

**Правила оказания услуги «Электронная почта. Light»,
утвержденные приказом генерального директора
ООО «Белорусские облачные технологии»
от 24.12.2020 № 503-ОД (в редакции приказа от 06.06.2023 № 194-ОД)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги республиканской платформы «Электронная почта. Light» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют требования к качеству Услуги, а также порядок взаимодействия Оператора и Клиента и оформления документации.

1.2. Правила оказания услуги (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора между Оператором и Клиентом.

1.3. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации на официальном сайте Оператора bescloud.by.

2. Термины и определения

2.1. В Правилах и Договоре на оказание услуги используются следующие термины и определения:

DNS (Domain Name System, система доменных имен)	Компьютерная распределенная система для получения информации о доменах. Используется для преобразования имени хоста в IP-адрес и предоставления данных о маршрутизации почты;
Roundcube	Приложение для работы с электронной почтой, использующее веб-интерфейс, которое позволяет Клиенту эффективно управлять письмами своей электронной почты;
Адрес электронной почты, e-mail	Символьная строка вида <имя>@<доменное имя>, однозначно идентифицирующая почтовый ящик, в который следует доставить сообщение электронной почты;
Время плановой недоступности Услуги	Ожидаемое время, в течение которого Услуга будет недоступна в связи с плановым обслуживанием;
Время поддержки	Период времени, когда поддержка доступна для Пользователей и Оператор выполняет работы по технической и информационной поддержке;
Время предоставления услуги	Согласованный период времени, когда Услуга должна быть доступна;

Время простоя	Фактическое время, когда услуга была недоступна в течение согласованного времени её предоставления;
Доменное имя, Домен	Символьное имя, предназначенное для идентификации сервера, на котором расположен почтовый ящик Клиента;
Дополняющая / вспомогательная услуга	Услуга, добавляемая к основной для того, чтобы расширить ее функционал. Дополняющие / вспомогательные услуги не являются обязательными составляющими основных услуг;
Основная услуга	Услуга, которая предоставляет основные результаты, необходимые Клиенту;
Пользователь	Сотрудник организации Клиента, использующий Почтовый ящик, предоставленный в рамках оказания Услуги;
Почтовый ящик	Место на сервере для хранения Пользователем сообщений и других элементов системы электронной почты, идентифицируемое по адресу электронной почты;
Применимые правила	<p>Правила использования Услуг Оператора, доступные в сети Интернет на Официальном сайте Оператора, содержащие в себе условия доступа и использование Услуг, изложенные в следующих документах:</p> <p>«Правила оказания услуг РЦОД и услуг республиканской платформы, в том числе с использованием технологий облачных вычислений»;</p> <p>«Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей»;</p>
Ресурсные DNS- записи	Записи в системе доменных имен о соответствии доменного имени и служебной информации о сервере, на которое это имя должно указывать;
Тарифный план (Тариф)	Совокупность предлагаемых параметров Услуги с указанием возможного их объема в рамках одной Услуги за определенный период, а также стоимость таких параметров в зависимости от избираемого объема. Тарифные планы на Услуги размещены на

сайте Оператора и определяются Клиентом при заказе Услуг;

Учетные данные Имя и пароль, присваиваемые Пользователю для его идентификации, позволяющие получать доступ к Услуге.

2.2. В случае, если в настоящих Правилах используются термины, определения которым не даны в разделе «Термины и определения» настоящих Правил, применению подлежат термины и их определения, данные в Применимых правилах.

3. Описание услуги

3.1. В состав Услуги входит:

3.1.1. предоставление Клиенту Почтовых ящиков в количестве и с характеристиками, определенными Договором;

3.1.2. обеспечение доступности Услуги в соответствии с согласованным уровнем качества предоставления Услуги;

3.1.3. выполнение запросов Пользователей, связанных с изменениями параметров Услуги, управлением Учетными данными Пользователей и правами доступа;

3.1.4. консультации Пользователей по вопросам предоставляемой Услуги.

3.2. Оператор обеспечивает функционирование системы обмена сообщениями электронной почты и ее доступность в сети Интернет.

3.3. Оператор обеспечивает защиту от нежелательных сообщений (спама), вредоносного программного обеспечения (далее – ПО) (вирусов), а также устанавливает ограничение в части распространения файлов вложений (iso-образы, исполняемое ПО, исполняемые скрипты, ярлыки, медиафайлы, аудиофайлы, файлы с анимацией, базы данных).

3.4. Оператор осуществляет проверку подлинности отправителей сообщений и контентную фильтрацию сообщений (по требованию Клиента настройки данной проверки могут быть изменены).

3.5. При инициализации Услуги Оператор по спискам Клиента создает Почтовые ящики, назначает им адреса электронной почты и передает Клиенту Учетные данные для доступа.

3.6. Для подключения к Почтовому ящику Пользователь может использовать веб-браузер, установленный на его персональном компьютере и/или веб-клиент.

3.7. Для подключения к Почтовому ящику Пользователь может использовать принадлежащее Клиенту программное обеспечения (далее – ПО) клиента электронной почты, поддерживающее стандартные протоколы SMTP, POP, IMAP (Оператор не предоставляет ПО клиента электронной почты).

3.8. Пользователю предоставляется доступ к Почтовому ящику с присвоенным основным адресом электронной почты. Все данные Пользователя в системе электронной почты хранятся в его Почтовом ящике.

3.9. Размер Почтового ящика Пользователя определяется в соответствии с Тарифами, установленными Оператором. По запросу Клиента размер Почтового ящика в рамках оказания дополняющей услуги может быть изменен в соответствии с Тарифами Оператора.

3.10. Обработка сообщений и запросов Клиента осуществляется Оператором в соответствии с Правилами взаимодействия со Службой поддержки пользователей.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Круг ответственных лиц, через которых осуществляется взаимодействие Оператора и Клиента, определяется списком уполномоченных лиц, указанных Договоре.

4.2. В рамках оказания Услуги определяются зоны ответственности сторон согласно следующей таблице:

Зона ответственности Оператора	Зона ответственности Клиента
<p>Сетевое оборудование, каналы связи РЦОД.</p> <p>Оборудование серверных систем и систем хранения данных.</p> <p>Среда виртуализации.</p> <p>Система защиты информации республиканской платформы, включая средства защиты от нежелательных почтовых сообщений и вредоносного программного обеспечения (вирусов).</p> <p>Выделенные ресурсы, операционные системы и программное обеспечение, используемое Оператором для оказания Услуг.</p> <p>Лицензирование программного обеспечения предоставленных в пользование Клиенту на срок оказания Услуг.</p>	<p>Каналы связи, используемые для доступа Пользователей к Услугам.</p> <p>Пользовательские системы: оборудование, операционные системы и программное обеспечение, используемое для доступа к Услугам.</p> <p>Обеспечение пользовательских систем средствами защиты от вредоносного программного обеспечения и распространения нежелательных почтовых сообщений.</p> <p>Обеспечение сохранности и конфиденциальности учетных данных для доступа к почтовым ящикам Пользователей.</p> <p>Обеспечение сохранности и конфиденциальности информации, размещенной в почтовых ящиках Пользователей.</p>

4.3. Для возможности пользования Услугой организация Клиента должна иметь зарегистрированное имя домена в доступном из сети Интернет сервисе DNS. Не допускается использование одного домена для различных почтовых сервисов.

4.4. Оператор устанавливает следующие ограничения на отправку электронных писем:

для почтовых ящиков, используемых Клиентом для рассылки (допускается не более 10 почтовых ящиков для каждого Клиента) – 1000 писем в час; список электронных адресов для данных ящиков Клиент передает Оператору в рамках согласования Заказа;

для прочих почтовых ящиков – не более 300 писем в час;
число получателей в одном почтовом сообщении – 50.

4.5. Ограничение на размер сообщения электронной почты – не более 60 МБ.

4.6. Доступ к Почтовому ящику осуществляется только с использованием протоколов защиты транспортного уровня TLS1.2 и TLS1.3.

4.7. Пользователь должен изменить первоначальный пароль доступа к Услуге, выданный Оператором. В дальнейшем Пользователь обязан осуществлять своевременную смену паролей и сохранять их в тайне.

4.8. Клиент самостоятельно осуществляет смену паролей через личный кабинет пользователя расположенный по адресу <https://lc.g-cloud.by/> (далее – ЛК) или с использованием функциональных возможностей Roundcube. Инструкция по смене пароля размещена по адресу <https://becloud.by/services/uslugi-rtsood/po-kak-usluga-saas/elektronnaya-pochta-light/>.

4.9. При необходимости изменения адреса почтового ящика Клиент сразу должен осуществить архивирование его содержимого с использованием функциональных возможностей Roundcube, после чего удалить старый почтовый ящик и создать новый с нужным именем. После выполнения указанных действий Клиент должен осуществить импорт созданного ранее архива с письмами.

4.10. Максимальное количество последовательных ошибок авторизации в электронный почтовый ящик – три в течении пяти минут. При достижении указанного лимита подключение к электронному почтовому ящику блокируется, что не является Временем простоя.

4.11. Запрещается использовать Услугу для распространения вредоносных компьютерных программ, рассылки нежелательных сообщений (спама), а также сообщений, содержащих информацию или материалы, запрещенные к хранению (распространению) в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

4.12. Оператор вправе заблокировать Почтовый ящик, если с него будет зафиксирована рассылка сообщений, указанных в п. 4.11 настоящих Правил. При этом такая блокировка не считается Временем простоя.

4.13. Оператор вправе ограничить доступ к почтовым ящикам Клиента в случае получения соответствующих рекомендаций или предписаний со стороны уполномоченных органов государственного управления.

4.14. В случае размещения доменной зоны, в которой созданы почтовые ящики Клиента, на серверах Оператора, изменение Ресурсных DNS-записей, используемых для корректной работы Услуги, выполняются Клиентом самостоятельно в ЛК. Инструкция по внесению данных изменений представлена в руководстве пользователя ЛК.

4.15. Оператор не несет ответственность за доступность Услуги в случае размещения доменной зоны Клиента не на DNS-серверах Оператора, а также в случае внесения Клиентом некорректных Ресурсных DNS-записей.

4.16. Предоставляемое в рамках оказания Услуги ПО, предназначенное для хранения, обработки и отправки электронных сообщений, может использоваться Клиентом исключительно для пользования Услугой (в соответствии с функциональным назначением) на срок оказания Услуги в соответствии с Договором.

4.17. Клиент обеспечивает знание и соблюдение Пользователями требований Применимых правил.

4.18. Клиент гарантирует, что уровень знаний Пользователей будет достаточным для использования клиентских приложений и других компонентов Услуги.

4.19. В случае нарушения условий Договора и настоящих Правил Оператор имеет право в одностороннем порядке полностью или частично отказаться от исполнения Договора. В таком случае выделенные Клиенту Почтовые ящики и их содержимое удаляются.

4.20. При окончании срока действия / расторжении Договора без заключения нового Договора на оказание Услуги в следующем периоде Почтовый ящик Пользователя блокируется, а содержащиеся в нем данные хранятся в течение 7 календарных дней. По истечении указанного срока с момента блокировки Почтовый ящик и данные Пользователя удаляются.

4.21. Удаление Почтового ящика по окончании срока действия / расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной Услуги.

4.22. Резервное копирование данных почтовых ящиков выполняется ежедневно, длительность хранения каждой ежедневной копии составляет 7 календарных дней. Актуальность каждой резервной копии – по состоянию на 23:59 предыдущего дня.

5. Порядок оказания Услуги

5.1. Запрос на подключение Услуги оформляется посредством использования функций ЛК.

5.2. Обработка запросов на оказание Услуги производится в Стандартное рабочее время. В случае поступления запроса в нерабочее время, обработка осуществляется в течение следующего рабочего дня.

5.3. Определение параметров Услуги осуществляется путем согласования Заказа по форме, утвержденной в настоящих Правилах, который является неотъемлемой частью Договора на Услугу.

5.4. В течение рабочего дня, следующего за днем получения запроса на оказание Услуги, Оператор направляет Клиенту проект Договора.

5.5. После подписания Договора Клиентом и Оператором Клиент предоставляет список реквизитов Почтовых ящиков пользователей.

5.6. После проведения всех процедур, необходимых для подключения Пользователей, Оператор передает Клиенту список Учетных данных для обеспечения доступа Пользователей к Услуге.

5.7. Дата начала оказания Услуги фиксируется в Акте начала оказания Услуги.

5.8. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

5.9. Запросы на изменения параметров Услуги направляются в Службу поддержки пользователей через ЛК. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

5.10. В случае необходимости заказа в рамках Услуги вспомогательной услуги «Восстановление данных почтового ящика» Клиент направляет

соответствующий запрос посредством ЛК (в теме запроса должно быть указано – «Восстановление данных почтового ящика»).

5.11. Перенос почтовых ящиков Клиента в систему электронной почты Оператора осуществляются однократно при наличии технической возможности проведения такого переноса и при условии предоставления Оператору всех необходимых реквизитов доступа.

6. Стоимость услуги

6.1. Стоимость Услуги формируется исходя из количества заказанных Почтовых ящиков, их размера и количества назначенных адресов электронной почты.

6.2. Тарифы содержат стоимость основных, дополняющих и вспомогательных услуг, сформированную в зависимости от количества почтовых ящиков в одном домене (каждому назначается один адрес электронной почты) и их размера. При заказе услуг Клиент может включить набор из нескольких тарифных планов и получить необходимое ему количество Почтовых ящиков.

6.3. Если Клиенту необходимо изменить параметры основных услуг, он может воспользоваться предложением дополняющих и вспомогательных услуг. В качестве дополняющих услуг предлагается возможность: настроить размер существующего Почтового ящика (тарификация осуществляется за 1 ГБ); назначить дополнительные адреса электронной почты для существующего почтового ящика (тарификация за 1 адрес). В качестве вспомогательных услуг предлагается возможность переноса и восстановления данных почтовых ящиков Клиента (тарификация осуществляется за 1 почтовый ящик).

6.4. В целях обеспечения возможности оказания Услуги Клиенту может потребоваться оказание услуги «Регистрация доменного имени» и сопровождение службы DNS на ресурсах Оператора на основании отдельного договора на оказание соответствующей услуги.

6.5. Расчеты осуществляются на основании тарифов на Услугу, в соответствии с выставленными счетами.

7. Качество услуги

7.1. Оператор при оказании Услуги гарантирует следующие показатели качества:

Метрика	Описание/ способ вычисления	Целевой показатель
Согласованное время предоставления услуги	Период времени, когда Почтовый ящик доступен для Пользователя: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	24x7
Время поддержки	Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 8:00 до 20:00, с понедельника по пятницу, кроме выходных дней и дней, объявленных нерабочими*	12x5

Метрика	Описание/ способ вычисления	Целевой показатель
Доступность системы обмена почтовыми сообщениями. (Availability)	$\text{Availability} = (\text{AST} - \text{DT}) / \text{AST} \times 100$ AST - согласованное Время предоставления услуги. DT – Время простоя.	Не менее 99,5 %

*С 8:00 до 20:00 в выходные дни и дни объявленные нерабочими, возможен прием и решение запросов в случае полной недоступности Услуги.

7.2. Оценка временных параметров фактического времени предоставления Услуги производится на основании анализа данных, полученных из автоматизированной системы Службы поддержки пользователей или других информационных систем Оператора.

7.3. При расчете Времени простоя Услуги не учитывается Время плановой недоступности Услуги, а также периоды простоя, возникшие по вине Клиента и периоды ограничения предоставления Услуги в случае нарушения Клиентом обязательств, указанных в Договоре или настоящих Правилах.

7.4. Клиент может получить отчет по Услуге, разместив запрос в Службу поддержки пользователей.

7.5. Любой инцидент, сопутствующий Услуге, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением Заявки в Службу поддержки пользователей через ЛК. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно через ЛК и только на основании Заявки, поступившей от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

7.6. Уполномоченное лицо Клиента может сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении запроса или предложения по улучшению услуг.

7.7. Все претензии в отношении качества оказания Услуги регистрируются и передаются ответственному лицу Оператора, которое контролирует процесс рассмотрения претензии и получает от заявителя подтверждение факта решения в устной или письменной форме.

7.8. Все претензии в отношении качества оказания Услуги должны быть рассмотрены в течение срока, определенного внутренними регламентами Оператора.

Заказ № _____ от «__» _____ 202_г.
к Договору № _____ от «__» _____ 202_ г. оказания услуги
«Электронная почта. Light».

Клиент:**Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)****Дата начала оказания услуг:****Объем ИТ-ресурсов, запрашиваемых Клиентом**

№	Наименование позиции	Кол-во	ед.изм.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1.	Основные услуги				
1.1.	Электронная почта 1		шт.		
1.2.	Электронная почта 5		шт.		
1.3.	Электронная почта 10		шт.		
1.4.	Электронная почта 25		шт.		
1.5.	Электронная почта 50		шт.		
2.	Дополняющие услуги				
2.1.	Дополнительный объем		ГБ		
2.2.	Дополнительный адрес		шт.		
3.	Вспомогательные услуги				
3.1	Обработка данных пользователя		шт.		
3.2	Восстановление данных пользователя		шт.		
	Ежемесячная плата, бел.руб.				
	Сумма НДС, 20%, руб.*				
	Ежемесячная плата с учетом НДС, руб.*				
	Оплата за период с _____ по _____ : сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС* _____				

При наличии*Оператор:**

Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»
р/с BY14ВАРВ30127209600100000000
(933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Форма**Акт начала оказания Услуг**

к Договору № __ от «__» _____ 202_ г.
оказания услуг _____

В соответствии с Договором № __ от «__» _____ 202_ г. оказания услуг _____

настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

1. Дата начала оказания Услуг – __.__.202_ г.
2. Стороны друг к другу претензий не имеют.

Настоящий Акт составлен на русском языке в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

В УДОСТОВЕРЕНИЕ всего изложенного настоящий Акт начала оказания Услуг подписан и скреплен подписями должным образом уполномоченных представителей обеих Сторон.

Оператор:

**Общество с ограниченной
ответственностью
«Белорусские облачные технологии»**
р/с BY14ВАРВ30127209600100000000
(933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Форма**Акт оказанных услуг № _____**

по услуге республиканской платформы «Электронная почта. Light»

к Договору № _____ от «___» _____ 202_ г.

оказания услуги республиканской платформы «Электронная почта. Light»

г. Минск

«___» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № ___ оказания услуги республиканской платформы «Электронная почта. Light» от «___» _____ 202_ г., настоящим Актом оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услуги республиканской платформы «Электронная почта. Light» в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Период оказания Услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.
1.			
2.			
Итого стоимость, бел.руб.			
Сумма НДС по ставке 20%, бел.руб.*			
Всего с НДС, бел.руб.*			

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____)
с учетом НДС по ставке 20%*

в том числе НДС по ставке 20% составляет: _____ (_____).

* - без НДС в соответствии с п.2.2 Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 в редакции Указа Президента Республики Беларусь от 16.12.2019 № 461

2. Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.

3. Настоящий Акт составлен единолично каждой Стороной в соответствии с п. 6 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-3 "О бухгалтерском учете и отчетности" и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.12.2018 № 13 "О единоличном составлении первичных учетных документов".

4. Составление и подписание настоящего Акта каждой Стороной единолично свидетельствует о сдаче-приемке оказанных услуг и является основанием для оплаты.

Оператор:**Клиент:**

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские облачные
технологии»**

р/с BY14BAPB30127209600100000000

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК BAPBВY2X

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 287 11 11

e-mail: sales@becloud.by

e-mail: finance@becloud.by

УНП 191772685

_____ / _____ /

М.П.

Форма (электронный документ)**Акт сдачи-приемки оказанных услуг № _____**

по услуге республиканской платформы «Электронная почта. Light»

к Договору № _____ от «__» _____ 202_ г.

оказания услуги республиканской платформы «Электронная почта. Light»

г. Минск

«__» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № __ оказания услуги республиканской платформы «Электронная почта. Light» от «__» _____ 202_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услуги республиканской платформы «Электронная почта. Light» в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Период оказания Услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.
1.			
2.			
Итого стоимость, бел.руб.			
Сумма НДС по ставке 20%, бел.руб.*			
Всего с НДС, бел.руб.*			

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____)
с учетом НДС по ставке 20%*

в том числе НДС по ставке 20% составляет: _____ (_____).

* - без НДС в соответствии с п.2.2 Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 в редакции Указа Президента Республики Беларусь от 16.12.2019 № 461

2. Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.

3. Настоящий Акт составлен на русском языке в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

4. Подписание Акта Сторонами свидетельствует о сдаче-приемке оказанных услуг и является основанием для проведения оплаты.

Подписи сторон:**Оператор:**

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBYY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287 11 11
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент: