

# ПАМЯТКА

## ПО КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПОДПИСЧИКОВ РУЦ ГОССУОК

Государственное предприятие «НЦЭУ» (НЦЭУ) предоставляет следующие уровни обслуживания:  
«Консультационная поддержка» и «Техническая поддержка».

---

### «КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА»

#### Консультация оказывается по вопросам:

- общего использования сертификатов РУЦ ГосСУОК;
- требований для получения сертификатов РУЦ ГосСУОК;
- регламента и порядка оказания услуг РУЦ ГосСУОК;
- необходимого перечня документов и порядка заполнения документов;
- стоимости услуг, предоставления ссылок для скачивания тарифов и пр.;
- предоставление ссылок на ответы по обращениям на базовые вопросы, содержащиеся на сайте НЦЭУ (<https://nces.by>);
- предоставление информации о режиме работы регистрационных центров (подраздел «Адреса РЦ» в разделе «ГосСУОК» на сайте НЦЭУ (<https://nces.by/pki/contacts/>)).

Консультация осуществляется специалистами Контакт-центра НЦЭУ:

- по телефонам **(017) 311 30 00, (029) 311 33 00, (029) 737 30 00;**
- посредством онлайн консультанта.

---

### «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА»

#### Обращаем внимание! По телефону техническая поддержка не оказывается.

Перед обращением в техподдержку НЦЭУ рекомендуется изучить доступную информацию по Вашему вопросу в документации, руководствах, в разделе «Техподдержка» - «Частые вопросы» на официальном сайте НЦЭУ ([https://nces.by/helpdesk\\_reg/](https://nces.by/helpdesk_reg/)).

Техническая поддержка оказывается **посредством АС** (<https://helpdesk.nces.by>) в рабочее время, указанное на сайте НЦЭУ, а также в соответствии с Регламентом работы службы технической поддержки, размещенным на официальном сайте НЦЭУ (<https://nces.by>).

Чтобы пройти процедуру саморегистрации необходимо на сайте НЦЭУ в подразделе «Регистрация в службе техподдержки» раздела «Техподдержка» воспользоваться соответствующей формой регистрации ([https://nces.by/helpdesk\\_reg/](https://nces.by/helpdesk_reg/)).

Время реакции на обращение – от 2 до 8 рабочих часов.

#### Поддержка оказывается по вопросам:

- устранения ошибок, связанных с установкой/переустановкой Комплекта абонента «АВЕСТ»;
- устранения ошибок, связанных с обновлением сертификатов РУЦ ГосСУОК;
- устранения ошибок при импорте личного и атрибутивного сертификатов в персональный менеджер;
- устранения ошибок, связанных с установлением доверия к удостоверяющим центрам ГосСУОК;
- иные вопросы, связанные с работоспособностью сертификатов РУЦ ГосСУОК.

---

### НЦЭУ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ консультации по следующим вопросам:

- порядок применения средств электронной цифровой подписи (ЭЦП) в сторонних информационных системах (порталах), включая консультации и решение проблем связанных с функционированием средств ЭЦП в сторонних информационных системах (порталах);
- вопросы интеграции средств ЭЦП в сторонние информационные системы (порталы);
- консультация и техническая поддержка сторонних информационных систем, не сопровождаемых НЦЭУ;
- установка и настройка оборудования пользователя: операционных систем; системного ПО; антивирусного ПО; сетевого оборудования; ПО, не относящегося к электронным услугам НЦЭУ;
- устранение сбойных ситуаций, вызванных несоблюдением технических требований, некорректной работой нелегального системного ПО (некорректной настройкой операционной системы, антивирусного программного обеспечения и т.д.) и технических средств;
- сопровождение средств ЭЦП, выданных вне ГосСУОК;
- удаленная техническая поддержка по установке ПО АВЕСТ;
- толкование норм законодательства.