

УТВЕРЖДЕНО
Приказ генерального директора
СООО «Белорусские облачные
технологии»
№ 102-ОД от 25.03.2020

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО) «СБОР, ХРАНЕНИЕ И ОБРАБОТКА ТЕЛЕМЕТРИЧЕСКИХ ДАННЫХ»

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

1. Настоящие Правила оказания услуги предоставления программного обеспечения (ПО) «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» (далее – Услуга) определяют порядок оказания Услуги.

2. В Правилах оказания услуги предоставления программного обеспечения (ПО) «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» (далее – Правила) и в Договоре на оказание Услуги используются следующие термины и определения:

ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» – лицензионный программный продукт унифицированной системы управления, контроля и учета информации инженерных систем интеллектуальных зданий «INDEL ICT WEB».

Предоставление ПО как услуга (SaaS) – модель предоставления услуг и информационно-вычислительных ресурсов, при которой Оператор обеспечивает предоставление удаленного доступа к программному обеспечению (компьютерным программам), запрошенному Клиентом и размещенному на республиканской платформе, включая предоставление права использования компьютерной программы в соответствии с настоящими Правилами.

Прибор учета – технически исправный измерительный прибор учета энергоресурсов (отопления, горячего/холодного водоснабжения, газоснабжения и др.), включенный в Государственный реестр средств измерений Республики Беларусь, установленный в жилом, встроенном (пристроенном) нежилом помещении жилого дома, а также административном здании на основании проектно-сметной документации или технических условий поставщика ресурсов.

Учетные данные – логин и пароль, присваиваемые Клиенту для его идентификации, позволяющие получать доступ к ПО.

Техническая поддержка – оказание Оператором устных и письменных консультаций по вопросам работы прикладного ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных», а также устранение технических проблем, возникающих в зоне ответственности Оператора в связи с оказанием Услуги.

Технические условия – совокупность требований, предъявляемых к инфраструктуре Клиента, соблюдение и соответствие которым является необходимым условием для возможности использования услуги.

Инцидент – незапланированное прерывание или снижение качества Услуги (отсутствие в ПО части данных, нарушена функциональность услуги и т.д.).

Услуга предоставления ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» (далее – Услуга) – это услуга республиканской платформы, реализованная с помощью категории служб облачных вычислений «программное обеспечение как услуга» (SaaS), предназначенная для использования государственными органами и государственными организациями Республики Беларусь, а также организациями, осуществляющими эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющими жилищно-коммунальные услуги, и (или) осуществляющими управление общим имуществом совместного домовладения.

3. В состав Услуги входит:

предоставление удаленного доступа к ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных», которое размещено на ресурсах республиканской платформы, через сеть Интернет Клиенту;

право использования ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» на территории Республики Беларусь, и заложенных в него функций (в т.ч. обновления и доработки ПО) по назначению;

техническая поддержка, которую Оператор оказывает на постоянной основе в соответствии с разделом 3 «Порядок оказания технической поддержки» настоящих Правил.

4. Предоставляемое Оператором в рамках Услуги ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» не является отказоустойчивым, ПО не предназначено для использования в ситуациях, в которых сбой программного обеспечения может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде.

5. Заключая Договор на Услугу, Клиент соглашается с тем, что:

ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» будет использоваться исключительно в собственных целях без права предоставления доступа другим организациям;

никакое программное обеспечение не свободно от ошибок, в том числе и ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных», поэтому принимает его работу на условиях «как есть» («as is»).

6. Оператор не несет ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных».

7. Оператор обеспечивает защиту ресурсов республиканской платформы, на которой размещено ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» в соответствии с утвержденной у Оператора и

согласованной с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь Политикой информационной безопасности.

2. ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

8. Устные и письменные консультации по вопросам оказания Услуги и заключения договора осуществляются Оператором в рабочее время (с 09.00 до 18.00 в рабочие дни (до 16.45 по пятницам), с 9.00 до 17.00 в предпраздничные дни) по телефонам +375 17 287 11 11 и +375 17 287 11 49 и посредством электронной почты sales@becloud.by.

9. Организация, выразившая готовность заключить Договор, до его подписания обязана заключить с Оператором Соглашение о конфиденциальности по форме, размещенной на сайте Оператора, а также согласовать с Оператором параметры Заказа по форме, установленной настоящими Правилами в разделе 6 «Формы документов».

10. Для начала оказания Услуги Оператор в соответствии с параметрами Заказа Клиента производит первичные настройки ПО и импорт предоставленных Клиентом данных в ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» в формате, установленном Оператором.

11. Для начала использования Услуги ответственному представителю Клиента на контактные данные, указанные в разделе 7 «Контактные данные сторон» Договора, с электронного адреса Оператора передается информация о порядке и реквизитах доступа (логин и пароль). С момента передачи уполномоченному лицу Клиента порядка и реквизитов доступа ответственность за смену пароля, его конфиденциальность возлагается на Клиента.

12. В день передачи реквизитов доступа Оператором и Клиентом подписывается Акт начала оказания услуги в соответствии с установленной настоящими Правилами формой.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

13. Оператор оказывает следующую техническую поддержку:

13.1. предоставление консультаций по вопросам работы прикладного ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных»;

13.2. обновление версий ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных», используемого для организации и оказания Услуги;

13.3. устранение программных и технологических ошибок ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных»;

13.4. обработка запросов, связанных с техническими проблемами, возникающими в процессе использования Услуги, а также их устранение, если возникающие инциденты лежат в зоне ответственности Оператора.

14. При обращении Клиента Оператор имеет право осуществлять аудиозапись разговора с предварительным уведомлением об этом, в т.ч. с помощью технических средств (автоинформатора).

15. Для обеспечения качества технической поддержки Оператор по собственному усмотрению привлекает для оказания услуг технической поддержки третьих лиц, специализирующихся в оказании соответствующих услуг, либо являющихся производителями (разработчиками) оборудования (программного обеспечения), или уполномоченными производителем (разработчиком) оборудования (программного обеспечения) на оказание соответствующих услуг.

16. Техническая поддержка оказывается службой технической поддержки по телефонным номерам +375 29 602-11-14, +375 29 395-07-29, +375 33 301-16-60, а также по электронной почте uskiz@becloud.by в рабочее время (с 09.00 до 18.00 в рабочие дни). Оказание технической поддержки в прочее время осуществляется исключительно в случаях полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги) посредством электронной почты vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 29 249-38-89.

17. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по заявке Клиента и поступившей только от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

18. Оператор реагирует на инциденты и устранит их в зависимости от приоритетности в соответствии с разделом 5 «Соглашение об уровне обслуживания» настоящих Правил.

4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

19. Обязанности Оператора:

19.1. использовать при оказании Услуги оборудование, размещенное на территории Республики Беларусь;

19.2. при организации Услуги применять средства защиты информации, прошедшие подтверждение соответствия требованиям технического регламента Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность» (ТР 2013/027/ВУ) в форме сертификации;

19.3. обеспечивать круглосуточную доступность Услуги за исключением времени проведения работ по обслуживанию;

19.4. обеспечивать выполнение ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» функций по сбору, хранению и обработке телеметрических данных;

19.5. обновлять программное обеспечение, используемое для организации Услуги в соответствии с порядком, установленным у Оператора;

19.6. обеспечивать доступность ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» для получения данных с приборов учета посредством созданных для этих целей третьими лицами VPN-соединений;

19.7. ежегодно осуществлять внутренний аудит собственных систем защиты информации;

19.8. в соответствии с политикой информационной безопасности осуществлять непрерывный мониторинг инфраструктуры, телекоммуникационного оборудования, средств защиты информации Оператора, связанных с организацией и оказанием Услуги;

19.9. обеспечивать резервное копирование виртуальных машин (далее – VM), используемых для создания Услуги, восстановление VM, резервное копирование общесистемного и прикладного ПО;

19.10. проводить профилактические работы (работы по обслуживанию), необходимые для обеспечения эффективного оказания Услуг;

19.11. обеспечивать защиту информации, хранимой в ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных», от несанкционированного доступа третьими лицами.

20. Оператор имеет право:

20.1. вносить изменения в ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных», в т.ч. изменять параметры настроек по собственному усмотрению без согласия Клиента при условии, что такие изменения не сказываются на надлежащем оказании Услуг;

20.2. в одностороннем порядке приостановить оказание Услуг (блокировать доступ к Услуге) при нарушении Клиентом условий использования Услуги до устранения выявленных нарушений.

21. Оператор не несет ответственности:

21.1. за невозможность использования Услуги по причинам, не зависящим от Оператора, в т.ч. в связи с некорректными действиям Клиента с ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных», не соответствующими его функциональному назначению;

21.2. за качество сервисов третьих лиц (в частности сервисов передачи данных), необходимых для доступа к Услуге;

21.3. за ущерб любого рода, понесенный Клиентом из-за утери и/или разглашения своих учетных данных для доступа к Услуге.

22. Клиент обязуется выполнять условия использования Услуги:

22.1. оказывать разумное содействие Оператору при оказании Услуги, включая, но не ограничиваясь следующими: предоставлять документы и (или) информацию, необходимые для своевременного и качественного оказания Услуг, обеспечивать поступление данных с Приборов учета в ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных» (при их наличии), информировать о проблемах с доступом к Услуге и др.;

22.2. выполнить Технические условия для возможности использования Услуги: ПЭВМ, используемые Клиентом для получения Услуги должны поддерживать работу Google Chrome последней версии производителя этого веб-браузера;

22.3. обеспечить конфиденциальность и не допускать разглашения учетных данных, полученных от Оператора, незамедлительно уведомить Оператора в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в

отношении нарушения конфиденциальности или разглашения учетных записей (данных);

22.4. обеспечить антивирусную защиту ПЭВМ, с которых осуществляется доступ к Услуге.

22.5. незамедлительно информировать Оператора о замеченном событии, которое способно нарушить нормальное функционирование Услуги;

22.6. использовать Услугу (пользоваться функциональными возможностями программного обеспечения) только для собственных нужд, в соответствии с условиями Договора и законодательством Республики Беларусь;

22.7. своими силами и за свой счет предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры (локально-вычислительные и телекоммуникационные сети, доступ в Интернет, серверы и ПЭВМ) к эффективному использованию заказанных Услуг;

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

22.9. обеспечивать сохранность и конфиденциальность полученной от Оператора служебной информации.

23. Клиент имеет право:

23.1. получать круглосуточный доступ к Услуге за исключением времени проведения плановых или аварийно-восстановительных работ по обслуживанию, описанных в разделе 5 «Соглашение об уровне обслуживания» настоящих Правил.

23.2. получать квалифицированную техническую поддержку по Услуге.

5. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

24. Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – Соглашение) устанавливает требования к качеству Услуги, процедуры, связанные с устранением инцидентов, проведением плановых и аварийно-восстановительных работ и технической поддержки.

25. Качество Услуги соответствует обязательно предъявляемым в Республике Беларусь требованиям. Оператор оказывает Услугу круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, а также иных случаев, предусмотренных Договором.

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

изменения Клиентом настроек ПО «Сбор, хранение и обработка телеметрических данных», прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге, производимые без согласования с Оператором;

любых задержек, прерываний, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Оператора;

нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услуге, в том числе условий оплаты и Технических условий для возможности использования Услуги;

обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

27. 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.

28. В случае неоговоренного Сторонами прерывания оказания Услуги, Клиент имеет право потребовать от Оператора уплаты неустойки (пени) в размере, установленном Договором на Услугу.

29. РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

29.1. Для поддержания высоко уровня услуг Оператор проводит работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию, период их выполнения и продолжительность, а также 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 Услуги	Рабочее время*	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность Услуги	Круглосуточно, по возможности вне рабочего времени*	Посредством информирования на официальном сайте Оператора www.becloud.by в разделе «Информирование и поддержка»
Аварийно-восстановительные работы по восстановлению доступности Услуги	Осуществляются круглосуточно	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ

*Рабочим временем считается период с 9:00 до 18:00 в будние дни.

30. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

30.1. Классификация инцидентов

30.1.1. Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается незапланированное прерывание или снижение качества услуги (отсутствие в ПО части данных, нарушена функциональность услуги и т.д).

30.1.2. Оператор и Клиент будут взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услуги.

30.1.3. Описание приоритета инцидентов, связанных с оказанием Услуги и Период работ по их устранению предоставлены в таблице ниже:

Приоритет	Описание приоритета	Период работ по устранению инцидента
Высокий	Инциденту присваивается уровень приоритета «Высокий» в случаях полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги)	Круглосуточно
Низкий	Инциденту присваивается уровень приоритета «Низкий» в случаях, если произошло снижение качества или нарушена функциональность Услуги.	Рабочее время

30.2. Уведомление об инцидентах и их устранение

30.2.1. Сведения о любом инциденте, сопутствующем Услугам, сообщаются Клиентом Оператору посредством направления информации о инциденте (далее – Запрос) на адрес электронной почты и по телефону службы технической поддержки Оператора, в соответствии с разделом 3 настоящих Правил.

30.2.2. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по Запросу Клиента и только от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

30.2.3. Все инциденты, о которых уведомил Клиент, регистрируются. Оператор будет использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшения качества Услуг и не допущения повторения инцидентов.

30.2.4. Очередность обработки и выполнения Запроса определяется временем его поступления в службу технической поддержки Оператора и его приоритетом. Сотрудники службы технической поддержки приступают к выполнению нового Запроса только после выполнения текущего Запроса. В случае поступления Инцидента с «Высоким» приоритетом работа над текущими инцидентами может быть приостановлена.

30.2.5. Оператор реагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в соответствии с правилами, указанными ниже.

Приоритетность инцидента	Время реагирования Оператора
Высокий	1 час

Низкий	4 часа
--------	--------

Время реагирования считается в рабочих часах от времени прихода сообщения на электронную почту Оператора в Период работ по устранению инцидентов (в соответствии с пунктом 30.1.3 настоящих Правил).

30.2.6. Оператор уведомляет Клиента об открытии и закрытии инцидента, направив соответствующее уведомление на адрес электронной почты Клиента.

30.2.7. Устранение инцидентов будет осуществляться в Период работ по устранению инцидентов в соответствии с принципом «наилучшее усилие», согласно которому Оператор приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне.

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

30.2.9. Оператор определит причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для устранения инцидента. На всем протяжении устранения инцидента Оператор будет предоставлять Клиенту информацию о прогрессе, достигнутом в устранении инцидента.

30.2.10. Ответственные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента ответственных лиц Клиента. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента и устранить его.

30.2.11. Стороны признают устранением инцидента момент, когда функциональность и доступность Услуги в соответствии со средствами мониторинга Оператора восстановлена в состоянии, предшествующее регистрации возникновения инцидента, и Услуга готова к эксплуатации, о чем уполномоченному представителю Клиента направлено соответствующее уведомление на адрес электронной почты.

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

30.2.13. Стороны признают продолжительностью (интервалом) инцидента временной интервал между моментом регистрации возникновения инцидента и моментом устранения инцидента.

30.2.14. Дата и время регистрации инцидента, сведения об инциденте, а также дата и время закрытия инцидента, сохраняются Оператором и могут быть предоставлены Клиенту в официальном виде, на основании письменного обращения Клиента для подготовки ответа в рамках обращения граждан и юридических лиц.

6. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Заказ № ____ от « ____ » _____ 202_ г.
к Договору № ____ оказания услуги предоставления ПО «Сбор, обработка и хранение
телеметрических данных»
от « ____ » _____ 202_ г.

1. Тип заказа

Первичный Заказ	Изменение конфигурации существующей услуги _

2. Тип учета ресурсов/категория приборов учета (отметить знаком «V» выбранные)

№	Категория прибора	Отметка о заказе
1.	Все категории приборов (с учетом появления новых категорий)	
2.	Отопление	
3.	Электроэнергия	
4.	ГВС	
5.	ХВС	
6.	Поквартирный ГВС	
7.	Поквартирный ХВС	
8.	...	

3. Адресная программа (отметить знаком «V» выбранные или указать)

№ п/п	Адреса установки приборов учета (населенный пункт, улица, дом, корпус)	Для внесения информации
1.	Республика Беларусь	
2.	Город (указать)	
3.	ЖКХ (указать)	
4.	ЖЭС (указать)	
5.	Адрес (указать)	

4. Примечания

Оператор

Клиент

СООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22

г. Минск, ул. Московская, д.14

_____ / _____ /

_____ / _____ /

Акт начала оказания Услуг

к Договору № __ оказания услуги
предоставления ПО «Сбор, обработка и хранение телеметрических данных»
от «__» _____ 20_ г.

г. Минск

«__» _____ 20_ г.

В соответствии с Договором № __ оказания услуги предоставления ПО «Сбор, обработка и хранение телеметрических данных» 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 составлен и скреплен подписями должным образом уполномоченных представителей обеих Сторон.

Оператор

Клиент

СООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Договору № __ оказания услуги
 предоставления ПО «Сбор, обработка и хранение телеметрических данных»
 от «__» _____ 202_ г.

г. Минск

«__» _____ 202_ г.

В соответствии с Договором № __ оказания услуги предоставления ПО «Сбор, обработка и хранение телеметрических данных» от «__» _____ 202_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

Оператор оказал Клиенту Услуги предоставления ПО «Сбор, обработка и хранение телеметрических данных» в период с _____ по _____ в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Количество приборов учета, шт.	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 при ставке 20%, (_____),

в том числе НДС по ставке
 20 % составляет: _____ (_____).

Услуга оказана полностью и Стороны друг к другу претензий не имеют.

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.

Подписание Акта каждой Стороной единолично свидетельствует о сдаче-приемке оказанных услуг и является основанием для оплаты.

Оператор

СООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22

г. Минск, ул. Московская, д.14

_____/ _____ /

М.П.