

Правила оказания услуги
«1С-хостинг», утвержденные приказом генерального директора ООО
«Белорусские облачные технологии» от 11.11.2023 № 412-ОД

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «1С-хостинг» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют критерии и методы для оценки качества Услуги, а также порядок взаимодействия Оператора и Клиента и оформления необходимой в рамках Услуги 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, доступ к использованию которых предоставляется Клиенту в рамках оказываемых Услуг;
Программный продукт (ПП)	компьютерная программа, разработанная компанией «1С», предназначенная для автоматизации бухгалтерского и управленческого учетов;
1С Комплект поддержки (1С КП)	объем поддержки, которая оказывается Клиентам при приобретении Программного продукта, включающий в себя комплекс сервисов для обновления программ, а также доступов к справочной информации;
Основная поставка	приобретенная клиентом конфигурация Программного продукта с лицензией на использование минимум на одно рабочее место;
Аттестация системы защиты информации (Аттестация)	комплекс организационно-технических мероприятий, в результате которых документально подтверждается соответствие системы защиты информации информационной системы Клиента требованиям законодательства об информации, информатизации и защите информации;
Аппаратная лицензия	право на использование Программного продукта, в котором реализован компонент защиты, имеющий вид USB-ключа, предназначенный для защиты доступа к Программному продукту и контроля количества приобретенных лицензий на основе специального драйвера, входящего в состав Программного продукта;

Программная лицензия	право на использование Программного продукта, в котором реализован компонент защиты, предназначенный для защиты доступа к Программному продукту и контроля количества приобретенных лицензий на основе значений число-буквенного кода;
Информационный ресурс Клиента (ИР)	организованная совокупность информации, включая базы данных, хранение и обработка которой осуществляется с использованием Программного продукта;
Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ Клиента к использованию Услуги;
Время простоя	интервал с момента начала недоступности Услуги (за исключением плановой недоступности) до момента возобновления доступности Услуги;
Специализированная среда	создаваемая на ИТ-ресурсах среда с предустановленным набором компонентов 1С, включающая операционную систему с оптимизированными настройками и систему управления базами данных, предназначенная для размещения Информационного ресурса Клиента, функционирующего посредством использования Программного продукта.

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 услуга» (Infrastructure as a Service), при которой Оператор предоставляет Клиенту Специализированную среду на базе ИТ-ресурсов для размещения ИР Клиента, функционирующего посредством использования ПП, а также обеспечивает постоянный доступ Клиента к размещенному ИР, в том числе посредством 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.

3.2. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

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

3.2.2. предоставление ИТ-ресурсов и настройка Специализированной среды для размещения ИР Клиента, функционирующего посредством использования ПП. Предоставляемые ИТ-ресурсы имеют ряд характеристик (vCPU, vRAM, vHDD), параметры которых зависят от выбранного Клиентом тарифа. В процессе использования Услуги Клиент может инициировать изменение количества и параметров ИТ-ресурсов посредством направления нового Заказа;

3.2.3. в рамках настройки Специализированной среды установку по заказу Клиента на ИТ-ресурсы операционных систем семейства Linux или иной операционной системы, совместимых с ИТ-ресурсами Общества. В случае выбора Клиентом операционной системы, отличной от Linux, в зону ответственности Оператора входит исключительно установка дистрибутива данной операционной системы без последующей активации, активацию такой операционной системы Клиент обязуется выполнить самостоятельно;

3.2.4. доступ Клиента к ИТ-ресурсам через сеть Интернет;

3.2.5. предоставление одного внешнего IP-адреса;

3.2.6. изоляцию предоставленных Клиенту ИТ-ресурсов от вычислительных ресурсов, используемых Оператором для оказания иных услуг.

3.3. При оказании Услуги предоставление доступа к ИТ-ресурсам из сетей электросвязи общего пользования обеспечивается по портам протоколов транспортного и прикладного уровня, указанным в Заказе.

3.4. Предоставление доступа для администрирования Специализированной среды и ИР Клиента из сети Интернет по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного и прикладного уровня осуществляется из перечня сетевых адресов, указанных в Заказе и/или в Договоре.

3.5. Для обеспечения функционирования ИР, размещенного на ИТ-ресурсах в рамках Услуги, Клиент использует ПП, права на которые предварительно приобретены Клиентом самостоятельно.

3.6. В рамках оказания Услуги Клиент имеет возможность заказать у Оператора предоставление доступа к дополнительным клиентским и/или серверным ПП, размещенным Оператором на Республиканской платформе, с последующей установкой таких ПП на ИР Клиента, а также предоставление доступа к ПП в объеме Основных поставок, доступных для предоставления в соответствии со статусом Оператора как участника партнерской сети разработчика ПП. В случае заказа у Оператора доступа к ПП Клиенту также предоставляется комплект технической поддержки «1С КП» с его оплатой согласно тарифу Оператора.

В случае предоставления Оператором доступа к использованию ПП в рамках Услуги, правомочия Клиента по использованию ПП определяются в соответствии с правилами и ограничениями, установленными для конечных пользователей правообладателем ПП в пользовательском лицензионном соглашении.

3.7. В случае использования Клиентом Аппаратных лицензий Оператор обеспечивает подключение соответствующих USB-ключей к оборудованию, обеспечивающему функционирование ИТ-ресурсов.

3.8. Передача USB-ключа Оператору и его возврат Клиенту после окончания оказания Услуги оформляется путем составления соответствующего акта приема-передачи. Акт приема-передачи составляется Клиентом по форме, установленной настоящими Правилами, в двух экземплярах и предоставляется для подписания Оператору в момент передачи USB-ключа.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Размещение и миграция ИР Клиента, функционирующего посредством использования ПП, на ИТ-ресурсы Оператора осуществляется Клиентом самостоятельно либо специалистами Оператора при наличии технической возможности.

4.2. Размещение на ИТ-ресурсах Оператора ИР Клиента, функционирующего не посредством использования ПП, в рамках Услуги не осуществляется.

4.3. Перед началом использования Услуги Клиенту рекомендуется произвести замену Аппаратного ключа на Программный в соответствии с актуальным регламентом правообладателя ПП.

4.4. В связи с заказом Услуги у Оператора для размещения своего ИР на ИТ-ресурсах Оператора Клиент должен обеспечить проведение комплекса организационно-технических мероприятий, в результате которых документально подтверждается соответствие системы защиты информации информационной системы Клиента, в том числе ИР, функционирующего посредством использования ПП, требованиям законодательства об информации, информатизации и защите информации в сроки и порядке, предусмотренными Положением о порядке аттестации систем защиты информации, утвержденным приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 20.02.2020 № 66 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 9 декабря 2019 г. № 449». Невыполнение Клиентом требования настоящего пункта является основанием для отказа Оператора от исполнения договора на оказание Услуги в одностороннем внесудебном порядке.

4.5. Оператор предоставляет Клиенту возможность ознакомления с функциональными возможностями Услуги и оценки объема используемых ресурсов для определения необходимых параметров для заказа Услуги (тестовый период). По итогам ознакомления Клиент выбирает необходимый тариф. Срок тестового периода составляет не более 14 (четырнадцать) рабочих дней.

4.6. В случае проведения работ по миграции ИР на ИТ-ресурсы специалистами Оператора после уведомления Клиента об успешном переносе данных дальнейшее обновление ПП (в том числе повторный перенос данных) осуществляется Клиентом самостоятельно.

4.7. Оказание консультационной помощи Клиентам в части запросов, связанных с обеспечением корректного функционирования USB-ключей, осуществляется только на протяжении тестового периода.

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

4.8.1. изменения Клиентом настроек ИР, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге;

4.8.2. недоступности ИР, возникшим в следствии проведения Клиентом работ по установке либо обновлению ПП;

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 ИТ-ресурсов 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. Оператор обязуется:

4.10.1. предоставлять Клиенту консультации со стороны уполномоченных лиц Оператора, отвечающих за обеспечение информационной безопасности и отвечающих за управление ИТ-ресурсами;

4.10.2. предоставлять Клиентам статические IP-адреса либо IP-адреса из подсетей, специально выделенных для этих целей, согласно тарифу Оператора;

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

4.10.4. осуществлять ежедневное резервное копирование ИТ-ресурсов, предоставленных Клиенту. Восстановление из резервной копии может быть инициировано Заявкой, направленной Клиентом через Личный кабинет пользователя расположенный на сайте Оператора по адресу <https://becloud.by> (далее – ЛК) либо на адрес электронной почты Службы поддержки пользователей Оператора (далее – СПП) support@becloud.by. Срок хранения резервных копий ИТ-ресурсов, предоставленных Клиенту составляет 7 (семь) дней;

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

4.10.6. 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;

4.10.7. осуществлять мониторинг работоспособности выделенных Клиенту ИТ-ресурсов средствами мониторинга Оператора, используемыми для оказания

Услуги, с оповещением администраторов безопасности Клиента о выявленных инцидентах информационной безопасности.

4.11. Клиент обязуется:

4.11.1. использовать для администрирования и управления ИР ПП необходимой конфигурации, права на который предварительно приобретены Клиентом;

4.11.2. в рамках использования Услуги руководствоваться применимыми к ней правилами оказания услуг республиканской платформы, размещенными по адресу <https://becloud.by/customers/documents/> и документацией на используемые ПП и сервисы, разрабатываемые компанией 1С;

4.11.3. выполнять требования положений и локальных правовых актов в части используемых у Оператора Политик информационной безопасности;

4.11.4. в случае необходимости восстановления работоспособности ПП, вызванной сбоем в работе лицензирования в связи с изменением Клиентом настроек ИТ-ресурсов, активировать Программную лицензию в соответствии с регламентами правообладателя ПП;

4.11.5. настроить ограничение доступа к администрированию (конфигуратору) ПП Клиента со стороны Клиента (третьих лиц, допущенных клиентом) по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного уровня;

4.11.6. на ИР Клиента настроить и обеспечить функционирование средств аудита, обеспечивающих уровень журналирования, достаточный для проведения расследования инцидентов информационной безопасности;

4.11.7. использовать пароли, удовлетворяющие следующим критериям:
при первом входе в Специализированную среду 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;

4.11.8. осуществлять мониторинг работоспособности ИР с оповещением СПП Оператора в случае обнаружения каких-либо сбоев;

4.11.9. своевременно уведомлять СПП Оператора о плановых/регламентных работах, связанных с ИР, которые могут повлиять на доступность ИТ-ресурсов;

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

4.11.11. предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию Услуги, в том числе обеспечить функционирование средств защиты информации;

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

4.11.13. предоставлять Оператору контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удаленный доступ, перечень IP-адресов с которых может осуществляться удаленный доступ. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Клиента, письменно извещать Оператора;

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

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

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

4.11.17. своевременно выполнять обновление системного и прикладного программного обеспечения, программных средств защиты информации, используемых для корректного функционирования ПП Клиента;

4.11.18. 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;

4.11.19. нести ответственность за управление безопасностью своего ИР (в том числе в случае привлечения для этой цели третьих лиц);

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

4.11.21. в случае инцидента, связанного с безопасностью информации Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомлять Оператора об инциденте через ЛК пользователя либо направлять сообщение на адрес электронной почты СПП support@becloud.by, а также дополнительно уведомлять Оператора телефонным звонком по номеру +375 (29) 249-38-89. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;

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

4.11.23. использовать ПП, доступ к использованию, которого предоставлен Оператором, в соответствии с правилами и ограничениями, установленными для конечных пользователей правообладателем ПП в лицензионном пользовательском соглашении;

4.11.24. выполнить требования по проведению аттестации системы защиты информации согласно пункту 4.4 настоящим Правил в соответствии с требованиями законодательства.

4.12. Оператор не несет ответственность за:

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

4.12.2. целостность информации Клиента;

4.12.3. получение доступа третьими лицами к ИР Клиента и/или административной части (конфигуратору) ПП 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.);

4.12.4. недоступность ИР Клиента, вызванную некорректной работой ПП;

4.12.5. правомерность использования ПП Клиентом;

4.12.6. некорректную работу ИР Клиента, вызванную проблемами в прикладном программном обеспечении правообладателя ПП обеспечивающим функционирование Аппаратных ключей.

4.13. В случае выявления инцидентов, влекущих несанкционированное использование ИР Клиента, и/или выявления подозрительной активности со стороны ИР Клиента, а также отсутствия принятия Клиентом необходимых мер по устранению данных инцидентов, Оператор вправе ограничить доступ к ИТ-ресурсам Клиента, в том числе на основании соответствующего обращения Клиента, на неопределенный срок до момента устранения причин инцидентов и выполнения Клиентом рекомендаций Оператора.

4.14. 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.

4.15. 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; емкость хранения), стоимость доступа к использованию ПП и 1С КП в случае их Заказа в рамках выбранного Клиентом Тарифа. В случае заказа Клиентом доступа к использованию ПП 1С, стоимость предоставления доступа к использованию программных продуктов 1С, а также 1С КП включается в стоимость Услуги за первый месяц ее оказания.

5.3. При расчете стоимости Услуги учитывается процедура создания резервных копий ИТ-ресурсов, предоставленных Клиенту, и обеспечение их хранения в соответствии с внутренним регламентом Оператора.

5.4. Клиент может заказать увеличение объема оказываемой Услуги (дополнительное пространство vHDD, выделение дополнительных IP-адресов) с оплатой согласно Тарифам Оператора.

6. Порядок оказания услуг

6.1. Заявка на подключение Услуги может быть оформлена путем создания запроса в ЛК пользователя либо путем направления сообщения на адрес электронной почты sales@becloud.by с указанием данных о Клиенте, 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, 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 дополнительных параметров Услуги (приобретение дополнительного дискового пространства и IP-адресов, доступа к ПП) направляются в СПП посредством ЛК пользователя. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием нового Заказа.

6.7. В случае предоставления в рамках Услуги доступа к использованию ПП, передача необходимых ключей для активации производится путем использования функций ЛК пользователя либо иным способом, предварительно согласованным с Клиентом.

6.8. При необходимости перехода на новый тарифный план Клиент направляет запрос в СПП через ЛК пользователя. После чего в течении 5 (пяти) рабочих дней Клиенту предоставляется доступ к ИТ-ресурсам Оператора в рамках выбранного тарифа. Изменение тарифов оформляется подписанием дополнительного Заказа.

6.9. Запросы в части функционирования ИР Клиента, в случае приобретения Клиентами 1С КП у Оператора, рассматриваются не позднее 10 рабочих дней с момента поступления такого запроса в СПП.

6.10. Оператор может связаться с лицом, направивший запрос, для уточнения предоставленной информации.

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

6.12. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

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

7. Качество предоставления услуги

7.1. Оператор при оказании Услуги гарантирует следующие показатели качества:

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 прием запросов доступен для Пользователей: с 8:00 до 20:00, с понедельника по пятницу, кроме выходных дней и дней, объявленных нерабочими*	12×5
Доступность инфраструктуры (Availability)	$Availability = (AST - DT) / AST \times 100$ AST - согласованное Время предоставления услуги. DT – Время простоя.	Не менее 99,5 %

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

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

7.4. 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 пользователя. 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, 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.

ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

Заказ № _____ от «___» _____ 202_ г.
к Договору № ___ от «___» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы «1С-Хостинг»
(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.
1.	Тариф (Тарифный план)			
2.	Дополнительные ресурсы:			
2.1.	IP-адрес(-а)	шт		
2.2.	vHDD	Гб		
	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*			

* - 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. Перечень ПП 1С и КП, 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.

3. Предоставление доступа

Доступ осуществляется исключительно со следующего определенного перечня сетевых адресов:

№ п/п	Внешний статический IP-адрес/сеть, с которого(-ой) требуется предоставить доступ к ИС (ИР) Клиента	Порт/диапазон портов протоколов транспортного и прикладного уровня, на который требуется предоставить доступ
-------	--	--

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.

1.		
2.		

4. 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:

Общество с ограниченной ответственностью

«Белорусские облачные технологии»

р/с BY14BAPB30127209600100000000

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК BAPBBY2X

Адрес: 220004, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,

тел.: +375 17 287 11 34

e-mail: info@becloud.by

УНП 191772685

Клиент:

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Форма**Акт начала оказания Услуг**

к Договору № ____ от « ____ » _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «ІС-Хостинг»

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
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBKY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Форма**Акт оказанных услуг**

к Договору № _____ от «___» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «1С-Хостинг»

г. Минск

«___» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № ___ оказания услуги республиканской платформы «1С-Хостинг» от «___» _____ 202_ г., настоящим Актом 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: _____ (_____).

* - 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-З «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов».

4. Составление и 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 BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBVY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 11
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

_____/_____/

М.П.

Клиент:

Акт сдачи-приемки оказанных услуг № _____

по услуге республиканской платформы «1С-Хостинг»
к Договору № _____ от « ____ » _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «1С-Хостинг»

г. Минск

« ____ » _____ 20__ года

В соответствии с Договором № ____ оказания услуги республиканской платформы «1С-Хостинг» от « ____ » _____ 202_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услуги республиканской платформы «1С-Хостинг» 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:****Клиент:**

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBKY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 11
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Форма

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг

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

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:
Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»

Клиент:

р/с BY14BAPB301272096001000000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBBY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
+375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Форма
Акт приема-передачи USB-ключа
 к Договору № ____ от « ____ » _____ 202_ г.
 оказания услуг _____.

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», составили настоящий акт о нижеследующем:

В целях исполнения договора № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Клиент передает, а Оператор принимает USB-ключ _____, серийный номер _____ в количестве _____ шт. для целей оказания услуги «I С-хостинг».

Переданный USB-ключ является компонентом защиты Программного продукта 1С, право на использование которого принадлежит Клиенту.

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах для каждой из сторон

от Оператора: _____ / _____

от Клиента: _____ / _____ /