



Научно-производственное предприятие  
“ИЖИНФОРМПРОЕКТ”

УТВЕРЖДЕНО  
приказом от 26.09.2005 № 12

Положение  
по разрешению споров, связанных с подлинностью электронных документов

Ижевск 2005

Применение электронной цифровой подписи в информационно-телекоммуникационной системе может приводить к конфликтным ситуациям, заключающимся в оспаривании сторонами (участниками системы) авторства и/или содержимого документа, подписанного электронной цифровой подписью. Разбор конфликтной ситуации заключается в доказательстве авторства подписи конкретного электронного документа конкретным исполнителем.

## 1 Общие положения

Настоящее Положение регламентирует разрешение споров и разногласий Сторон (конфликтных ситуаций), возникающих в связи с обменом электронными документами (далее — ЭД).

В связи с обменом ЭД возможно возникновение конфликтных ситуаций в следующих случаях:

- оспаривание факта отправления и/или получения ЭД;
- оспаривание времени отправления и/или получения ЭД;
- оспаривание содержания отправленного/полученного ЭД;
- оспаривание идентичности экземпляров ЭД и/или подлинника и копии ЭД на бумажном носителе;
- оспаривание целостности ЭД;
- оспаривание идентификации лица, заверившего ЭД ЭЦП;
- оспаривание полномочий лица, заверившего ЭД ЭЦП;
- оспаривание действительности и правомочности использования сертификата ключа подписи, использованного для заверения ЭД;
- недоверие к технологии обмена ЭД и защиты информации при обмене ЭД;
- недоверие к используемым структурам и форматам ЭД;
- недоверие к программно-техническим средствам обеспечения обмена ЭД и защиты информации при обмене ЭД;
- недоверие к обслуживающему Удостоверяющему центру;
- иные случаи возникновения конфликтных ситуаций, в связи с обменом ЭД.

Подтверждение подлинности ЭЦП в электронных документах и подтверждение подлинности ЭЦП уполномоченного лица Удостоверяющего центра в изданных сертификатах производится в порядке, установленном Регламентом Удостоверяющего центра в соответствии с Прейскурантом.

Конфликтные ситуации разрешаются (урегулируются) Сторонами в рабочем порядке и/или комиссией по разрешению конфликтной ситуации (далее — Комиссия).

В случае невозможности разрешения конфликтной ситуации в рабочем порядке и/или Комиссией, Стороны разрешают конфликтную ситуацию в претензионном порядке, либо направляют имеющиеся разногласия на рассмотрение вышестоящих органов, либо судебных органов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, совместными и внутренними нормативными правовыми актами Сторон.

## 2 Разрешение конфликтной ситуации в рабочем порядке

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих, по мнению одной из Сторон, о возникновении и/или наличии конфликтной ситуации, данная Сторона (Сторона-инициатор) незамедлительно извещает другие заинтересованные Стороны о возможном возникновении и/или наличии конфликтной ситуации, обстоятельствах, свидетельствующих о ее возникновении или наличии, а также ее предполагаемых причинах.

Стороны, которым было направлено извещение о конфликтной ситуации и участвующие в ее разрешении (Стороны-ответчики), обязаны не позднее чем в течение следующего рабочего дня проверить наличие указанных в извещении обстоятельств, и по необходимости принять меры по разрешению конфликтной ситуации со своей стороны.

В тот же срок Стороны-ответчики извещают доступными способами Сторону-инициатора о результатах проверки и, при необходимости, о мерах, принятых для разрешения конфликтной ситуации.

Конфликтная ситуация признается разрешенной в рабочем порядке в случае, если Сторона-инициатор удовлетворена информацией, полученной в извещениях Сторон-ответчиков, и не имеет к ним претензий в связи с конфликтной ситуацией.

### 3 Предложение о создании комиссии по разрешению конфликтной ситуации

В случае, если конфликтная ситуация не была разрешена в рабочем порядке, Сторона-инициатор, должна не позднее чем в течение трех рабочих дней после возникновения конфликтной ситуации, направить уведомление о конфликтной ситуации (Уведомление) и предложение о создании комиссии по разрешению конфликтной ситуации (Предложение) Сторонам-ответчикам.

Уведомление должно содержать информацию о предмете и существо конфликтной ситуации, обстоятельствах, по мнению Стороны-инициатора, свидетельствующих о наличии конфликтной ситуации, возможных причинах и последствиях ее возникновения

Уведомление должно содержать информацию с указанием фамилий, имен, отчеств, должностей и контактной информации должностных лиц Стороны-инициатора, уполномоченных в разрешении конфликтной ситуации.

Предложение должно содержать информацию о предлагаемом месте, дате и времени сбора Комиссии, но не позднее трех рабочих дней со дня отправления Предложения, список предлагаемых для участия в работе Комиссии представителей Стороны-инициатора с указанием фамилий, имен, отчеств, должностей, при необходимости исполняемых при обмене ЭД функциональных ролей (администратор, администратор безопасности, оператор и т.п.), их контактной информации (телефоны, факсы, электронная почта).

Уведомление и Предложение составляются в форме документов на бумажном носителе, подписываются должностными лицами Стороны-инициатора, уполномоченными в разрешении конфликтной ситуации и передаются Сторонам-ответчикам в установленном порядке, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции.

Уведомление и Предложение могут быть составлены и направлены в форме ЭД. При этом они должны соответствовать требованиям к ЭД, определенным настоящим соглашением Сторон, а факт их доставки должен быть подтвержден.

#### 4 Формирование комиссии по разрешению конфликтной ситуации

Не позднее, чем на третий рабочий день после получения Предложения Сторонами, участвующими в разрешении конфликтной ситуации, должна быть сформирована Комиссия.

Комиссии формируется на основании совместного приказа Сторон. Приказ устанавливает состав Комиссии, время и место ее работы.

Устанавливается тридцатидневный срок работы Комиссии. В исключительных случаях срок работы Комиссии по согласованию Сторон может быть дополнительно продлен не более чем на тридцать дней.

Если Стороны не договорятся об ином, в состав Комиссии входит равное количество уполномоченных лиц каждой из Сторон, участвующих в разрешении конфликтной ситуации.

В состав Комиссии назначаются представители служб информационно-технического обеспечения и служб обеспечения информационной безопасности, организующих и обеспечивающих функционирование системы обмена ЭД и защиту информации при обмене ЭД, а также представители подразделений - исполнителей ЭД.

В состав Комиссии могут быть включены представители юридических служб Сторон, представители вышестоящих органов и органов, осуществляющих государственное регулирование и контроль соответствующих видов деятельности.

Независимо от соглашения Сторон в состав Комиссии должны входить уполномоченные представители Удостоверяющего центра и Организатора Системы.

По инициативе любой из Сторон к работе Комиссии для проведения технической экспертизы могут привлекаться независимые эксперты, в том числе представители поставщиков средств защиты информации. При этом Сторона,

привлекающая независимых экспертов, самостоятельно решает вопрос об оплате экспертных услуг.

Лица, входящие в состав Комиссии должны обладать необходимыми знаниями и опытом работы в области подготовки и исполнения ЭД, построения и функционирования системы обмена ЭД, организации и обеспечения информационной безопасности при обмене ЭД, должны иметь соответствующий допуск к необходимым для проведения работы Комиссии документальным материалам и программно - техническим средствам.

При участии в Комиссии представителей сторонних органов и организаций (вышестоящие органы, Удостоверяющий центр, экспертные организации, Организатор Системы) их право представлять соответствующие органы и организации должно подтверждаться официальным документом (доверенностью, предписанием, копией приказа или распоряжения).

**5** Задачи, права и полномочия комиссии по разрешению конфликтной ситуации

Задача Комиссии — установить на организационно-техническом уровне наличие или отсутствие фактических обстоятельств, свидетельствующих о наличии конфликтной ситуации, ее причинах и последствиях.

Комиссия имеет право получать доступ к необходимым для проведения ее работы документальным материалам Сторон, в том числе нормативным документам обмена ЭД, документам, непосредственно обрабатываемым при обмене ЭД, архивам ЭД, документам учета ЭД и отчетности по обмену ЭД и т.д.

Комиссия имеет право ознакомления с условиями и порядком подготовки, формирования, обработки, доставки, исполнения, хранения и учета ЭД Сторон.

Комиссия имеет право ознакомления с условиями и порядком эксплуатации программно-технических средств обмена ЭД Сторон.

Комиссия имеет право ознакомления с условиями и порядком изготовления, использования и хранения Сторонами ключевой информации, а также иной

конфиденциальной информации и ее носителей, необходимых для работы средств обмена ЭД.

Комиссия имеет право получать объяснения от должностных лиц Сторон, обеспечивающих обмен ЭД.

Комиссия вправе получать от Сторон любую иную информацию, относящуюся, по ее мнению, к рассматриваемой конфликтной ситуации.

Для проведения необходимых проверок и документирования данных, Комиссией могут применяться специальные программно-технические средства.

Комиссия не вправе давать правовую или какую-либо иную оценку установленных ею фактов, кроме организационно-технической.

## **6** Протокол работы комиссии по разрешению конфликтной ситуации

Все действия, предпринимаемые Комиссией для выяснения фактических обстоятельств, а также выводы, сделанные Комиссией, заносятся в Протокол работы Комиссии.

Протокол работы Комиссии должен содержать следующие данные:

— состав Комиссии с указанием сведений о фамилиях, именах, отчествах, местах работы, занимаемых должностях, допусках к необходимым работам, при необходимости исполняемых при обмене ЭД функциональных ролях, контактной информации, и квалификации каждого из членов комиссии;

— краткое изложение обстоятельств, свидетельствующих, по мнению Стороны - инициатора, о возникновении и/или наличии конфликтной ситуации;

— установленные Комиссией фактические обстоятельства;

— мероприятия, проводимые Комиссией для установления наличия, причин возникновения и последствий возникшей конфликтной ситуации, с указанием даты времени и места их проведения;

— выводы, к которым пришла Комиссия в результате проведенных мероприятий;

— подписи всех членов комиссии.

В случае если мнение члена или членов Комиссии относительно порядка, методики, целей проводимых мероприятий не совпадает с мнением большинства членов Комиссии, в Протокол заносится соответствующая запись, которая подписывается членом или членами Комиссии, чье особое мнение отражает соответствующая запись.

Протокол составляется в форме документа на бумажном носителе, по экземпляру каждой Стороне, Организатору Системы и Удостоверяющему центру. По обращению любого из членов Комиссии Стороной, к которой было направлено обращение, ему должна быть выдана заверенная копия Протокола.

#### **7 Акт по итогам работы комиссии по разрешению конфликтной ситуации**

По итогам работы Комиссии составляется Акт, при этом Акт должен содержать следующую информацию:

- состав Комиссии;
- дату и место составления Акта;
- даты и время начала и окончания работы Комиссии;
- фактические обстоятельства, установленные Комиссией;
- краткий перечень мероприятий, проведенных Комиссией;
- выводы, к которым пришла Комиссия в результате проведенных мероприятий;
- подписи членов Комиссии;
- в случае наличия — особое мнение члена или членов Комиссии.

К Акту может прилагаться особое мнение члена или членов Комиссии, не согласных с выводами Комиссии, указанными в Акте. Особое мнение составляется в произвольной форме, подписывается членом или членами Комиссии, чье мнение оно отражает. Особое мнение составляет неотъемлемое приложение к Акту.

Акт составляется в форме документа на бумажном носителе, по одному экземпляру каждой Стороне, Организатору Системы и Удостоверяющему центру. По обращению любого из членов Комиссии, Стороной, к которой было направлено обращение, ему должна быть выдана заверенная копия Акта.



## **8** Разрешение конфликтной ситуации по итогам работы комиссии

Акт Комиссии является основанием для принятия Сторонами решения по урегулированию конфликтной ситуации.

В срок не более трех рабочих дней со дня окончания работы Комиссии, Стороны на основании выводов Комиссии принимают меры по разрешению конфликтной ситуации и извещают другие Стороны о принятых мерах.

Конфликтная ситуация признается разрешенной по итогам работы Комиссии, если Стороны удовлетворены выводами, полученными Комиссией, мерами, принятыми другими участвующими в разрешении конфликтной ситуации Сторонами, и не имеют взаимных претензий в связи с разрешаемой конфликтной ситуацией.

В случае, если конфликтная ситуация признается Сторонами разрешенной, то в срок не позднее пяти рабочих дней со дня окончания работы Комиссии Стороны оформляют решение об урегулировании конфликтной ситуации (Решение).

Решение составляется Сторонами в форме документа на бумажном носителе по одному экземпляру каждой Стороне. Решение подписывается уполномоченными в разрешении конфликтной ситуации лицами Сторон, и утверждается руководителями Сторон либо их заместителями.

## **9** Претензионный порядок разрешения конфликтной ситуации

В случае, если конфликтная ситуация не разрешена по итогам работы Комиссии, в случае прямого или косвенного отказа одной из Сторон от участия в работе, или если одной из Сторон создавались препятствия работе Комиссии, а также в иных случаях, если одна из Сторон считает, что ее права в связи с обменом ЭД были нарушены, она обязана направить Стороне, которая, по его мнению, нарушила ее права, Претензию.

Претензия должна содержать:

- изложение существа требований Стороны-инициатора
- при возможности денежной оценки претензии - ее сумму и расчет;

— изложение фактических обстоятельств, на которых основываются требования Стороны - инициатора и доказательства, подтверждающие их, со ссылкой на соответствующие нормы законодательства и нормативных актов;

— сведения о работе Комиссии и, в случае, если Комиссия работала в связи с рассматриваемой конфликтной ситуацией, копии материалов работы Комиссии, независимо от выводов Комиссии, согласия или несогласия с этими выводами Стороны-инициатора;

— иные документы, имеющие значение, по мнению Стороны-инициатора;

— перечень прилагаемых к Претензии документов и других доказательств, а также иные сведения, необходимые для урегулирования разногласий по Претензии.

Претензия составляется в форме документа на бумажном носителе, подписывается руководителем Стороны-инициатора либо его заместителем, заверяется печатью Стороны-инициатора. Претензия и все прилагаемые к ней документы направляются в адрес Стороны-ответчика в установленном порядке, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции.

Сторона, в адрес которой направлена Претензия, обязана в срок не позднее трех рабочих дней удовлетворить требования Претензии или представить мотивированный отказ в их удовлетворении. Непредставление ответа на Претензию в течение указанного срока является нарушением установленного настоящими Правилами претензионного порядка и может рассматриваться в качестве отказа в удовлетворении требований Претензии.

**10** Разрешение конфликтной ситуации вышестоящими органами, судами, арбитражными судами

В случае невозможности разрешения споров и разногласий по конфликтной ситуации в рабочем порядке, по итогам работы Комиссии или в претензионном порядке Стороны передают их на рассмотрение вышестоящих органов либо суда или арбитражного суда, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, совместными и внутренними нормативными актами Сторон.