

**Правила оказания услуги
«Защищенная виртуальная инфраструктура», утвержденные приказом
генерального директора ООО «Белорусские облачные технологии» от
17.05.2019 № 92/1-ОД (в редакции приказа от 22.08.2022 № 374-ОД)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «Защищенная виртуальная инфраструктура» (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:

Информационная система (ИС)	совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств;
ИТ-ресурсы	программно-технические средства Оператора, предназначенные для обработки и хранения информации, а также транспортировки данных Клиента для администрирования информационных систем;
Единая республиканская сеть передачи данных (ЕРСПД)	мультисервисная сеть электросвязи, являющаяся частью сети электросвязи общего пользования и представляющая собой комплекс взаимодействующих между собой сетей передачи данных государственных органов и организаций, а также других юридических лиц негосударственной формы собственности и индивидуальных предпринимателей, присоединяющих существующие сети к ЕРСПД в добровольном порядке, за исключением сетей передачи данных, предназначенных для обеспечения национальной безопасности, обороны и охраны правопорядка;
Информационный ресурс (ИР) Клиента	организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие взаимосвязанные данные в информационных системах;

Согласованный уровень услуг	набор параметров и показателей достижений, на основании которых измеряется качество оказания Услуги в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания, изложенным в настоящих Правилах;
Уполномоченный администратор	администратор информационного ресурса и/или администратор безопасности Клиента, определенные сторонами в Договоре;
Отчетный период	календарный месяц, в котором оказывалась Услуга, если иное не определено Договором;
Учетные данные	логин и пароль, присваиваемые Клиенту для его идентификации, позволяющие получать доступ к порталу управления виртуальной инфраструктурой (далее – Портал);
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.

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 систем (ИС) Клиента, относящихся к классам типовых информационных систем 5-часн, 5-гос, 3-фл (3-ин, 3-спец, 3-бг), 3-юл, 3-дсп в соответствии с Приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь № 66 от 20.02.2020 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 9 декабря 2019 г. № 449» (далее – Приказ ОАЦ).

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. подключение ИТ-ресурсов, выделенных Клиенту, к каналам доступа к сети Интернет в рамках Заказа и (или) отдельного договора, с обеспечением необходимого уровня защиты и параметров качества услуг передачи данных, определенных приложением к Правилам оказания услуг электросвязи, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 августа 2006 г. № 1055;

3.2.3. возможность для Клиента самостоятельного конфигурирования в рамках собственного виртуального центра обработки данных (VDC), создаваемого на базе выделяемой виртуальной инфраструктуры с целью последующего размещения ИР/ИС;

3.2.4. (опционально) доступность функций резервного копирования и восстановления (далее – РКВ) виртуальных машин Клиента, размещенных на ИТ-ресурсах в рамках Услуги. В случае Заказа Клиентом опций «ПО резервного копирования» и «Система хранения данных на базе NL SAS для резервного копирования» Оператор обеспечивает выделение ресурсов в запрошенном объеме и передачу данных, необходимых для организации процедур РКВ с использованием портала самообслуживания. Хранение резервных копий осуществляется на отказоустойчивом дисковом массиве;

3.2.5. защиту ИС/ИР 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;

3.3. Клиент вправе заказать дополнительные услуги, ресурсы и предоставление доступа к использованию программного обеспечения (далее – ПО) согласно установленным Тарифам Оператора. Состав предоставляемых ИТ-ресурсов и ПО определяется в соответствии с Заказом.

3.4. Оператор оказывает Клиенту техническую поддержку на постоянной основе в соответствии с разделом 4 «Ограничения и соглашения» настоящих Правил, а также положениями Применимых правил.

3.5. По запросу Клиента может оказываться расширенная техническая поддержка (в рамках дополнительных услуг), в состав которой может входить следующий набор сервисов на каждую виртуальную машину:

создание и внесение изменений в параметры виртуальных машин (далее – VM) и контейнеров (далее – vApp);

создание каталогов и шаблонов VM;

установка операционных систем VM;

загрузка шаблонов vApp клиента;

управление VM (остановка, запуск, перезагрузка, копирование, перенос, удаление);

выполнение операций с виртуальными сетями, настройка и изменение параметров (Internet, DHCP, NAT, Firewall, RDP, SSH, VPN);

мониторинг состояния VM VDC Клиента (Running, Shut down, Faulty, Deleted, Restarting и т.д) – CPU Usage, Memory (RAM) Usage, Disk (HDD) Usage.

Пределом (Threshold) по каждому из параметров для оповещения Клиента являются значения, которые определяются индивидуально по требованию Клиента и фиксируются в Заказе.

3.6. На основании отдельных Заказов Клиента в соответствии с Тарифами Оператора в рамках Услуги Клиенту могут быть предоставлены следующие сервисы безопасности:

защита от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений¹;

предоставление системы обработки DNS-запросов пользователей с исключением прямого использования иностранных DNS-серверов.

3.7. Управление виртуальной инфраструктурой, предоставленной Клиенту, осуществляется Уполномоченным администратором через специализированный портал (далее – Портал), который позволяет:

создавать VM и управлять ими;

создавать внутренние и маршрутизируемые (с выходом в Интернет) и изолированные сети;

устанавливать VM с операционными системами из имеющихся шаблонов и загружать образы операционных систем с самостоятельной установкой;

гибко управлять правами доступа к пулу виртуальных ресурсов;

настраивать балансировку нагрузки между сетевыми интерфейсами VM.

3.8. Подключение Уполномоченного администратора к Порталу с использованием средств криптографической защиты информации осуществляется в соответствии с документом «Инструкция по подключению к среде виртуализации», размещенным в разделе «Услуги» на официальном сайте Оператора.

3.9. При заказе в рамках Услуги предоставления доступа к использованию ПО криптографической защиты информации Оператор предоставляет Клиенту доступ к инсталляционному пакету ПО для его загрузки и инструкцию по установке.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Перенос IP и/или ИС Клиента на республиканскую платформу осуществляется Клиентом самостоятельно.

4.2. Клиент несет исключительную ответственность за организованный им доступ к IP и/или ИС, размещенным в рамках выделенного Клиенту VDC, и порядок использования ИТ-ресурсов в рамках выделенного Клиенту VDC.

4.3. В случае использования функций РКВ (п.3.2.4):

1) ответственность за управление процедурами РКВ возлагается на владельца IP/ИС;

2) Оператор не гарантирует успешное восстановление виртуальных машин из резервной копии, если такое восстановление невозможно по независящим от Оператора причинам (использование специфического программного обеспечения, препятствующего созданию корректных резервных

¹ В случае заказа такой услуги Клиент обязан предоставить Оператору цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат (открытую и закрытую часть ключа) для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений.

копий и/или восстановлению из них, операционных систем, отличных от поддерживаемых вендором);

3) для успешного восстановления из резервных копий Клиент должен провести тестирование РКВ виртуальных машин непосредственно после настройки функций РКВ на своей стороне, а также проводить тестирование периодически с частотой не менее 1 (одного) раза в 6 (шесть) месяцев.

4.4. С момента передачи Уполномоченному администратору порядка и реквизитов доступа ответственность за смену пароля и его конфиденциальность возлагается на Клиента.

4.5. В случае утери или компрометации реквизитов доступа Клиент обязан незамедлительно сообщить о данном факте и обратиться за получением новых реквизитов по электронному адресу vdcsupport@becloud.by. Обращение должно производиться с электронного адреса Уполномоченного администратора, указанного в Договоре.

4.6. После процедуры изменения или сброса реквизитов доступа Клиент должен направить в адрес Оператора заявление на официальном бланке организации за подписью уполномоченного лица с соответствующим запросом и указанием причины изменения или сброса реквизитов доступа в рамках оказываемой Услуги (с указанием реквизитов Договора).

4.7. Предоставляемое Оператором в рамках Услуги ПО не является отказоустойчивым.

4.8. 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:

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

4.8.2. неработоспособности или несовместимости ПО, устанавливаемого Клиентом;

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

4.8.4. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

4.9. 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.

4.10. Клиент обязуется:

4.10.1. 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);

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

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

4.10.4. на ИС и/или ИР Клиента настроить и обеспечить функционирование средств аудита, обеспечивающие достаточный для проведения расследования инцидентов информационной безопасности уровень журналирования;

4.10.5. осуществлять работу с ИС и/или ИР Клиента (уполномоченного персонала Клиента (или уполномоченной Клиентом организации)) только с правами, принадлежащими роли «Пользователь» и предоставлением прав доступа к локальным каталогам, файлам, ветвям реестра, необходимым для нормальной работы с ИС и/или ИР в рамках предоставленных ему полномочий (привилегий).

4.10.6. 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.

4.10.7. выполнять рекомендации Оператора по обеспечению технических характеристик оборудования для рабочего места Уполномоченного администратора и к рабочим местам персонала Клиента;

4.10.8. незамедлительно информировать Оператора об отклонениях от согласованного уровня Услуг или же о другом обнаруженном событии, которое способно нарушить процесс оказания Услуг;

4.10.9. предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию Услуги, в том числе обеспечить функционирование средств защиты информации ИС и/или ИР;

4.10.10. выполнять обновление системного и прикладного ПО, программных средств защиты информации, используемых в ИС и/или ИР Клиента;

4.10.11. выполнять резервное копирование ИС и/или ИР в соответствии с принятой у Клиента политикой резервного копирования; проверять возможность восстановления из резервных копий;

4.10.12. выполнять восстановление данных своими силами и за свой счет;

4.10.13. обеспечивать целостность своих ИС и/или ИР;

4.10.14. нести ответственность за управление безопасностью своих ИС и/или ИР (в том числе, в случаях привлечения для этой цели третьих лиц);

4.10.15. обеспечить функционирование системы защиты информации, ведение и анализ журнала аудита и событий безопасности в части ИС и/или 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@becloud.by 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;

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

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

4.10.18. использовать Услугу на условиях и с ограничениями, установленным в лицензионных соглашениях правообладателей заказанного ПО;

4.10.19. предоставить касающиеся Клиента сведения о его наименовании и реквизитах (в отношении Клиентов – юридических лиц) правообладателям заказанного ПО и его аффилированным лицам;

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

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

4.10.22. не использовать Услугу для:

размещения в сети Интернет, а также для передачи через сеть Интернет любой информации, хранение и распространение которой запрещено в соответствии с законодательством;

публикации, передачи, запроса и использования информации или ПО, которые заведомо содержат в себе вирусы или иное вредоносное программные компоненты, в том числе позволяющие получать чужие пароли либо наносить иной вред пользователям сети Интернет;

осуществления несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет или других сетей;

4.10.23. не проводить и не принимать участие в проведении сетевых атак и сетевого взлома;

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

4.11. Оператор обязуется:

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

4.11.2. обновлять заказанное у Оператора ПО, используемое для оказания Услуги, в соответствии с порядком, установленным у Оператора;

4.11.3. обеспечить доступность ИС и/или IP Клиента, размещенных на ИТ-ресурсах Оператора, в сети Интернет в течение срока действия Договора;

4.11.4. предоставлять ресурсы хранения данных для осуществления еженедельного резервного копирования ИС и/или IP Клиента в соответствии с Тарифами Оператора;

4.11.5. предоставлять доступ к сервису точного (эталонного) времени Оператора (обеспечивать возможность синхронизации времени ИТ-ресурсов, выделенных Клиенту, со средой виртуализации, синхронизированной с источником точного (эталонного) времени Национального эталона времени и частоты Республики Беларусь республиканского унитарного предприятия «Белорусский государственный институт метрологии»).

4.11.6. 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;

4.12. Оператор не несет ответственность за:

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

4.12.2. целостность информации Клиента;

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

4.12.4. получение доступа третьими лицами к ИС и/или ИР Клиента и/или административной части ИС и/или 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.), уязвимостей ПО Клиента;

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

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

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; объем хранения) в рамках выбранного Клиентом Тарифа.

5.3. Клиент может заказать дополнительные услуги (доступ к резервному копированию, ресурсы для хранения резервных копий, доступ к ПО криптографической защиты информации, антивирусной защиты виртуальных машин) с оплатой согласно Тарифам Оператора.

5.4. При заказе ПО криптографической защиты информации оплата производится ежемесячно (от момента оформления Заказа до момента окончания месяца, в котором производится отказ от использования ПО). При отказе от ПО оплата заказанного ПО производится за полный календарный месяц его использования. Дополнительно, в случае использования технологических сертификатов открытого ключа, Клиент возмещает стоимость их выпуска в РУЦ ГосСУОК.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Запрос на подключение Услуги может быть оформлен с использованием функций личного кабинета 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. Организация, выразившая готовность заключить Договор, до его подписания обязана заключить с Оператором Соглашение о

конфиденциальности (при необходимости) и заполнить опросный лист по формам, размещенным на сайте Оператора, а также согласовать с Оператором параметры Заказа по форме, установленной настоящими Правилами в разделе 8 «Формы документов».

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

6.6. При формировании Заказа на Услугу необходимо соблюдать и учитывать ряд правил, установленных Оператором:

максимальное количество процессоров для VM – 48 vCPU (1 vCPU = 1 ГГц), максимальный объем vRAM – 256ГБ (из расчета на одну VM);

максимально допустимое соотношение выделяемых виртуальных ресурсов для одной VM (vCPU/vRAM) – 1:N, где $N \leq 8$;

максимальный размер одного vHDD для VM – 10 ТБ;

максимальный размер vHDD для резервного копирования – не более 3-х кратного размера дискового пространства, выделенного Клиенту в рамках ресурсов vHDD.

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

6.8. В течение 5 (пяти) рабочих дней после вступления Договора в силу Оператор обеспечивает возможность использования VDC (в размере ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом).

6.9. Для обеспечения доступа к Порталу Уполномоченному администратору на адрес электронной почты, указанный в Договоре, с электронного адреса noreply@becloud.by Оператором передается информация о порядке и реквизитах доступа (за исключением пароля) в закодированном архиве и пароль от архива в виде SMS-сообщения – на указанный мобильный номер телефона.

6.10. Данные для доступа и авторизации на Портале предоставляются Клиенту после подключения Услуги в соответствии с установленной у Оператора политикой информационной безопасности.

6.11. Доступ Уполномоченных администраторов к Порталу осуществляется с использованием криптографических средств защиты информации посредством браузеров Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer.

6.12. Доступ уполномоченных администраторов Клиента к ИР/ИС, размещенным в предоставленном Клиенту VDC, осуществляется удаленно через организованный канал с использованием сети Интернет (в рамках Заказа) или выделенный канал связи (организуется в соответствии с отдельным договором на услуги электросвязи).

6.13. Для ИС, отнесенных к классам 5-гос, 5-частн в соответствии с Приказом ОАЦ, возможны следующие схемы организации доступа уполномоченных администраторов Клиента:

через сеть Интернет;

через сеть Интернет с использованием средств криптографической защиты информации;

через ЕРСПД на сетевом уровне (L3VPN);

через ЕРСПД на сетевом уровне (L3VPN) с использованием средств криптографической защиты информации;

с доступом к ЕРСПД на канальном уровне (L2);

с доступом к ЕРСПД на канальном уровне (L2) с использованием средств криптографической защиты информации;

6.14. Для ИС, отнесенных к классам 3-фл (3-ин, 3-спец, 3-бг), 3-юл, 3-дсп в соответствии с Приказом ОАЦ, возможны следующие схемы организации доступа пользователей Клиента:

через сеть Интернет с использованием средств криптографической защиты информации²;

через ЕРСПД на сетевом уровне (L3VPN) с использованием средств криптографической защиты информации²;

с доступом к ЕРСПД на канальном уровне (L2) с использованием средств криптографической защиты информации².

6.15. Изменение объема ИТ-ресурсов, выделенных Клиенту в рамках VDC, осуществляется в пределах технических возможностей Оператора посредством направления нового Заказа в адрес Оператора. Запросы на изменение параметров Услуги направляются в Службу поддержки пользователей.

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

6.17. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.18. 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	$Availability = (AST - DT) / AST \times 100$	Не менее 99,5 %

² Для организации сетевого доступа к ИС класса 3-дсп (Приказ ОАЦ) применяются выделенные программно-аппаратные средства криптографической защиты информации, предоставляемые Клиентом.

Метрика	Описание / способ вычисления	Целевой показатель
(Availability)	AST - согласованное Время предоставления услуги DT – Время простоя	

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 запроса на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по Заявке Клиента и только от уполномоченного представителя Клиента, указанного 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 « _____ » _____ 20__ г.
к Договору № ___ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры
«Защищенная виртуальная инфраструктура»
от « _____ » _____ 20__ г.

(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг: ____ . ____ . 20__

1. Объем ИТ-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.	Скидка, %	Стоимость со скидкой, без НДС, руб.	
1.	Виртуальное процессорное ядро (vCPU), ядер						
2.	Оперативная память (vRAM), ГБ						
3.	Система хранения данных на базе SSD, ГБ						
	Дополнительные ресурсы, услуги, лицензии						
4.	ПО резервного копирования, ед.						
5.	Система хранения данных на базе NL SAS для резервного копирования, ГБ						
6.	Программные средства криптографической защиты информации						
6.1.	Для доступа к средствам управления виртуальной инфраструктурой Клиента (указать наименование), ед.						
6.2.	Для установки в виртуальной инфраструктуре Клиента (IaaS) (указать наименование), ед.						
6.3.	Для установки на площадке Клиента (указать наименование), ед.						
7	ПО антивирусной защиты, ед.						
8	IP-адрес(-а)						
9	Доступ к программному обеспечению (указать наименование ПО), ед.						
	...						
	Ежемесячная плата, бел. руб.						
	Сумма НДС*, 20%, руб.						
	Ежемесячная плата с учетом НДС*, руб.						

	Дополнительные разовые услуги, бел. руб.	
	Сумма НДС*, 20%, руб.	
	Дополнительные разовые услуги с учетом НДС*, руб.	
	Оплата за период с _____ по _____ : сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС _____	

**При наличии*

Оператор

Клиент

ООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК ВАРВВУ2Х

тел.: +375 17 287 11 34

e-mail: finance@becloud.by

М.П. _____ /

/

М.П. _____ /

/

ЗАКАЗ № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
к Договору № __ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры
«Защищенная виртуальная инфраструктура» от « _____ » _____ 20__ г.

(ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ)

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 государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам, судам;	<input checked="" 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 государственной организацией	<input type="checkbox"/>
организацией с иной формой собственности	<input type="checkbox"/>

2. При предоставлении доступа к сети Интернет необходимо обеспечить дополнительную защиту информационных ресурсов Клиента (требуемое отметить):

- обеспечить защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS соединений³;
- предоставить систему обработки DNS-запросов пользователей с исключением прямого использования иностранных DNS-серверов.

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», BAPBВY2X
г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

М.П.

М.П.

³ 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) для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений.

Акт начала оказания Услуг

к Договору № __ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры
«Защищенная виртуальная инфраструктура» от «__» _____ 20__ г.

г. Минск

«__» _____ 20__ г.

В соответствии с Договором № __ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры
«Защищенная виртуальная инфраструктура» от «__» _____ 20__ г., настоящим Актом
начала оказания Услуг удостоверяем, что:

1. Дата начала оказания Услуг – _____ 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**ООО «Белорусские облачные технологии»**

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)

ОАО «Белагропромбанк», BAPBВY2X

г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Договору № __ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» от «__» _____ 20__ г.

г. Минск

«__» _____ 20__ г.

В соответствии с Договором № __ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» от «__» _____ 20__ г., и настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил 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 при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____), с учетом НДС при ставке 20%,

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

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 признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 № 58» 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**ООО «Белорусские облачные технологии»**

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685

р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)

ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х

г.Минск, пр-т Жукова, 3

_____/ /
М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг

к Договору № __ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» от «__» _____ 20__ г.

г. Минск

«__» _____ 20__ 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

ООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», BAPBBY2X
г.Минск, пр-т Жукова, 3

М.П.

М.П.