

## УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора  
ООО «Белорусские облачные  
технологии»  
№284-ОД от 01.07.2025

### **Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей**

#### **1. Общие положения**

1.1. Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей (далее – Правила) определяют порядок взаимодействия ответственных работников ООО «Белорусские облачные технологии» (далее – Общество) с уполномоченными представителями клиентов (далее – пользователями) в процессе оказания Обществом услуг и по вопросам, связанным с их оказанием.

1.2. Правила подлежат применению при взаимодействии с пользователями в рамках оказания услуги в случае, если в договоре на оказание услуги и/или правилах оказания услуги определено, что Правила являются применимыми.

1.3. Общество вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Обновленная редакция Правил является применимой при взаимодействии с пользователями в рамках оказания услуг Общества с момента ее публикации на официальном сайте Общества в сети Интернет.

1.4. Публикация обновленной редакции Правил на официальном сайте Общества в сети Интернет <https://becloud.by/> (далее – официальный сайт) является надлежащим уведомлением Клиента об изменении Правил.

#### **2. Термины и определения**

2.1. Для целей настоящих Правил применяются следующие термины и их определения:

авторизованный номер телефона/авторизованный адрес электронной почты – абонентский номер телефона/адрес электронного почтового ящика, используемые пользователем и указанные в качестве контактных в договоре на оказание услуги и/или при регистрации пользователя в личном кабинете;

влияние – последствие воздействия определенных факторов, событий или действий на качество и доступность предоставляемой Обществом услуги;

заявка – обращение пользователя по вопросу, связанному с оказанием Обществом услуги, направленное в Общество по одному из предусмотренных настоящим Положением каналов связи;

запрос – заявка, зарегистрированная в SD в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

инцидент – нарушение нормальной работы сервиса, системы или процесса, которое приводит или может привести к снижению качества обслуживания, прерыванию или ухудшению эксплуатационных характеристик и/или качества услуги, негативному воздействию на процессы;

клиент – организация или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, которая(ое) на основании соответствующего договора пользуется услугами Общества, либо проявило заинтересованность в услугах Общества;

личный кабинет/ЛК – информационный ресурс, доступный через сеть Интернет по адресу <https://lc.g-cloud.by/>, обеспечивающий информационное взаимодействие между клиентом и Обществом при заказе и предоставлении услуг;

открытая линия beCloud – канал связи (чат онлайн-консультанта), реализованный на официальном сайте, обеспечивающий прямую оперативную связь с работниками Общества по вопросам оказания услуг;

приоритет – показатель, определяющий степень важности или срочности обработки и выполнения запроса в зависимости от установленных критериев;

сервис – предоставляемый клиентам набор технических возможностей, ресурсов или функций, способствующих решению задач клиента;

служба поддержки пользователей/служба поддержки – совокупность ответственных работников Общества, занятых в процессе обработки и управления запросами и уполномоченных на осуществление коммуникации с пользователями по вопросам, связанным с оказанием услуг;

срочность – характеристика запроса, указывающая на необходимость оперативного ответа или выполнения действия в установленные сроки, а также мера того, насколько быстро с момента своего появления инцидент или изменение приобретает существенное влияние;

стандартное рабочее время/рабочее время – время работы в соответствии с графиком работы структурных подразделений Общества;

тип запроса – категория, к которой относится запрос в зависимости от сути изложенных в нем вопросов, в соответствии с Приложением 1;

форма обратной связи – функциональная возможность, реализованная в виде формы «Создать запрос» в ЛК;

SD – специализированное функциональное программное обеспечение, реализующее систему управления клиентскими запросами.

### **3. Направление и регистрация заявок**

3.1. При возникновении потребности в обслуживании со стороны Общества пользователь формулирует заявку и направляет ее в Общество одним из следующих способов:

по электронной почте на один из электронных почтовых ящиков службы поддержки пользователей, указанных на официальном сайте;

посредством использования функциональных возможностей ЛК;

посредством использования формы обратной связи;

посредством использования открытой линии beCloud;

по телефонам службы поддержки пользователей, указанным на официальном сайте.

письмом на фирменном бланке в адрес Общества.

3.2. В заявке, подаваемой в письменной виде, должна быть указана следующая информация:

- наименование или ФИО клиента;
- наименование услуги, по вопросу оказания которой подается заявка;
- тип запроса, в соответствии с Приложением 1;
- тема заявки;

описание вопроса с приложением (при наличии) документов и файлов, содержание которых способствует решению поставленного вопроса (например, скриншот с отображением ошибки, возникшей при пользовании услугой).

При направлении заявки по телефонам службы поддержки пользователей информация, указанная в части первой настоящего пункта, предоставляется ответственному работнику Общества в ходе разговора с пользователем.

3.3. Заявки, за исключением указанных в пункте 3.5 настоящих Правил, регистрируются в SD с фиксацией времени и даты регистрации, после чего обрабатываются в качестве запросов. Запросу в SD автоматически присваивается уникальный номер, тип в соответствии с Приложением 1, приоритет в соответствии с Приложением 2. После регистрации заявки в SD на адрес электронной почты направившего ее пользователя приходит оповещение о регистрации заявки в SD в качестве запроса.

3.4. Заявки, поступившие по телефонам службы поддержки пользователей, регистрируются в SD в качестве запросов только при одновременном наличии следующих факторов:

- звонок совершен с авторизованного номера;
- оценка ответственным работником Общества приоритета запроса как «Критический»;
- отсутствие возможности у клиента отправить заявку по электронной почте или посредством использования ЛК.

3.5. Не подлежат регистрации в качестве запросов в SD следующие заявки: направленные на открытую линию beCloud; поступившие по телефону службы поддержки при несоблюдении требований, определенных в пункте 3.4 настоящих Правил; поступившие с использованием каналов связи, отличных от перечисленных в пункте 3.1 настоящих Правил.

3.6. При подаче заявки пользователь должен придерживаться правила «одному запросу соответствует один вопрос» – для четкой идентификации вопроса при выполнении. В случае, если при выполнении запроса возникают новые вопросы, по ним создается отдельная заявка.

3.7. В случае регистрации в SD запроса по заявке, поступившей по телефону службы поддержки пользователей, оповещение о регистрации запроса направляется на авторизованный адрес электронной почты обратившегося пользователя, а в случае наличия информации о ее недоступности – на авторизованный почтовый ящик клиента или официальный почтовый ящик клиента в соответствии с указанным клиентом предпочтительным вариантом. В случае недоступности авторизованного адреса электронной почты взаимодействие осуществляется одним из способов, указанных в пункте 4.11

настоящих Правил.

3.8. Запросы отображаются в ЛК, при условии регистрации пользователя в ЛК.

3.9. Обработка запросов производится в рабочее время в соответствии с установленным уровнем обслуживания, а также правилами оказания соответствующей услуги.

3.10. Запросы по действующим договорам и связанные с заключением нового договора по услугам направляются посредством ЛК или с авторизованных почтовых ящиков действующих контактных лиц, указанных в списке уполномоченных контактов клиента.

3.11. При направлении заявки клиент может указать уровень срочности, руководствуясь системой приоритетов, определенной в Приложении 2.

#### **4. Выполнение запросов**

4.1. Общество обрабатывает и исполняет запрос в соответствии с порядком приоритетности, соответствующим типу запроса в соответствии с Приложением 2.

4.2. В процессе обработки запроса Обществом могут быть изменены тип запроса и/или приоритет исходя из сути запроса.

4.3. При изменении типа запроса и/или приоритета пользователь уведомляется путем направления соответствующего сообщения на авторизованный адрес электронной почты, указанный в запросе.

4.4. Взаимодействие службы поддержки пользователей с пользователем при выполнении запроса фиксируются в SD и ЛК, при условии регистрации клиента в ЛК.

4.5. О начале выполнения запроса Общество информирует обратившегося пользователя посредством направления сообщения на авторизованный адрес электронной почты.

4.6. О необходимости предоставить дополнительную информацию по запросу пользователь информируется посредством направления сообщения на авторизованный адрес электронной почты и в ЛК, при условии регистрации клиента в ЛК, с указанием срока ожидания ответа от пользователя.

4.7. При дополнении информации Обществом о ходе решения запроса, клиент уведомляется на контактную электронную почту.

4.8. В случае отсутствия ответа клиента в рамках запроса, запрос может быть отклонен с формулировкой «Запрос отклонен, в связи с отсутствием ответа клиента по запросу».

4.9. В случае, если поводом для направления запроса стали возникшие неполадки или ошибки в программном обеспечении, оборудовании, линиях связи, не поддерживаемых или не находящихся в зоне ответственности Общества, Общество не гарантирует возможность решения запроса.

4.10. В случае, если обработка запроса зависит от участия третьей стороны (например, в виде предоставления информации, консультаций и иное), обратившийся пользователь информируется об этом.

4.11. Взаимодействие с пользователем в рамках выполнения работ по

решению запроса может осуществляться посредством электронной почты, ЛК, телефона и иных способов, согласованных с клиентом.

## **5. Завершение и закрытие запросов**

5.1. После завершения работ по запросу и информирования пользователя, запрос считается завершенным и находится в статусе «Ожидает подтверждения» до получения подтверждения от пользователя.

В случае поступления аргументированного несогласия пользователя с завершением запроса, выполнение запроса возобновляется.

В случае отсутствия подтверждения завершения запроса от пользователя или его аргументированного несогласия в течение 10 (десяти) календарных дней со дня направления пользователю уведомления о завершении выполнения работ по запросу и его выполнении, запрос считается закрытым.

5.2. После получения подтверждения от пользователя о решении вопроса, завершенный запрос переходит в состояние «Закрыт». Запрос, перешедший в статус «Закрыт», считается выполненным в полном объеме, с надлежащим качеством, дальнейшие возражения от пользователя по поводу выполнения запроса не принимаются.

## **6. Качество взаимодействия со службой поддержки пользователей**

6.1. Контактное лицо клиента может сообщить свои претензии о несвоевременном/некачественном выполнении запроса или предложения по улучшению качества оказываемых услуг.

6.2. Претензии клиентов регистрируются и обрабатываются в течение срока, определенного внутренними документами Общества.

6.3. Если обработка претензии требует длительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), Общество дополнительно уведомляет заявителя о том, какие действия предпринимаются по его претензии и в какой срок предполагается ее решение. Общество информирует заявителя о ходе работ по претензии не реже одного раза в десять рабочих дней.

6.4. Претензии по качеству взаимодействия со службой поддержки пользователей клиенты направляют в адрес Общества на электронный почтовый ящик [feedback@becloud.by](mailto:feedback@becloud.by).

## Классификация типов запросов

№ п/п	Тип запроса	Описание
1	Регистрация в ЛК Клиента	тип запроса, присваиваемый автоматически при регистрации запроса в SD, создаваемого в момент регистрации аккаунта клиента в ЛК через форму регистрации нового клиента на сайте <a href="https://lc.g-cloud.by/">https://lc.g-cloud.by/</a> ;
2	Запрос на обслуживание	тип запроса, который не связан с заказом новой услуги, внесением изменений в параметры заказываемой услуги, не относится к техническим вопросам, но подразумевает регистрацию или внесение правок в документы, корректировку сведений о клиенте или изменение его контактной информации;
3	Загрузка документов	тип запроса, присваиваемый автоматически при регистрации запроса в SD, создаваемого при направлении пользователем электронных копий документов по заключенным договорам с использованием функциональных возможностей ЛК;
4	Консультация	тип запроса, в том числе по предоставляемой клиенту услуге, который не связан с непосредственным заказом новой услуги, изменением объема оказываемой услуги, не относится к решению технических вопросов, и не подразумевает внесение корректировок и правок в документы, данные или сведения;
5	Запрос на коммерческое предложение	тип запроса по заявкам, направленным с целью получения подробной информации об услуге или условиях сотрудничества, включая цены, сроки, объемы и другие коммерческие условия;
6	Новый заказ	тип запроса, присваиваемый при регистрации заявок на заказ новой услуги, заключение нового договора или дополнительного соглашения к действующему договору на оказание услуги;
7	Запрос на изменение услуги	тип запроса, присваиваемый при регистрации заявок на изменения параметров предоставляемой клиенту услуги, влекущих

№ п/п	Тип запроса	Описание
		изменение стоимости оказываемой услуги, либо на изменение функциональных возможностей услуги;
8	Запрос на техническое сопровождение	тип запроса, присваиваемый при регистрации заявок по предоставляемым клиенту услугам с целью получения помощи в решении следующих вопросов: а) технические проблемы, связанные с неисправностями в работе программного обеспечения или оборудования, сбоями в информационных системах, используемых Обществом при оказании услуги; б) установка и настройка программного обеспечения или оборудования; в) улучшение производительности или оптимизация работы систем; г) получение информации о технических характеристиках оборудования или программного обеспечения, используемых Обществом при оказании услуги;
9	Обеспечение информационной безопасности	тип запроса, связанный с обеспечением согласованного уровня информационной безопасности, в том числе рекомендации по защите данных;
10	Неклассифицированный запрос	тип запроса, присваиваемый автоматически при регистрации в SD запроса по заявке, направленной клиентом в адрес Общества по электронной почте или СМДО;

## Система приоритетов обработки запросов клиентов\*

Тип запроса	Влияние	Высокий ** уровень срочности	Нормальный ** уровень срочности	Низкий ** уровень срочности
1. Запрос на техническое сопровождение	услуга полностью неработоспособна	критический	критический	критический
	значительная часть функций услуги не выполняется; наблюдается существенное снижение производительности	критический	высокий	средний
	снижение производительности; неработоспособность одной или нескольких функций	высокий	средний	средний
2. Запрос на изменение услуги		высокий	средний	низкий
3. Запрос на обслуживание		высокий	средний	низкий
4. Загрузка документов		высокий	высокий	высокий
5. Запрос на коммерческое предложение		средний	низкий	планируемый
6. Консультация		низкий	низкий	низкий
7. Новый заказ		высокий	средний	низкий
8. Регистрация в ЛК клиента		высокий	высокий	высокий
9. Обеспечение информационной безопасности		критический	высокий	средний
10. Неклассифицированный запрос		средний	средний	средний

\*\* уровень срочности устанавливается в соответствии с пунктом 3.11.