

**Правила оказания услуги «Управление уязвимостями»,  
утвержденные приказом генерального директора  
ООО «Белорусские облачные технологии» от 24.07.2024 № 225-ОД**

**1. Общие положения**

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

1.2. Правила оказания Услуги (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора на оказание Услуги между Оператором и Клиентом (далее – Договор). Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации их новой редакции на официальном сайте Оператора [becloud.by](http://becloud.by). Подписывая Договор, Клиент принимает обязательность для себя исполнения положений Правил и выражает свое согласие на то, что Правила могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке.

**2. Термины и определения**

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

<b>VM (Vulnerability Management)</b>	категория компьютерных программ, предназначенных для выполнения аудитов и сканирования информационных систем на наличие уязвимых компонентов, предоставления отчетов и рекомендаций по устранению обнаруженных уязвимостей;
<b>ПО</b>	компьютерная программа, относящаяся к категории VM, правом использования которой для оказания Услуги с обеспечением технической поддержки обладает Оператор;
<b>Актив (информационный актив)</b>	физическое или виртуальное устройство, однозначно идентифицируемое по IP-адресу, с независимой копией операционной системы (серверы, компьютеры, сетевые принтеры, коммутационное оборудование, виртуальные машины любого уровня вложенности и т.п.);
<b>Производитель</b>	разработчик ПО;
<b>Информационная система (ИС)</b>	совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств;
<b>ИТ-ресурсы</b>	программно-технические средства Оператора, используемые для оказания Услуги;

<b>Информационный ресурс (ИР) Клиента</b>	организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие взаимосвязанные данные в информационных системах Клиента;
<b>Информационный ресурс Услуги</b>	информационный ресурс Оператора, посредством которого реализуется доступ Клиента к ПО;
<b>Конфиденциальная информация</b>	информация, хранящаяся и обрабатываемая в ИС Клиента, распространение и (или) предоставление которой не допускается без согласия Клиента или иного основания, предусмотренного законодательством;
<b>Пользователь</b>	работник (сотрудник, служащий) Клиента, на которого в организации Клиента возложены функции по использованию функциональных возможностей ПО, предоставляемого в рамках Услуги, и осуществляющий обращения (размещающий запросы) к Оператору в рамках оказания Услуги;
<b>Уполномоченное лицо</b>	ответственный представитель Клиента, имеющий соответствующие полномочия, которому передается информация о порядке оказания Услуги и реквизиты доступа к ПО;
<b>Учетные данные</b>	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ Пользователей к использованию функциональных возможностей ПО, предоставляемого в рамках Услуги;
<b>Внедрение</b>	комплекс работ, включающий: работы по установке и первичной настройке ПО; интеграцию функциональных возможностей ПО в процессы взаимодействия с ИС Клиента.
<b>Отчетный период</b>	календарный месяц, в котором Оператором оказывалась Услуга;
<b>Применимые правила</b>	настоящие правила оказания Услуги; правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей;
<b>Время простоя</b>	интервал с момента начала недоступности Услуги до момента возобновления доступности.

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

### 3. Описание Услуги

3.1. Услуга реализуется Оператором с применением категории служб облачных вычислений «Программное обеспечение как услуга» (Software as a Service), при оказании которой Клиенту предоставляется возможность использования ПО, предназначенного для сканирования ИС на наличие уязвимых компонентов, предоставления отчетов и рекомендаций по устранению обнаруженных уязвимостей;

3.2. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

3.2.1. предоставление удаленного доступа к дистрибутиву ПО, размещенному на Информационном ресурсе Услуги, через сеть Интернет под Учетными данными, предоставленными Оператором;

3.2.2. предоставление ключей активации заказанного ПО;

3.2.3. право использования ПО по прямому назначению на условиях, установленных правообладателем, предусмотренных лицензионным соглашением с конечным пользователем, которое доступно в сети Интернет по адресу: <https://help.ptsecurity.com/ru-RU/projects/vm/eula>, на территории Республики Беларусь, в течение срока действия Договора;

3.2.4. обеспечение доступа к Информационному ресурсу Услуги исключительно с перечня сетевых адресов, предоставленных Клиентом Оператору;

3.2.5. установку ПО на ИТ-ресурсах в случае срока действия Заказа не менее 12 месяцев;

3.2.6. в случае установки ПО на ИТ-ресурсах, предоставляемых в рамках Услуги:

подключение ИТ-ресурсов, на которых размещено ПО, к инфраструктуре Клиента посредством выделенного(-ых) канала(-ов) связи, организованного(-ых) через ЕРСПД, с параметрами качества услуг передачи данных, определенных приложением к Правилам оказания услуг электросвязи, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 августа 2006 г. № 1055;

защиту ИТ-ресурсов, на которых размещено ПО (в соответствии с действующей у Оператора Политикой информационной безопасности);

изоляцию ИТ-ресурсов, на которых размещено ПО, от ИТ-ресурсов, используемых для оказания иных услуг Оператора и иным организациям.

3.3. на этапе согласования заказа на оказание Услуги Клиенту доступен выбор дополнительных опций в рамках Услуги:

3.3.1. оказание технической поддержки категории «Стандартная» или «Расширенная». Регламент осуществления технической поддержки в рамках Услуги описан в Приложении 2 к настоящим Правилам;

3.3.2. доступность функций резервного копирования и восстановления (далее – РКВ) виртуальных машин из состава ИТ-ресурсов, на которых размещено ПО, предоставляемое Клиенту в рамках Услуги. В случае Заказа Клиентом опций резервного копирования и хранения данных на базе NL SAS для резервного копирования Оператор обеспечивает выделение ресурсов в запрошенном объеме и передачу Клиенту данных, необходимых для организации процедур РКВ с

использованием портала самообслуживания. Хранение резервных копий осуществляется на отказоустойчивом дисковом массиве;

3.3.3. возможность использования программного обеспечения криптографической защиты информации. При заказе в рамках Услуги предоставления доступа к использованию программного обеспечения криптографической защиты информации Оператор предоставляет Клиенту доступ к установочному пакету данного программного обеспечения и инструкцию по установке.

3.4. Для обеспечения требуемого качества предоставления Услуги Оператор вправе привлекать сторонние организации, обладающие необходимыми компетенциями, в том числе Производителя. Оператор отвечает перед Клиентом за действия привлеченных сторонних организаций как за свои собственные.

3.5. Объем ИТ-ресурсов, выделяемых для размещения ПО, предоставляемого в рамках Услуги, зависит от соответствующего количества Активов, выбранного Клиентом тарифа и необходимых компонентов ПО и определяется в соответствии с Заказом.

3.6. Клиент вправе заказать дополнительные услуги согласно установленным тарифам Оператора.

#### **4. Ограничения и соглашения**

4.1. Для возможности использования Услуги в случае установки ПО на ИТ-ресурсах, Клиент обеспечивает организацию выделенного канала передачи данных между собственной ИС и ИТ-ресурсами, выделяемыми Оператором для размещения ПО, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги. Оператор предоставляет возможность заказа дополнительного канала связи в рамках отдельного договора оказания услуги электросвязи «Предоставление в пользование каналов электросвязи». Требуемые характеристики канала передачи данных зависят от количества управляемых активов и согласуются с Оператором на этапе согласования Заказа.

4.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке полностью или частично приостановить оказание Услуги путем частичной блокировки или отключения доступа к Услуге до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, указанных в Договоре и Правилах. Перерасчет стоимости Услуги в данном случае не осуществляется.

4.3. Клиент дает свое согласие на раскрытие Оператором Производителю сведений о своем наименовании и реквизитах.

4.4. Заключая Договор, Клиент соглашается с тем, что:

будет использовать функциональность ПО, доступ к которому предоставлен в рамках Услуги, в соответствии с назначением ПО и с технической документацией на ПО исключительно для собственных нужд;

использование некоторых функций ПО может привести к прерыванию и временной недоступности отдельных служб или узлов ИР Клиента. При возникновении такого случая Клиент информирует о нем ответственного сотрудника со стороны Оператора;

правила, настройки и диапазон сканируемых IP-адресов, подлежащие к использованию в связи с получением доступа к ПО, применяются в ИС Клиента после их согласования между Оператором и Клиентом. После согласования и применения указанных правил и настроек ответственность за деятельность ИС Клиента, а также риск потери данных лежат на Клиенте;

ПО не свободно от ошибок, поэтому Клиент принимает его работу на условиях «как есть» («as is»);

Оператор не гарантирует доступ к обновленным версиям входящих в состав ПО программных компонентов внешних поставщиков (готовых модулей, разработанных третьими лицами (не Производителем) и используемых в ПО), а также к прочим программам, оборудованию, сертификатам на обучение и иным услугам внешних поставщиков;

обновления ПО поставляются «как есть», что означает, что Оператор не дает никаких гарантий на их использование и производительность, интеграцию и пригодность для определенных целей;

Оператор имеет право вносить изменения в настройки ПО по собственному усмотрению без согласия Клиента при условии, что такие изменения не окажут влияния на обеспечение согласованного уровня качества предоставления Услуги;

4.5. С момента передачи Уполномоченному лицу порядка и реквизитов доступа, ответственность за смену пароля и его конфиденциальность, а также организованный им доступ к ИТ-ресурсам, возлагается на Клиента.

4.6. 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:

4.6.1. изменения Клиентом настроек ПО, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге;

4.6.2. доступа третьих лиц к Учетным данным Клиента, произошедшего не по вине Оператора;

4.6.3. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

4.7. В случае проведения плановых работ по обслуживанию Оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом Клиента. Данные перерывы не квалифицируются как отсутствие доступа к Услуге.

4.8. В случае использования Клиентом функций РКВ Оператор не гарантирует успешное восстановление виртуальных машин из резервной копии, если такое восстановление невозможно по не зависящим от Оператора причинам (использование специфического программного обеспечения, препятствующего созданию корректных резервных копий и/или восстановлению из них, операционных систем, отличных от поддерживаемых Производителем).

4.9. В техническую поддержку не входит:

внедрение, обновление и поддержка стороннего программного обеспечения;

резервное копирование данных и восстановление из резервных копий после сбоев.

**4.10. Оператор обязуется:**

4.10.1. обеспечивать доступность Услуги в соответствии с метриками, указанными в разделе «Качество предоставления Услуги» настоящих Правил;

4.10.2. обеспечивать возможность использования функций ПО и передачу Клиенту Учетных данных;

4.10.3. осуществлять мониторинг работоспособности выделенных для размещения ПО ИТ-ресурсов средствами мониторинга Оператора;

4.10.4. предоставлять Клиенту консультации со стороны сотрудников Оператора, отвечающих за обеспечение информационной безопасности и имеющих право осуществлять управление ИТ-ресурсами;

4.10.5. уведомлять Клиента в случае обнаружения инцидентов, связанных с безопасностью информации, и согласовать с Клиентом меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и его устранения;

4.10.6. предоставлять ресурсы для хранения данных резервных копий виртуальных машин, организованных на базе ИТ-Ресурсов Клиента, в соответствии с тарифами Оператора;

4.10.7. выполнять резервное копирование в соответствии с принятой у Клиента политикой резервного копирования; проверять возможность восстановления из резервных копий;

4.10.8. выполнять восстановление ИТ ресурсов в соответствии с принятой у Клиента политикой резервного копирования своими силами и за свой счет;

4.10.9. обеспечивать хранение заявок от Клиента в рамках обращений в Службу поддержки пользователей (далее – СПП).

**4.11. Клиент обязуется:**

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

4.11.2. предоставлять запрашиваемую Оператором информацию об использовании Услуги в целях улучшения качества оказания услуг Оператором;

4.11.3. обеспечить подготовку собственной инфраструктуры (локальные вычислительные и телекоммуникационные сети, доступ в Интернет, серверы и компьютеры, антивирусная защита) к использованию Услуги;

4.11.4. оказывать необходимое содействие Оператору при проведении работ по внедрению;

4.11.5. обеспечивать знание и соблюдение работниками Клиента требований Применимых правил. Клиент гарантирует, что уровень знаний его работников будет достаточным для использования Услуги;

4.11.6. обеспечивать знание и соблюдение требований правил использования ПО, размещенного на сайте Производителя;

4.11.7. информировать Оператора о приближении к порогу количества управляемых активов в рамках используемого тарифа;

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

4.11.9. в случае обнаружения инцидента, связанного с безопасностью информации, незамедлительно уведомлять Оператора об инциденте, используя

функции Личного кабинета пользователя, расположенного на Сайте Оператора (далее – ЛК) либо направить сообщение на адрес электронной почты [support@becloud.by](mailto:support@becloud.by) и дополнительно уведомить Оператора звонком по номеру +375 (29) 249-38-89;

4.11.10. в случае утери или компрометации реквизитов доступа к ПО сообщить о данном факте и обратиться за получением новых реквизитов по электронному адресу [support@becloud.by](mailto:support@becloud.by). Обращение должно производиться с электронного адреса Уполномоченного лица, указанного в Договоре. После процедуры изменения или сброса реквизитов доступа необходимо направить в адрес Оператора заявление на официальном бланке Клиента за подписью уполномоченного лица с указанием причины изменения или сброса реквизитов доступа в рамках оказываемой Услуги с указанием реквизитов Договора;

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

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

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

#### **4.12. Оператор не несет ответственность за:**

4.12.1. невозможность использования Услуги по причинам, не зависящим от Оператора, в т.ч. в связи с действиями Клиента в отношении ПО, не соответствующими его функциональному назначению;

4.12.2. 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;

4.12.3. за прерывание и временную недоступность отдельных служб или узлов ИР Клиента вызванную использованием некоторых функций ПО;

4.12.4. целостность информации Клиента;

4.12.5. получение доступа третьих лиц 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.);

4.12.6. за корректное функционирование операционных систем, используемых Клиентом.

### **5. Стоимость Услуги**

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

5.2. При расчете стоимости Услуги учитывается объем ИТ-ресурсов, необходимых для размещения ПО, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги (в случае инсталляции ПО на ИТ-ресурсах), параметры использования ПО (количество активов), а также параметры дополнительных опций, заказанных

Клиентом в рамках Услуги, в том числе предоставления доступа к использованию программного обеспечения криптографической защиты информации.

## **6. Порядок оказания услуги**

6.1. Запрос на подключение Услуги может быть оформлен с использованием функций ЛК 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 в рамках оказания Услуги производится в Стандартное рабочее время Оператора. 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 заполнения анкеты и согласования Заказа по форме, утвержденной в настоящих Правилах, который является неотъемлемой частью Договора на Услугу.

6.5. Между Оператором и Клиентом заключается соглашение о неразглашении, затрагивающее все возможные контексты предоставления Услуги, а также обмен технической и коммерческой информацией.

6.6. В случае необходимости, Оператор приступает к выполнению работ по внедрению:

порядок проведения работ, зоны ответственности Оператора и Клиента представлены в Приложении 1 к настоящим Правилам;

на одном из этапов работ по внедрению, Клиенту необходимо создать и самостоятельно авторизовать учетные записи своих активов в ПО, при этом, Оператору не передаются пароли от этих учетных записей. Вводимые Клиентом пароли маскируются и не видны Оператору;

в ходе проведения работ по внедрению Оператор консультирует Уполномоченных лиц по вопросам, относящимся к Услуге, осуществляет ознакомление Уполномоченного лица и Пользователей с правилами использования ПО, настройке и администрированию ПО в объеме, необходимом для использования ПО по его назначению.

6.7. После подписания Договора на Услугу и завершения работ по внедрению Оператор передает Клиенту Учетные данные для обеспечения возможности пользования Услугой.

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

6.9. Техническая поддержка осуществляется на протяжении периода предоставления Услуги в соответствии с выбранной в Заказе категорией.

6.10. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.11. Запросы на изменение параметров Услуги направляются в СПП по адресу [support@becloud.by](mailto:support@becloud.by) либо с использованием функций ЛК. Изменение

параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

6.12. По окончании срока действия / расторжения Договора без заключения нового Договора доступ Пользователя к услуге прекращается. Удаление данных по окончании срока действия / расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной Услуги.

## 7. Порядок оказания технической поддержки

7.1. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по заявкам Клиента и поступившей только от Уполномоченных лиц, указанных в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

7.2. Порядок взаимодействия с СПП, а также действующие у Оператора метрики обработки и выполнения запросов, в том числе в части категорирования и решения инцидентов, изложены в Применимых правилах, доступных на Сайте Оператора.

7.3. Оператор обеспечивает хранение реестра заявок Клиента (актуальных и закрытых).

Реестр содержит следующую информацию:

- общее количество зарегистрированных заявок;
- количество эскалированных Обращений.

В отношении каждой заявки в реестре содержится следующая информация:

- идентификатор заявки;
- заголовок;
- приоритет заявки;
- дата получения заявки от Клиента;
- на чьей стороне производятся действия по заявке (Оператор/Клиент);
- имя заявителя;
- статус заявки;
- срок исполнения заявки.

## 8. Качество предоставления Услуги

8.1. Услуга считается оказанной в полном объеме, если за отчетный период не нарушены 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 технической поддержки	Категория «Стандартная» Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме выходных дней и дней, объявленных нерабочими	8×5
Время технической поддержки	Категория «Расширенная» Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 0:00 до 24:00 в выходные и праздничные дни	24×7

Доступность Услуги (Availability)	Availability = (AST – DT) / AST×100 AST – согласованное Время предоставления услуги DT – Время простоя	Не менее 99,5 %
-----------------------------------	--	-----------------

8.2. Оценка временных параметров производится на основании анализа данных, полученных из автоматизированной системы СПП или других ИС Оператора.

8.3. 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.

8.4. 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	с 9:00 до 18:00 в рабочие дни	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Круглосуточно (в выходные и праздничные дни)	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 (в выходные и праздничные дни)	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ

8.5. 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.

8.6. Оператор и Клиент взаимодействуют для предотвращения инцидентов и оперативного их устранения в соответствии с действующими Применимыми правилами для того, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услугу. Уполномоченные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента уполномоченных лиц Клиента.

8.7. Оператор может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Клиентом.

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

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

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

8.11. Все рекламации должны быть рассмотрены в течение срока, определенного внутренними регламентами Оператора.

Приложение 1  
к Правилам оказания услуги  
«Управление уязвимостями»

Порядок проведения работ по внедрению услуги  
«Управление уязвимостями»

№	Этап	Выполняемые действия	Ответственный
<b>1. Подготовительные мероприятия</b>			
1.1	Определение ответственных лиц	Формирование рабочей группы по внедрению Услуги	Клиент и Оператор
1.2	Анализ ИС Клиента	Изучение и формирование требований к ИС Клиента	Оператор
<b>2. Настройка ПО</b>			
2.1	Подготовка ИС Клиента	Настройка сетевой доступности активов. Заведение учетных записей на активах для сканирования в режиме аудита. Создание необходимых Оператору исключений на средства защиты ИС Клиента	Клиент
2.2	Установка и настройка ПО	Установка ПО на вычислительные ресурсы	Оператор
		Подготовка политик сканирования и первичное сканирование активов	
		Настройка статических и динамических групп активов	
		Группировка активов и определение их значимости	
		Подготовка задач и профилей сканирования активов в различных режимах.	
Подготовка политик обновления сведений об активах и устранения уязвимостей			
<b>3. Демонстрация функциональности ПО</b>			
3.1	Демонстрация механизмов работы с активами и их уязвимостями	Механизмы обнаружения и сбора информации об активах и их уязвимостях	Клиент и Оператор
		Возможности поиска, выборки и сортировки информации об активах и уязвимостях	
		Возможности группировки активов	
		Построение L3-топологии сети (при условии сканирования сетевого оборудования в режиме Audit)	
		Возможности контроля обновления сведений об активах и устранения уязвимостей (настройка политик)	
		Возможности предоставления статистической информации (настройка дашбордов)	
		Генерация встроенных отчетов по активам и уязвимостям	
3.2	Демонстрация возможностей управления и мониторинга работы ПО	Возможности настройки ПО	Клиент и Оператор
		Возможности мониторинга состояния ПО и журналирования событий	
		Генерация встроенных отчетов по мониторингу ПО	

## РЕГЛАМЕНТ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

### 1. Термины и сокращения

<b>Обращение</b>	сообщение в службу технической поддержки Оператора на предоставление технической поддержки, направленное уполномоченным лицом Конечного пользователя согласно условиям настоящего регламента;
<b>Время решения</b>	период времени с момента регистрации Обращения, в течение которого должно быть найдено и применено решение Обращения;
<b>Время реакции</b>	время от момента отправки Обращения представителями Клиента, до момента подтверждения Оператором его получения и присвоения уникального номера, который сообщается Клиенту;
<b>Временное решение</b>	решение, которое позволит понизить уровень критичности Проблемы, обеспечивая функционирование Системы без признаков ситуации вызвавшей Обращение, но не гарантирующее выявление причин ее возникновения;
<b>Финальное решение</b>	решение Проблемы, устраняющее причины ее возникновения и исключаящее вероятность ее повторного появления;
<b>Инцидент</b>	событие, которое не является частью штатного функционирования ПО, прямо, косвенно или потенциально ведущее к нарушению корректного функционирования одного или нескольких компонентов ПО, или доступа к услуге со стороны Оператора;
<b>Консультация</b>	Обращение Клиента за устной или письменной информацией о правилах и способах эксплуатации ПО в рамках оказания Услуги.

### 2. Описание услуг технической поддержки ПО

2.1. Услуги технической поддержки включают в себя:

2.1.1. техническую поддержку в соответствии с уровнями критичности Обращения описанными в Таблице № 1;

2.1.2. предоставление прямой линии для Обращений к специалистам службы технической поддержки Оператора (далее – СТП);

2.1.3. предоставление консультаций и проведение работ по восстановлению работоспособности ПО в соответствии с параметрами, описанными в Таблице №2 (в зависимости от категории технической поддержки);

2.1.4. оказание помощи по идентификации и устранению Инцидентов в ПО, о которых заявляет Клиент (при условии, что ПО не изменялось Клиентом и эксплуатируется на ИТ-ресурсах соответствующих минимальным техническим требованиям Производителя);

2.1.5. предоставление технической информации и программных исправлений, выпускаемых Производителем, для разрешения Инцидентов и информирования о новых функциях ПО в рамках Услуги;

Таблица № 1. Классификация Обращений

Уровень критичности	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3	Уровень 4
	Система не работает	Сбой в работе важных функций	Сбой в работе несущественных функций	Обращение за информацией о ПО
Описание	ПО недоступно для использования, полная остановка работы или иное критическое воздействие на работоспособность основных компонентов. Временные решения недоступны.	Выявленные ошибки препятствуют выполнению основных бизнес-процессов, но система в целом доступна.	Не имеет особого влияния на работоспособность основных функций ПО, не задействует или минимально задействует функциональность основных бизнес-процессов.	Обращения за информацией касающейся работы ПО.

Таблица № 2. Параметры осуществления технической поддержки в зависимости от категории

Наименование	Стандартная	Расширенная
Рабочее время СТП	8x5 в рабочие дни с 09:00 до 18:00	
<b>Время реакции</b>		
Уровень 1	1 час в рабочее время СТП или на следующий рабочий день	
Уровень 2		
Уровень 3		
Уровень 4		
<b>Время с момента реагирования до предоставления временного или финального решения</b>		
Уровень 1	1 раб. день временное решение, 20 раб. дней финальное решение	
Уровень 2	2 раб. дня временное решение, 20 раб. дней финальное решение	
Уровень 3	5 раб. дней временное решение, 20 раб. дней финальное решение	
Уровень 4	до 5 рабочих дней	
<b>Общее</b>		
Консультирование по вопросам использования ПО	Не более 20-ти часов в календарный квартал	
Оповещение о выявленных уязвимостях	По факту выявления при сканировании или появлении в базе уязвимостей	

Наименование	Стандартная	Расширенная
Формирование отчетности по процессам управления активами и уязвимостями	1 раз в квартал	
Разработка рекомендаций по совершенствованию процессов управления активами и уязвимостями	1 раз в квартал	
Консультирование по вопросам, возникающих при внедрении ПО	–	не более 10-ти часов в квартал
Удаленная диагностика системы (при условии возможности удаленного подключения)	–	до 4-х раз в квартал
Контроль и корректировка политик сканирования активами	–	1 раз в неделю
Контроль и корректировка политик устранения уязвимостей	–	1 раз в неделю
Контроль и корректировка задач поиска активов	–	1 раз в неделю
Контроль выполнения задач аудита активов	–	2 раза в день
Управление задачами аудита активов (создание, изменение, удаление)	–	1 раз в месяц
Корректировка критериев группировки	–	1 раз в квартал
Корректировка значимости активов	–	1 раз в квартал
Заведение и изменение информации об активах	–	1 раз в неделю

2.2. Если причиной Инцидента являются неисправности в ПО Оператор оценивает техническую возможность их исправления, а также:

- информирует Клиента посредством электронной почты об отсутствии необходимости исправления ввиду отсутствия критичности данной неисправности; под критичностью понимается остановка функционирующего ПО и обработки данных, а также серьезные ограничения основных функций ПО. Оператор определяет факт отсутствия критичности по своему усмотрению;

- по факту обработки Обращения сообщает Клиенту посредством электронной почты об оставшемся времени на оказание услуги (в рамках выбранного пакета услуг). Округление времени происходит до часа.

### 3. Способы обращения в СТП

3.1. В зависимости от категории поддержки, согласованной в Заказе, и времени обращения Клиент использует следующие контактные данные для обращения в службу технической поддержки:

	Способ обращения	Контактные данные
Категория поддержки «Стандартная»:	электронная почта телефон	<a href="mailto:support@becloud.by">support@becloud.by</a> +375(29) 249 38 89

Категория поддержки «Расширенная»:	электронная почта телефон	<a href="mailto:support@becloud.by">support@becloud.by</a> +375(29) 249 38 89
Техническая поддержка в случаях полного прерывания оказания Услуги	электронная почта телефон	<a href="mailto:support@becloud.by">support@becloud.by</a> +375(29) 249 38 89

3.2. Электронная почта является основным каналом приема Обращений от Клиента. Данная возможность означает регистрацию, обработку и предоставление Клиенту решения на базе полученного Обращения.

3.3. Телефон СТП используется Конечным пользователем по мере необходимости Обращения. В случае Обращения по телефону Клиент обязан продублировать Обращение на электронную почту.

3.4. В случаях недостаточности средств, указанных в п.3.1-3.2, для нахождения решения по Обращениям, отнесенным к Уровням 1-3 (Таблица №1), Клиент и Оператор согласуют дату, время и способ подключения с целью организации удаленного доступа к инфраструктуре Клиента.

#### **4. Порядок взаимодействия в рамках обработки Обращений**

4.1. При получении Обращения по установленной форме, Оператор регистрирует заявку в своей учетной системе, присваивает ей уникальный номер, направив в ответ обратившемуся уполномоченному лицу Клиента автоматическое уведомление о принятии Заявки.

4.2. Вне зависимости от категории Обращения, одному запросу/проблеме должно соответствовать одно Обращение для четкой его идентификации.

4.3. По результатам анализа Обращения Оператор может запросить у Клиента дополнительную информацию, в том числе собираемую с помощью специализированных программных средств, которые Оператор передает Клиенту совместно с инструкциями по их применению. Клиент направляет полученные с их помощью данные Оператору. Все ответы на Обращения направляются Клиенту посредством электронной почты.

4.4. В случае, предусмотренном в пункте 4.3. настоящего Регламента, временем предоставления Временного или Финального решения будет считаться срок с момента предоставления полной информации от Конечного пользователя.

4.5. Клиент применяет решение согласно полученным от Оператора инструкциям и, в случае успешного разрешения Инцидента, подтверждает закрытие Обращения путем отправки уведомления в произвольной форме на электронную почту [support@becloud.by](mailto:support@becloud.by) в рамках данной задачи.

4.6. Если решение Обращения устраняет проявление заявленной проблемы не полностью по вине Оператора, Оператор возвращается на этап сбора дополнительной информации. Если решение не полностью устраняет проявление заявленной проблемы ввиду появления новой проблемы на стороне Клиента, Оператор регистрирует новое Обращение, которое рассматривается в соответствии с настоящим регламентом.

**ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ****Форма**

к договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**Тема Обращения:**

[Наименование Клиента \_\_\_\_\_, Наименование или тип неисправного модуля ПО]

Заявка на техническую поддержку.

Наименование Конечного пользователя: _____	
Договор № _____ от _____	
Наименование или тип неисправного модуля ПО:	
Краткое описание проблемы или неисправности:	
Дата / Время возникновения / обнаружения неисправности:	
Диагностические данные:	
Контакты со стороны Конечного пользователя:	
Дата / Время размещения Заявки:	

**ЗАКАЗ № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

к Договору № \_\_ оказания услуги  
«Управление уязвимостями»  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)**

**Наименование клиента:**

**Тип заказа:** (новая услуга, изменение услуги)

**Дата начала оказания услуг:** \_\_\_\_\_

**Срок действия заказа:** (три, шесть или двенадцать месяцев с даты начала оказания услуг)

**1. Параметры услуги, запрашиваемые Клиентом:**

№	Параметры услуги	Значение
1.	Тариф	
2.	Категория технической поддержки	
3.	Дополнительные работы или услуги:	
3.1		
3.2		
3.3		
...		
Оплата за период с _____ по _____ : сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС* _____		

**2. Перечень ПО, к которому запрашивается доступ (в случае предоставления только ключей активации):**

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

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.

**3. Объем дополнительных вычислительных ресурсов и программного обеспечения:**

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.	Скидка, %	Стоимость со скидкой, без НДС, руб.
1.	ПО резервного копирования, ед.					
2.	Система хранения данных на базе NL SAS для резервного копирования, ГБ					

3.	Программные средства криптографической защиты информации					
3.1.	Для доступа к средствам управления виртуальной инфраструктурой Клиента (указать наименование), ед.					
3.2.	Для установки в виртуальной инфраструктуре Клиента (IaaS) (указать наименование), ед.					
3.3.	Для установки на площадке Клиента (указать наименование), ед.					
	...					
<b>Ежемесячная плата, бел. руб.</b>						
<b>Сумма НДС, 20%, руб.</b>						
<b>Ежемесячная плата с учетом НДС, руб.</b>						
<b>Дополнительные разовые услуги, бел. руб.</b>						
<b>Сумма НДС, 20%, руб.</b>						
<b>Дополнительные разовые услуги с учетом НДС, руб.</b>						
Оплата за период с _____ по _____: сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС _____						

**Оператор****ООО «Белорусские облачные технологии»**

р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000

в ОАО «Белагропромбанк», БИК ВАРВВУ2Х

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.

Заказ № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
к Договору № \_\_\_\_\_ оказания услуги «Управление уязвимостями»  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ)

Количество активов, шт.		Пример: 900
Категория технической поддержки (выбор – Стандартная/Расширенная/Нет)		Пример: Расширенная
Сканируемые IP-адреса или их диапазон	Пример: АРМ	Пример: 192.168.21.0/27
	Пример: АРМ	Пример: 192.168.21.15/27
	Пример: Сервер	Пример: 192.168.11.12
	Пример: СЗИ	Пример: 10.10.20.0/24
	...	...
<b>Выбор состава компонентов Услуги:</b>		
Вычислительные ресурсы для дополнительного коллектора		Пример: Да
Инфраструктурная лицензия для дополнительного серверного компонента		Пример: Нет
<b>Дополнительные работы и услуги:</b>		
Программные средства криптографической защиты информации		Пример: Да

**Оператор**

ООО «Белорусские облачные технологии»

р/с BY14BAPB30127209600100000000

в ОАО «Белагропромбанк», БИК BAPBВY2X

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.

**Акт начала оказания Услуг**  
к Договору № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
оказания услуги «Управление уязвимостями»

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

настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

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

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

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

**Оператор:**

**Общество с ограниченной  
ответственностью «Белорусские  
облачные технологии»**  
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000  
в ОАО «Белагропромбанк»,  
БИК ВАРВВУ2Х  
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.

**Акт оказанных услуг № \_\_\_\_\_**  
к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
оказания услуги «Управление уязвимостями»

г. Минск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

В соответствии с Договором № \_\_ оказания услуги «Управление уязвимостями» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г., настоящим Актом оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту услугу «Управление уязвимостями» в объеме 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: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

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. 5 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-3 "О бухгалтерском учете и отчетности" и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.12.2018 № 13 "О единоличном составлении первичных учетных документов".

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

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

р/с BY14BAPB30127209600100000000

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК ВАРВВУ2Х

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.

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

по услуге «Управление уязвимостями»  
к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
оказания услуги «Управление уязвимостями»

г. Минск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

В соответствии с Договором № \_\_ оказания услуги «Управление уязвимостями» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту услугу «Управление уязвимостями» в объеме 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: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).

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.

**Оператор:**

**Общество с ограниченной  
ответственностью «Белорусские  
облачные технологии»**  
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000  
в ОАО «Белагропромбанк»,  
БИК ВАРВВУ2Х  
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

**Клиент:****Подписи сторон:**

Документ подписан ЭЦП с использованием сервисов ООО «Электронные документы и накладные», www.edn.by

**Акт сверки технических перерывов при оказании услуги**

к Договору № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
оказания услуги \_\_\_\_\_.

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 услуги.

3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

**Оператор**

**ООО «Белорусские облачные технологии»**

р/с BY14BAPB30127209600100000000

в ОАО «Белагропромбанк», БИК BAPBВY2X

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.