотр доступных инструкций в разделе «База знаний» и информационных сообщений в разделе «Новости»;

– отслеживать статус своих обращений, просматривать историю переписки, направлять комментарии и прикреплять файлы в рамках открытой заявки;

– получать автоматические уведомления на указанный адрес электронной почты о регистрации заявки, ответах оператора, изменении статуса и закрытии обращения.

6.2. Пользователь обязуется:

– указывать достоверные сведения при заполнении регистрационных форм и форм подачи заявок;

– обеспечивать сохранность и конфиденциальность учетных данных (пароля от Личного кабинета), а также не передавать третьим лицам индивидуальные гиперссылки с токенами доступа (access_token) во Временный личный кабинет. Все действия, совершенные с использованием учетной записи или индивидуальной ссылки заявителя, считаются совершенными самим Пользователем;

– соблюдать общепринятые нормы деловой этики при общении со специалистами службы технической поддержки, не допускать использования нецензурной лексики, оскорблений и угроз;

– не создавать преднамеренно дублирующие заявки по одному и тому же вопросу до завершения рассмотрения ранее зарегистрированного обращения;

– не загружать через формы Портала вредоносные программы, исполняемые файлы и скрипты (.exe, .bat, .cmd, .sh, .js и др.), а также материалы, содержащие государственные секреты Республики Беларусь или информацию, распространение которой запрещено законодательством;

– при добавлении администратором Системы новых обязательных полей в профиль учетной записи заполнить указанные поля при следующем входе в Личный кабинет для возобновления доступа к подаче заявок.

6.3. Оператор имеет право:

– изменять выбранную заявителем категорию, подкатегорию и приоритет заявки в случае их некорректного указания при подаче обращения, а также осуществлять эскалацию сложных технических инцидентов на вторую линию поддержки;

– запрашивать у заявителя дополнительные сведения, необходимые для диагностики и локализации инцидента, с переводом заявки в статус «На удержании»;

– отклонять или закрывать без рассмотрения по существу обращения, не относящиеся к компетенции ГИАЦ (пункт 3.2 настоящего Соглашения), содержащие

ненормативную лексику, оскорбления, спам либо лишенные смыслового описания проблемы;

– блокировать (отключать) учетные записи пользователей и отклонять заявки на регистрацию организаций при выявлении фактов предоставления подложных документов или нарушения требований информационной безопасности;

– проводить плановые регламентные и технологические работы на серверном оборудовании Системы с предварительным информированием пользователей в разделе «Новости».

6.4. Оператор обязуется:

– обеспечивать прием, регистрацию и обработку поступающих обращений в соответствии с установленными регламентами (прием через веб-портал – круглосуточно; обработка заявок специалистами – в рабочие дни с 09:00 до 17:00);

– поддерживать в актуальном состоянии материалы и инструкции раздела «База знаний»;

– принимать необходимые правовые, организационные и технические меры по защите информации и персональных данных пользователей от неправомерного или случайного доступа, изменения, блокирования, копирования и распространения.

7. ОБРАБОТКА И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1 Обработка персональных данных осуществляется на законных основаниях без согласия субъекта персональных данных в соответствии с абзацами пятнадцатым и двадцатым статьи 6 Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» в целях рассмотрения поступающих обращений (запросов) пользователей, обеспечения надлежащего функционирования государственных информационных систем сферы образования и выполнения обязанностей (полномочий) Оператора, предусмотренных Кодексом Республики Беларусь об образовании и принятым в соответствии с ним постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 февраля 2026 г. № 77 «О государственных автоматизированных информационных системах в сфере образования».

7.2. Перечень обрабатываемых данных отвечает принципу минимизации и включает только те сведения, которые добровольно вводятся пользователем при заполнении веб-форм или направляются по электронной почте.

8. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

8.1. Оператор принимает все необходимые меры для обеспечения стабильной и непрерывной работы Портала, однако не несет ответственности за временную недоступность Системы, вызванную сбоями в работе внешних телекоммуникационных сетей связи, отключением электропитания, действиями обстоятельств непреодолимой силы или проведением плановых и аварийно-восстановительных технических работ.

8.2. Оператор не несет ответственности за:

– неполучение Пользователем электронных писем с кодами подтверждения или уведомлениями о статусе заявки по причинам, связанным с настройками спам-фильтров или техническими сбоями внешних почтовых сервисов Пользователя;

– последствия ознакомления третьих лиц с материалами заявки в случае компрометации или передачи самим Пользователем посторонним лицам пароля от учетной записи либо индивидуальной ссылки на Временный личный кабинет.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его утверждения Оператором и действует бессрочно до утверждения новой редакции.

9.2. Оператор вправе вносить изменения и (или) дополнения в настоящее Соглашение в одностороннем порядке. Актуальная редакция Соглашения публикуется в открытом доступе на веб-портале Системы (https://support.giac.by). Продолжение использования Портала после опубликования новой редакции означает согласие Пользователя с внесенными изменениями.

9.3. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Соглашением, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

10. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ

10.1. Полное и сокращенное наименование: Учреждение «Главный информационно-аналитический центр Министерства образования Республики Беларусь» (ГИАЦ Минобразования).

10.2. Юридический и почтовый адрес: 220099, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Казинца, д. 4, УНП 100058313.

10.3. Контактные реквизиты: Официальный интернет-портал технической поддержки: https://support.giac.by; официальный сайт Оператора: https://giac.by; адрес электронной почты: info@giac.by; контактный телефон службы технической поддержки: +375 (17) 250-21-42.