

**Правила оказания услуги
«Предоставление доступа к офисному программному обеспечению»,
утвержденные приказом генерального директора ООО «Белорусские
облачные технологии» от 24.01.2023 № 35-ОД**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «Предоставление доступа к офисному программному обеспечению» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют критерии и методы для оценки качества предоставления Услуги, а также порядок взаимодействия Оператора и Клиента и оформления необходимой документации.

1.2. Правила оказания Услуги (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора на оказание Услуги между Оператором и Клиентом (далее – Договор). 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:

Офисное программное обеспечение (ПО)	набор офисных компьютерных программ, предназначенный для повышения эффективности при работе с электронными документами, таблицами, презентациями и иными дополнительными сервисами, правами на использование которого путем оказания Клиенту Услуги по модели «Программное обеспечение как услуга» (SaaS) обладает Оператор на основании соответствующего договора;
Ключи активации	лицензионные ключи, передаваемые Оператором Клиенту и позволяющие активировать ПО, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги;
Информационный ресурс Услуги	информационный ресурс Оператора, размещенный на республиканской платформе, посредством которого реализуется доступ Клиента к ПО и ключам активации ПО;
Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ Клиента к ПО;
Время простоя	интервал с момента начала недоступности Услуги (за исключением плановой недоступности) до момента возобновления доступности Услуги;

Применимые правила

правила использования Услуг Оператора, доступные в сети Интернет на Официальном сайте Оператора, содержащие в себе условия доступа и использования услуг, изложенные в следующих документах:

Правила оказания услуг РЦОД и услуг республиканской платформы, в том числе с использованием технологий облачных вычислений;
Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей.

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

3. Описание Услуги

3.1. Услуга является услугой республиканской платформы, реализуемой Оператором с помощью категории служб облачных вычислений «Программное обеспечение как услуга» (Software as a Service), при оказании которой Клиент получает удаленный доступ к установочным пакетам запрошенного у Оператора ПО, размещенным на Информационном ресурсе Услуги.

3.2. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

1.1.1. предоставление удаленного доступа к дистрибутиву ПО, который размещен на Информационном ресурсе Услуги, через сеть Интернет под Учетными данными, предоставленными Оператором, исключительно с перечня сетевых адресов, предоставленных Клиентом, в течение срока оказания Услуги;

1.1.2. предоставление ключей активации заказанного ПО;

1.1.3. возможность использования ПО, доступ к которому предоставлен, по прямому назначению, включая установку на компьютер или иное устройство, запуск и работу с ним (использование заложенных в ПО функциональных возможностей), на условиях, установленных автором или иным правообладателем, предусмотренных лицензионным соглашением правообладателя, являющимся договором присоединения и неотъемлемой частью компьютерной программы (ПО), на территории Республики Беларусь;

1.1.4. защиту ресурсов республиканской платформы, в том числе Информационного ресурса Услуги, в соответствии с утвержденной у Оператора и согласованной с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь Политикой информационной безопасности.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Клиент имеет право получать круглосуточный доступ к Услуге за исключением времени проведения профилактических и аварийно-восстановительных работ по обслуживанию.

4.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке приостановить оказание Услуги до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, указанных в Договоре и Правилах.

4.3. Оператор несет ответственность за администрирование и поддержку функционирования Информационного ресурса Услуги в течение периода оказания Услуги.

4.4. Установка и настройка ПО, доступ к которому предоставлен в рамках Услуги, обеспечивается Клиентом самостоятельно.

4.5. Клиент дает свое согласие на раскрытие Оператором правообладателю касающихся Клиента сведений о его наименовании и реквизитах.

4.6. ПО, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги:

4.6.1. должно использоваться Клиентом исключительно для собственных нужд без права передачи третьим лицам и в соответствии с условиями Договора, пользовательского соглашения с правообладателем и законодательством Республики Беларусь;

4.6.2. не является отказоустойчивым, не предназначено для использования в ситуациях, в которых сбой ПО может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде.

4.7. Оператор обязуется:

4.7.1. оказывать Клиенту Услугу надлежащим образом, в объеме и в сроки, предусмотренные Договором;

4.7.2. вести учет оказания и оплаты Клиентом Услуги в соответствии с Заказами;

4.7.3. своевременно информировать Клиента о возникших аварийных ситуациях, затрудняющих и получение Услуг или ухудшающих их качественные показатели, после их наступления.

4.8. Оператор не несет ответственность:

4.8.1. в случае невозможности использования Услуги по причинам, не зависящим от Оператора, в т.ч. за качество сервисов третьих лиц (в частности сервисов передачи данных), необходимых для доступа к Услуге;

4.8.2. за совместимость ПО, доступ к которому предоставлен в рамках Услуги, с другим программным обеспечением Клиента;

4.8.3. за убытки любого рода, понесенные Клиентом из-за утери и/или разглашения третьим лицам своих Учетных данных для доступа к ПО;

4.8.4. за убытки, которые может понести Клиент вследствие заказа Услуги и использования ПО, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги;

4.8.5. за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установки ПО и его использования.

4.9. Клиент обязуется:

4.9.1. обеспечить знание и соблюдение Пользователями требований Применимых правил;

4.9.2. оказывать разумное содействие Оператору при оказании Услуги, включая предоставление документов и (или) информации, необходимых для своевременного и качественного оказания Услуги;

4.9.3. обеспечить конфиденциальность Учетных данных, полученных от Оператора, и не допускать их разглашения, а также незамедлительно уведомить Оператора в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности или разглашения Учетных данных;

4.9.4. не удалять, не изменять и не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в ПО;

4.9.5. не вскрывать технологии, не производить декомпиляцию и дизассемблирование ПО.

4.10. Клиент гарантирует, что уровень знаний Пользователей будет достаточным для использования Услуги.

5. Стоимость услуги

5.1. Стоимость Услуги формируется исходя из выбранных Клиентом количественных параметров, согласованных в Заказе.

5.2. При расчете стоимости Услуги учитывается объем ПО заказанного Клиентом в рамках Услуги.

5.3. Клиент может оформить заказ на увеличение объема ПО с соответствующим увеличением стоимости Услуги.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Запрос на подключение Услуги может быть оформлен посредством использования функций Личного кабинета (далее – ЛК) на Официальном сайте Оператора, либо путем заполнения формы обратной связи (выбор действия «Связаться с нами» в разделе «Контакты»-«Контактная информация» на Сайте Оператора) с указанием данных о Клиенте согласно форме Заказа, а также полного наименования организации Клиента и реквизитов для оформления Договора.

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

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

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

6.5. В целях оказания Услуги Оператор в течение 5 (пяти) рабочих дней после вступления Договора в силу предоставляет Клиенту Учетные данные для доступа к Информационному ресурсу Услуги, где размещаются установочные пакеты заказанного Клиентом ПО. Ключи активации заказанного клиентом ПО передаются согласно действующему в Обществе регламенту передачи реквизитов доступа.

6.6. В день передачи Учетных данных и ключей активации ПО Оператор составляет Акт оказанных Услуг (далее – Акт) за весь расчетный период оказания Услуги по форме, определенной Правилами, и в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня составления направляет Клиенту копию Акта для сведения.

6.7. Дата передачи Учетных данных и ключей активации ПО считается датой начала оказания Услуги, с которой отсчитывается срок ее оказания.

6.8. Информация о порядке доступа и Учетных данных передается ответственному за приемку услуг представителю Клиента на контактные данные, указанные в Договоре, с электронного адреса noreply@becloud.by.

6.9. Запросы на изменение параметров Услуги направляются в Службу поддержки пользователей. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием нового Заказа.

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

6.11. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.12. Все действия Оператора, связанные с изменениями параметров Услуги, выполняются по запросам Пользователей.

7. Качество предоставления услуги

7.1. Услуга считается оказанной в полном объеме, если в отчетном периоде соблюдены следующие согласованные метрики:

Метрика	Описание / способ вычисления	Целевой показатель
Время предоставления Услуги	Период времени, когда Услуга доступна для подключения: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.	24×7
Время поддержки	Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 8:00 до 20:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.	12×5
Доступность инфраструктуры (Availability)	$Availability = (AST - DT) / AST \times 100$ AST – согласованное Время предоставления Услуги. DT – Время простоя.	Не менее 99,5 %

7.2. Для поддержания согласованного уровня услуг Оператор проводит работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию, период их выполнения и продолжительность, а также и обязательства Оператора по уведомлению Клиента определены в нижеприведенной таблице:

Тип работ по обслуживанию	Период проведения работ	Уведомление Клиента
Плановые работы по обслуживанию, не способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Рабочее время*	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Круглосуточно, по возможности вне рабочего времени*	Не позднее чем за 24 часа до начала работ и не позднее 1 часа после окончания работ
Аварийно-восстановительные работы по восстановлению доступности или функциональности Услуги	Круглосуточно	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ

*Рабочим временем считается период с 9 ч до 18 ч в рабочие дни.

7.3. В случае, если работы по обслуживанию влияют на деятельность Клиента, Оператор согласовывает с Клиентом временной интервал, в течение которого могут выполняться работы по обслуживанию, за исключением аварийно-восстановительных работ.

7.4. Оператор и Клиент взаимодействуют для предотвращения инцидентов и оперативного их устранения в соответствии с Применимыми правилами для того, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услугу.

7.5. Любой инцидент, возникший в ходе использования Услуги, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением Заявки в Службу поддержки пользователей посредством ЛК. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по Заявкам Клиента и только от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

7.6. Оператор может связаться с лицом, уведомившим об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Клиентом.

7.7. Уполномоченные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента уполномоченных лиц Клиента. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента на оказание Услуги и устранить его.

7.8. В случае, если Клиент не согласен с уровнем устранения инцидента, он может ходатайствовать о повторном открытии инцидента. В противном случае инцидент считается закрытым.

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

7.10. Все претензии регистрируются и передаются ответственному лицу Оператора, которое контролирует процесс удовлетворения претензии и получает от заявителя подтверждение факта решения в устной или письменной форме.

7.11. Все претензии должны быть рассмотрены в течение срока, определенного внутренними регламентами Оператора.

8. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

Заказ № _____ от «___» _____ 20__ г.
к Договору № _____ оказания услуги республиканской платформы «Доступ к офисному
программному обеспечению»
от «___» _____ 20__ г.

Наименование Клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг: ____ . ____ . 20__ г.

1. Перечень компьютерных программ, к которым запрашивается доступ

№	Наименование	Артикул	Количество лицензий	Цена за единицу, рублей без НДС	Стоимость, рублей без НДС ¹
1.					
2.					
	Сумма НДС, 20%, руб. *				
	Стоимость услуги: сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС* _____				

* - 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. Предоставление доступа

Доступ осуществляется исключительно со следующего определенного перечня сетевых адресов:

№ п/п	Сетевой адрес
1.	
2.	

3. Срок оказания Услуги: _____.

Правила, порядок, в том числе сроки использования компьютерных программ, доступ к которым предоставлен в рамках Услуги, определяется лицензионным соглашением правообладателя компьютерных программ с учетом выбранного Клиентом типа предоставления прав на использование компьютерных программ.

ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор

Клиент

ООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY14BAPB301272096001000000000 (933)

в ОАО «Белагропромбанк», BAPBBY2X

г. Минск, пр.Жукова, д.3

_____/_____/М.П.

_____/_____/М.П.

¹ Не признается объектом налогообложения НДС обороты по реализации услуг республиканской платформы только государственным органам в соответствии с абз.3 п.2.2. Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий»), в иных случаях стоимость услуг включает НДС.

Акт начала оказания Услуг

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

оказания услуги республиканской платформы «Доступ к офисному программному обеспечению»

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:**Клиент:**

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBKY2X
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

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Акт оказанных услуг № _____
к Договору № _____ от «___» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «Доступ к офисному программному
обеспечению»

г. Минск

«___» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № ____ оказания услуги республиканской платформы «Доступ к офисному программному обеспечению» от «___» _____ 202_ г., настоящим Актом оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услуги республиканской платформы «Доступ к офисному программному обеспечению» 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:

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBKY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287-11-42
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____/_____/

М.П.

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

по услуге республиканской платформы «Доступ к офисному программному обеспечению»

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

оказания услуги республиканской платформы «Доступ к офисному программному обеспечению»

г. Минск

«____» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № ____ оказания услуги республиканской платформы «Доступ к офисному программному обеспечению» от «____» _____ 202_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услуги республиканской платформы «Доступ к офисному программному обеспечению» 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 BY14BAPB301272096001000000000

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК BAPBYY2X

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 287-11-42

e-mail: finance@becloud.by

УНП 191772685

Клиент: