

**Правила оказания услуги
«Защищенный хостинг на виртуальном сервере», утвержденные приказом
генерального директора ООО «Белорусские облачные технологии»
№ 171-ОД от 11.05.2020 (в редакции приказа от 10.08.2023 № 280-ОД)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют критерии и методы для оценки качества Услуги, а также порядок взаимодействия и оформления 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 их новой редакции на официальном сайте Оператора becloud.by.

2. Термины и определения

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

ИТ-ресурсы	программно-технические средства Оператора, предназначенные для обработки и хранения информации, а также транспортировки данных Клиента для администрирования информационных систем;
Интернет-сайт	единая информационная структура, содержащая связанные между собой страницы, посвященные определенной теме и доступные через сеть Интернет;
Информационные ресурсы (ИР) Клиента	интернет-сайты и иные информационные ресурсы Клиента, размещенные на ИТ-ресурсах;
Государственные органы (для целей настоящих Правил)	государственные органы и иные государственные организации, подчиненные (подотчетные) Президенту Республики Беларусь, Совету Республики и Палате представителей Национального собрания Республики Беларусь, Конституционному Суду Республики Беларусь, Верховному Суду Республики Беларусь, Аппарату Совета Министров Республики Беларусь, республиканским органам государственного управления и иным государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам, судам, а также организации, подчиненные (входящие в состав, систему) указанных государственных органов и организаций и иные государственные организации, определяемые

Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь, интернет-услуги которым должны оказываться уполномоченными поставщиками интернет-услуг;

Отчетный период	календарный месяц, в котором оказывалась Услуга, если иное не определено Договором;
Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ Пользователей к Услуге;
Служба поддержки пользователей	единая точка контакта между Оператором и Пользователями. Служба поддержки пользователей управляет обращениями, а также осуществляет коммуникации с Пользователями;
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;
DNS (Domain Name System, система доменных имен)	компьютерная распределенная система получения информации о доменах. Используется для преобразования имени хоста в IP-адрес и предоставления данных об обслуживающих узлах для протоколов в домене;
Время простоя	интервал с момента начала недоступности Услуги (за исключением плановой недоступности) до момента возобновления доступности Услуги.

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 термины и их определения, данные в Применимых правилах.

3. Описание Услуги

3.1. Услуга является услугой республиканской платформы, реализуемой Оператором с помощью категории служб облачных вычислений «Инфраструктура как сервис» (Infrastructure as a Service), при которой Оператор предоставляет облачную инфраструктуру для размещения информационных ресурсов Клиента и обеспечивает постоянный доступ к данным ресурсам, в том числе в сети Интернет, с выполнением требований Положения о порядке

определения уполномоченных поставщиков интернет-услуг, утвержденного приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь (далее – ОАЦ) № 60 от 02.08.2010 (далее – Приказ № 60).

3.2. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

3.2.1. прием и обработку запросов в части конфигурирования ИТ-ресурсов на основании параметров, согласованных в Заказе;

3.2.2. предоставление виртуальной машины – программной системы Республиканской платформы, эмулирующей аппаратное обеспечение (сервер) с предоставлением всех прав доступа для ее администрирования Клиентом. Виртуальная машина характеризуется определенными обязательными характеристиками ИТ-ресурсов (vCPU, vRAM, vHDD). Количество и параметры виртуальных машин могут изменяться Клиентом посредством направления нового Заказа;

3.2.3. установку по заказу Клиента на виртуальную машину операционных систем семейства Linux или иной операционной системы совместимых с ИТ-ресурсами (платформой виртуализации) Общества. В случае выбора Клиентом операционной системы, отличной от Linux, в зону ответственности Оператора входит исключительно установка дистрибутива данной операционной системы без последующей активации, а лицензионные ключи для активации такой операционной системы Оператору предоставляет Клиент;

3.2.4. сетевую доступность ИТ-ресурсов, выделяемых Клиенту в рамках Услуги в соответствии с Заказом;

3.2.5. предоставление одного внешнего IP-адреса;

3.2.6. защиту информационных ресурсов Клиента путем обеспечения предоставляемых Клиенту ИТ-ресурсов необходимыми средствами защиты информации в соответствии с утвержденной у Оператора и согласованной с ОАЦ политикой информационной безопасности для размещения информационных ресурсов;

3.2.7. изоляцию предоставленных Клиенту ИТ-ресурсов от ИТ-ресурсов иных услуг Оператора.

3.3. Состав предоставляемых ИТ-ресурсов и программного обеспечения (далее – ПО) определяется в соответствии с Заказом.

3.4. Перенос информационных ресурсов Клиента на ИТ-ресурсы Оператора с иных ресурсов осуществляется Клиентом самостоятельно либо специалистами Оператора при наличии технической возможности.

3.5. В случае переноса IP Клиента специалистами Оператора, Оператор уведомляет Клиента об успешном переносе, после чего дальнейшее обновление информационных ресурсов (в том числе повторный перенос интернет-сайта) осуществляется Клиентом самостоятельно.

3.6. В случае если IP Клиента, размещаемый на ИТ-ресурсах Оператора, не прошел государственную регистрацию, Оператор обязуется обеспечить государственную регистрацию указанного информационного ресурса в Государственном реестре информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь согласно Тарифу Оператора. Клиент обязуется

своевременно предоставить Оператору полную и достоверную информацию, необходимую для государственной регистрации информационного ресурса.

3.7. В случае заказа Клиентом ПО для панели управления хостингом: для его активации Оператор обеспечивает доступ с внешних IP-адресов серверов управления лицензиями правообладателя данного программного обеспечения к виртуальной машине Клиента с предварительно установленным ПО панели управления хостингом.

3.8. При оказании Услуги предоставление доступа Клиента из сетей электросвязи общего пользования обеспечивается исключительно по портам протоколов транспортного уровня, указанным в Заказе.

3.9. Предоставление доступа к административной части информационных ресурсов Клиента осуществляется только по портам протоколов транспортного уровня с перечня сетевых адресов, указанных в Заказе и/или в Договоре.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Оператор в рамках исполнения требований к уполномоченным поставщикам интернет-услуг, установленных Приказом № 60, при оказании Услуги обеспечивает мониторинг работоспособности (доступности) одного интернет-сайта Клиента (для Клиента, являющегося государственным органом – официального интернет-сайта/ для иных Клиентов – интернет-сайта, определенного Клиентом). Адрес интернет-сайта, в отношении которого обеспечивается мониторинг работоспособности (доступности), указывается Клиентом при заказе Услуги в ЛК.

4.2. В случае, если Клиент заинтересован в увеличении количества интернет-сайтов, размещаемых на предоставленных в рамках Услуги ИТ-ресурсах, в отношении которых необходимо осуществление мониторинга работоспособности (доступности), Клиент имеет возможность оформления заказа на данный сервис в рамках дополнительной услуги «Администрирование».

4.3. Оператор обеспечивает мониторинг работоспособности (доступности) интернет-сайтов в рамках Услуги исключительно в тех случаях, когда Клиентом обеспечено конфигурирование DNS-записей (А-записей) в соответствии с рекомендациями Оператора. В случае невыполнения Клиентом данного условия Оператор не несет ответственности за предоставление Услуги в части доступности интернет-сайта в сети Интернет и мониторинга его доступности до устранения несоответствий Клиентом.

4.4. В случае, если Клиент использует предоставленные Оператором в рамках Услуги ИТ-ресурсы для оказания интернет-услуг конечным потребителям, то ответственность за оказание Клиентом таких услуг в соответствии с требованиями законодательства, в том числе в части исполнения требований Приказа № 60, лежит на Клиенте.

4.5. Перерывы в предоставлении доступа к Услуге квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время недоступности Услуги, если такие перерывы явились следствием:

4.5.1. изменения Клиентом настроек ПО, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге, производимые без согласования с Оператором;

4.5.2. неработоспособности или несовместимости ПО, устанавливаемого Клиентом;

4.5.3. выполнения Оператором мероприятий по защите ИР Клиента от распространенных сетевых атак в соответствии с требованиями Приказа № 60;

4.5.4. доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего не по вине Оператора;

4.5.5. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

4.6. В случае проведения работ по обслуживанию Оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом Клиента. Данные перерывы не квалифицируются в качестве отсутствия доступа к Услуге.

4.7. Оператор обязуется:

4.7.1. предоставлять Клиентам статические IP-адреса либо IP-адреса из подсетей, специально выделенных для этих целей Оператором;

4.7.2. предоставлять доступ к сервису точного (эталонного) времени Оператора на основании Заказа;

4.7.3. ограничивать доступ к сети Интернет в соответствии со списками ограниченного доступа, формируемыми РУП «БелГИЭ»;

4.7.4. предоставлять доступ к интернет-сайту Клиента (публичной его части) из сети Интернет только по портам протоколов транспортного уровня 80 и 443, если иное не указано в Заказе;

4.7.5. осуществлять еженедельное резервное копирование защищенной виртуальной машины (виртуального сервера); срок хранения резервных копий – 30 календарных дней (резервные копии Клиенту не предоставляются);

4.7.6. обеспечивать доступность ИР Клиента, размещенных на ИТ-ресурсах Оператора, в сети Интернет в течение срока действия Договора. В случае, если выбранный Клиентом Тариф не соответствует параметрам информационного ресурса Клиента и/или режима его эксплуатации, Оператор не несет ответственности за качество доступа к информационному ресурсу и имеет право отказаться от предоставления Услуги;

4.7.7. незамедлительно уведомлять Клиента в случае инцидента, связанного с безопасностью информации. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения.

4.8. Клиент обязуется:

4.8.1. выполнять следующие требования, которые могут быть дополнены положениями Политики информационной безопасности или иных локальных правовых актов Клиента:

1) для операционных систем (ОС), отличных от Linux:

встроенная учетная запись с административными правами Administrator (Администратор) должна быть переименована именем, не связанным с ее назначением, должна быть отключена и предназначена только для служебного

использования для настройки или обслуживания ИР при загрузке в «безопасном режиме»;

пароль должен соответствовать требованиям политики информационной безопасности Клиента и сохраняться в секрете в соответствии с требованиями локальных нормативных правовых актов Клиента, регламентирующих работу с информацией ограниченного распространения;

встроенная учетная запись Guest (Гость) должна быть отключена.

2) для ОС семейства Linux:

должен быть запрещен вход в ОС от имени учетной записи суперпользователя (root);

должна быть настроена авторизация пользователей с применением логина/пароля или сертификатов открытых ключей (по возможности контейнер с личным ключом пользователя должен быть защищен);

4.8.2. персонифицировать все учетные записи так, чтобы они позволяли однозначно идентифицировать субъекта, взаимодействующего с системным и прикладным программным обеспечением, установленным на ИТ-ресурсах, выделенных Клиенту;

4.8.3. настроить ограничение доступа к администрированию (административной части) ИР Клиента со стороны Клиента (третьих лиц, допущенных клиентом) по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного уровня;

4.8.4. обеспечить конфигурирование DNS-записей (A-записей) интернет-сайта в соответствии с рекомендациями Оператора для обеспечения возможности предоставления Услуги и подключения функций мониторинга;

4.8.5. выполнять обновление используемого ПО и программных средств защиты информации, используемых в размещаемых ИР Клиента;

4.8.6. на ИР Клиента настроить и обеспечить функционирование средств аудита, обеспечивающих достаточный для проведения расследования инцидентов информационной безопасности уровень журналирования; обеспечить срок хранения событий аудита в соответствии с действующей у Клиента политикой информационной безопасности либо иными локальными правовыми актами Клиента, но не менее 3 (трех) месяцев;

4.8.7. осуществлять работу с ИР Клиента (уполномоченным персоналом Клиента или уполномоченной Клиентом организацией) только с правами, принадлежащими роли «Пользователь» и предоставлением прав доступа к локальным каталогам, файлам, ветвям реестра, необходимым для нормальной работы с ИР в рамках предоставленных ему полномочий (привилегий);

4.8.8. использовать пароли, удовлетворяющие следующим критериям:

при первом входе в ОС должно производиться изменение временного пароля;

пароль должен состоять не менее чем из двенадцати символов;

в составе пароля должна применяться комбинация, состоящая из цифр, букв верхнего и нижнего регистра, спецсимволов;

пароль должен храниться в секрете;

не допускается передача пароля другим сотрудникам, а также посторонним лицам;

должно производиться изменение паролей при подозрении на их компрометацию;

пароль должен изменяться через регулярные промежутки времени (не реже 180 дней);

недопустимо использование предыдущих паролей за последние 12 месяцев;

4.8.9. незамедлительно информировать Оператора об отклонениях от согласованного уровня оказания Услуги или же о другом обнаруженном событии, которое способно нарушить процесс оказания Услуги, через Личный кабинет пользователя, расположенный на сайте Оператора по адресу <https://becloud.by> (далее – ЛК);

4.8.10. предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию Услуг, в том числе обеспечить функционирование средств защиты информации и системы управления интернет-сайтом;

4.8.11. предоставлять запрашиваемую Оператором информацию об использовании Услуг в целях улучшения качества оказания Услуг Оператором;

4.8.12. предоставлять Оператору контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удаленный доступ к панели управления хостингом, перечень внешних статических IP-адресов, с которых может осуществляться удаленный доступ, а также перечень URL-адресов, предназначенных для администрирования системы управления содержимым (CMS) интернет-сайта (в рамках оказания Услуги Оператор руководствуется контактными данными, указанными Клиентом как в Договоре, так и в ЛК (ответственность клиента при предоставлении данных в ЛК регламентируется «Соглашением об использовании Личного кабинета пользователя»));

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

4.8.14. не вскрывать технологии, не производить декомпиляцию и дизассемблирование компьютерных программ за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Беларусь;

4.8.15. обеспечивать сохранность и конфиденциальность полученной от Оператора информации по исполнению Договора;

4.8.16. своевременно выполнять обновление системного и прикладного ПО, системы управления содержимым интернет-сайта, баз данных, программных средств защиты информации, используемых в ИР Клиента, в том числе ПО предоставленного Оператором Клиенту в рамках оказания услуги;

4.8.17. выполнять резервное копирование ИР в соответствии с принятой у Клиента политикой резервного копирования; проверять возможность восстановления из резервных копий; выполнять восстановление данных своими силами и за свой счет;

4.8.18. управлять информационной безопасностью своих ИР и их резервными копиями (в том числе с привлечением для этой цели третьих лиц);

4.8.19. выполнять настройку средств аудита, мониторинг и хранение журналов аудита системного и прикладного ПО, используемого Клиентом, а также средств защиты информации Клиента;

4.8.20. предоставлять по запросу Оператора журналы аудита в рамках решения инцидентов информационной безопасности;

4.8.21. передавать события аудита (события доступа к ИР Клиента) по протоколу Syslog UDP 514 на внешний сервер хранения и обработки событий аудита Оператора (syslog01.g-cloud.by). Не изменять настройки аудита без согласования с Оператором;

4.8.22. предоставлять Оператору цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-ресурса Клиента (открытую и закрытую часть ключа) для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений в случае использования интернет-ресурсом Клиента протокола HTTPS (SSL/TLS-соединений);

4.8.23. обеспечить функционирование системы защиты информации, ведение и анализ журнала аудита и событий безопасности в части ИР Клиента. В случае инцидента, связанного с безопасностью информации Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет Оператора об инциденте на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора vdcsupport@becloudby.com и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;

4.8.24. обеспечить принятие необходимых мер по устранению инцидентов, влекущих несанкционированное использование ИР Клиента и/или связанных с подозрительной активностью со стороны ИР Клиента и выполнять рекомендации Оператора;

4.8.25. предоставить перечень URL-адресов интернет-сайтов, размещаемых Клиентом на ИТ-ресурсах, выделяемых Оператором в рамках предоставления Услуги. В случае внесения изменений Клиентом в указанный перечень предоставить Оператору его актуальную версию;

4.8.26. обеспечить соблюдение требований законодательства в отношении приобретенных им прав на объекты интеллектуальной собственности (в том числе заключение необходимых договоров на такие объекты), используемые Клиентом;

4.8.27. в рамках использования Услуги руководствоваться Применимыми правилами.

4.9. Оператор не несет ответственность за:

4.9.1. инциденты, произошедшие вследствие изменений, произведенных Клиентом при настройке ИР и средств защиты информации ИР Клиента, в том числе повлекших несанкционированный доступ к ИР и/или его административной части;

4.9.2. недоступность ИР Клиента из сети Интернет, вызванную изменениями DNS-записей, выполненными Клиентом, либо недоступность

внешних DNS-серверов (в случае, когда Клиент отказался от размещения доменной зоны (доменных записей) Клиента на DNS-сервере Оператора);

4.9.3. целостность информации Клиента; резервное копирование ИР производится Клиентом;

4.9.4. получение доступа третьими лицами к ИР Клиента и/или административной части ИР в связи с обстоятельствами, за которые Оператор не отвечает (неприменение средств защиты информации, передача учетных данных, использование стандартных имен учетных записей, «слабых» паролей и т.п.);

4.9.5. за корректное функционирование операционной системы, используемой Клиентом в рамках Услуги;

4.9.6. соблюдение Клиентом требований законодательства в отношении приобретенных им прав на объекты интеллектуальной собственности (в том числе заключение необходимых договоров на такие объекты);

4.9.7. обеспечение корректного функционирования ИР Клиента, размещенных на ИТ-ресурсах Оператора, предоставленных Клиенту в рамках Услуги.

4.10. Клиент без каких-либо условий, изъятий и оговорок соглашается с тем, что в целях обеспечения безопасности ИР Клиента и своевременного устранения выявленных нарушений безопасности ИР Клиента Оператор имеет право ограничить доступ из сети Интернет к ИР Клиента, в том числе из национального сегмента сети Интернет, в следующих случаях:

в случае поступления соответствующего обращения Клиента;

в случае необходимости устранения различных видов неправомерных воздействий, о наличии которых Оператору стало известно, заведомо приводящих к нарушению конфиденциальности, целостности, подлинности, доступности, сохранности информации, направленных на ИР Клиента и (или) исходящих от него;

в случаях выявления инцидентов, повлекших несанкционированное использование ИР Клиента, и/или подозрительной активности со стороны ИР Клиента, а также неприятия Клиентом необходимых мер по устранению данных инцидентов и невыполнения соответствующих рекомендаций Оператора в указанные Оператором сроки.

Ограничение доступа к ИР Клиента по решению Оператора в соответствии с настоящим пунктом осуществляется на неопределенный срок до момента устранения причин инцидентов и выполнения Клиентом рекомендаций Оператора и не считается прерыванием оказания Услуги.

4.11. В случае нарушения условий Договора Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке полностью или частично приостановить оказание Услуги Клиенту путем частичной блокировки / отключения доступа к Услуге. Перерасчет стоимости Услуги в данном случае не осуществляется.

4.12. При окончании срока действия / расторжении Договора без заключения нового Договора Учетные данные Пользователя блокируются. Удаление данных по окончании срока действия / расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной 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 количество виртуальных ресурсов (vCPU; vRAM; IP-адрес; vHDD; подключение через порт доступа) в рамках выбранного Клиентом Тарифа.

5.3. Клиент может заказать дополнительные услуги (выделение дополнительных IP-адресов, предоставление ПО панели управления хостингом и др.) с оплатой согласно Тарифам Оператора.

6. Порядок оказания услуги

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

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 на Услугу по форме, утвержденной в настоящих Правилах, который является неотъемлемой частью Договора на Услугу.

6.5. В течение 5 (пяти) рабочих дней после вступления Договора в силу Оператор обеспечивает возможность использования ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом, и передает Учетные данные для доступа.

6.6. Запросы на изменение параметров Услуги (количества и параметров виртуальных машин, систем хранения данных, IP-адресов) направляются в Службу поддержки пользователей через ЛК. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

6.7. Оператор при необходимости на возмездной основе обеспечивает доступ к лицензионному ПО и управляет доступом к ИТ-ресурсам в целях их администрирования.

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

6.9. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.10. 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 услуги (Availability)	$\text{Availability} = (\text{AST} - \text{DT}) / \text{AST} \times 100$ <p>AST – согласованное Время предоставления услуги. DT – Время простоя.</p>	<p>Не менее 99,5 % (для тарифов линейки Хост)</p> <p>Не менее 97,5 % (для тарифов линейки Стек)</p>

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 будут взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их в соответствии с действующими Применимыми правилами для того, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услуги

7.5. Любой инцидент, сопутствующий Услуге, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением Заявки в СПП через ЛК. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно посредством использования ЛК по Заявке Клиента, направленной исключительно уполномоченным

представителем Клиента, указанным в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

7.6. Оператор может связаться с лицом, уведомившем 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 « _____ » _____ 202_ г.
к Договору № ___ от « _____ » _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы
«Защищенный хостинг на виртуальном сервере»
(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг: _____.____.202_

1. Объем ИТ-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1.	Тариф (Тарифный план)			
1.1	Подключение к порту сети передачи данных РП на скорости, Мбит/с			
2.	Дополнительные ресурсы:			
2.1.	Система хранения данных, Гб			
2.2.	IP-адрес(-а)			
2.3.				
3.	Дополнительные услуги:			
3.1.	Доступ к программному обеспечению (указать наименование ПО)			
3.2.	Услуга по государственной регистрации или изменению регистрационных данных информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет в РУП «БелГИЭ»			
	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

Примечание: при наличии скидки, действующей у Оператора на момент заказа услуг, добавляется поле, в котором указан размер скидки.

Оператор:

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

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК BAPBВY2X

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 287 11 34

e-mail: finance@becloud.by

УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

ЗАКАЗ № _____ от «__» _____ 202_ г.
к Договору № __ от «__» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы
«Защищенный хостинг на виртуальном сервере»
(ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:**Тип заказа:** (новая услуга, изменение услуги)**Дата начала оказания услуг:** _____.____.20__**1. Клиент является:**

государственным органом и иной государственной организацией, подчиненной (подотчетной) Президенту Республики Беларусь, Совету Республики и Палате представителей Национального собрания Республики Беларусь, Конституционному Суду Республики Беларусь, Верховному Суду Республики Беларусь, Аппарату Совета Министров Республики Беларусь, республиканским органам государственного управления и иным государственными организациями, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам, судам;	<input type="checkbox"/>
организацией, подчиненной (входящим в состав, систему) государственных органов и организаций, указанным в абзаце первом настоящего пункта; иной государственной организацией, определяемой ОАЦ для оказания ей интернет-услуг уполномоченным поставщиком интернет-услуг.	<input type="checkbox"/>
органом, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность	<input type="checkbox"/>
иной организацией	<input type="checkbox"/>

2. Защита информационных ресурсов Клиента:

разрешить доступ для администрирования операционных систем и прикладных сервисов на виртуальных машинах Клиента из сети Интернет по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного уровня^{1,2}:

№ п/п	Внешние статические IP-адрес(-а) и/или подсети со стороны Клиента, с которых разрешено обращение	Внешние статические IP-адрес(-а) и/или подсети, из числа выделенных Оператором Клиенту, на которые идет обращение	Порт(-ы), на которые идет взаимодействие

обеспечить защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS соединений³

¹ Обязательно для заполнения

² Ограничение доступа с определенных IP-адресов на URL-адреса административной части ресурсов Клиента (системы управления содержимым интернет-сайта – CMS) осуществляется Клиентом самостоятельно. Данные ограничения могут быть настроены специалистами Общества на основании официального запроса Клиента при условии предоставления временного доступа к администрированию его ресурсов.

³ Данный пункт является обязательным для заполнения в случае использования интернет-ресурсом Клиента протокола HTTPS (SSL/TLS-соединений). Клиент обязан предоставить Оператору цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-ресурса Клиента (открытую и закрытую часть ключа) в виде файлов в формате: .p7b (pkcs#12) или .pem для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений.

размещение доменной зоны (доменных записей) Клиента на сервере Оператора («DNS»):

№ п/п	Доменная зона / доменные записи		
	Имя	Тип (А, МХ, ТХТ и пр.)	Значение
1			
2			
3			
4			
5			

3. Мониторинг доступности интернет-сайтов Клиента:

разрешить установку агента системы мониторинга⁴¹ для обеспечения мониторинга интернет-сайтов (в соответствии с перечнем сайтов, указанным в ЛК), размещенных на ИТ-ресурсах, выделенных в рамках Услуги

Оператор:

Клиент:

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

р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК ВАРВВУ2Х

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 287 11 34

e-mail: finance@becloud.by

УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

В случае перевыпуска SSL-сертификата (его замены на интернет-ресурсе) Клиент обязан заблаговременно уведомить об этом Оператора и предоставить новую цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-ресурса Клиента (открытую и закрытую часть ключа) в виде файлов в формате: .p7b (pcks#12) или .pem.

⁴ Оператор не несет ответственности за невозможность осуществления мониторинга интернет-сайтов по причине ограничения доступа к ним со стороны Клиента.

Акт начала оказания Услуг

к Договору № __ от «__» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы «Защищенный хостинг на виртуальном сервере»

В соответствии с Договором № __ от «__» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» 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 настоящим Актом начала оказания Услуг подписан и скреплен подписями должным образом уполномоченных представителей обеих Сторон.

Оператор:**Клиент:****Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»**

р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг
к Договору № _____ от _____
по услуге _____

г. Минск

« ____ » _____ 202__ года

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

1. Оператор оказал Клиенту Услуги 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: _____ (_____).

*при наличии

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

3. Настоящий Акт составлен каждой Стороной на русском языке единолично в соответствии с постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов» и имеет одинаковую юридическую силу для каждой из Сторон.

4. Подписание 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 ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

М.П.

М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг
к Договору № ___ от «___» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы
«Защищенный хостинг на виртуальном сервере»

г. Минск

«___» _____ 202_ г.

ООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

1. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

2. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.
3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

Оператор:**Клиент:**

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

р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК ВАРВВУ2Х

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 287 11 34

e-mail: finance@becloud.by

УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Утверждено постановлением Совмина от 29.04.2010 N 644

ЗАЯВЛЕНИЕ

на государственную регистрацию информационной сети, системы или ресурса

1. Наименование уполномоченного органа, в который подается заявление,

_____.
2. Наименование административной процедуры _____
(регистрация информационных

сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной
сети Интернет)

3. Сведения о поставщике интернет-услуг:

3.1. наименование юридического лица - поставщика интернет-услуг,
фамилия, собственное имя, отчество индивидуального предпринимателя _____
_____;

3.2. фамилия, собственное имя, отчество руководителя _____
_____;

3.3. место нахождения юридического лица, адрес индивидуального
предпринимателя _____
_____;

3.4. контактный телефон _____;

3.5. адрес электронной почты _____;

3.6. сведения из Единого государственного регистра юридических лиц и
индивидуальных предпринимателей (далее - ЕГР) _____
(регистрационный номер,

_____ наименование государственного органа, иной государственной

_____ организации, осуществивших государственную регистрацию, дата

_____ государственной регистрации и номер решения (при его наличии)

4. Сведения о собственнике ресурса:

4.1. наименование юридического лица или фамилия, собственное имя,
отчество собственника ресурса _____
_____;

4.2. фамилия, собственное имя, отчество руководителя _____
_____;

4.3. место нахождения юридического лица, адрес индивидуального
предпринимателя, физического лица _____
_____;

4.4. контактный телефон _____;

4.5. адрес электронной почты _____;

4.6. сведения из ЕГР _____
(регистрационный номер,

_____ наименование государственного органа, иной государственной

_____ организации, осуществивших государственную регистрацию, дата

_____ государственной регистрации и номер решения (при его наличии)

4.7. данные документа, удостоверяющего личность (только для ИП и
физических лиц), _____
(вид документа, удостоверяющего личность,

_____ серия (при наличии) и номер, наименование государственного органа,

_____ выдавшего документ, дата выдачи, идентификационный номер (при наличии)

5. Договор собственника ресурса с поставщиком интернет-услуг _____
(номер

договора, место заключения, дата заключения,

дата окончания действия договора)

6. Прошу зарегистрировать ресурс (выборка из указанных ниже вариантов):

6.1. для интернет-сайта указывается:

6.1.1. описание ресурса _____;

6.1.2. сетевые (IP) адреса, используемые ресурсом, _____;

6.1.3. доменные имена ресурса _____;

6.1.4. регистрационный номер центра обработки данных, осуществляющего хостинг ресурса, _____;

6.1.5. тип хостинга, используемого ресурсом, _____
(виртуальный хостинг,

виртуальный сервер, выделенный физический сервер,

размещение клиентом собственного оборудования)

6.1.6. используемые ресурсом порты транспортных протоколов модели взаимодействия открытых систем _____;

6.2. для сетевого адресного пространства указывается перечень сетевых адресов _____;

(сетевой (IP) адрес/сетевая маска)

6.3. для центров обработки данных указывается:

6.3.1. полное наименование центра обработки данных _____;

6.3.2. сетевое адресное пространство ресурсов и оборудования, размещенных в центре обработки данных (далее - ЦОД), _____
(сетевой (IP)

адрес/сетевая маска)

6.3.3. тип _____;

(публичный, защищенный, резервированный)

6.3.4. адрес местонахождения ЦОД _____

(расположение, привязанное

к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим координатам)

Дата _____

(подпись поставщика интернет-услуг)

(расшифровка подписи)

Примечание. Подпись оформляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к электронным документам.