

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора ООО
«Белорусские облачные технологии»
№ 154-ОД от 11.08.2017

(в редакции приказа № 84-ОД от
02.03.2023)

**ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ
ВЫЧИСЛЕНИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РЕСПУБЛИКАНСКОЙ
ПЛАТФОРМЫ, ДЕЙСТВУЮЩЕЙ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИЙ
ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ**

Оглавление

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ.....	2
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.....	4
3. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА	7
РАЗДЕЛ II. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ.....	8
4. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦОД.....	8
5. УСЛУГА ПО ПЕРЕНОСУ ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА (СИСТЕМЫ) И (ИЛИ) ИКТ-ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД	38
6. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР».....	50
7. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ОБНОВЛЕНИЯМ ORACLE»	62
8. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЧАСТНОЕ ОБЛАКО».....	67

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Общие правила оказания услуг облачных вычислений с использованием республиканской платформы, действующей на основе технологий облачных вычислений (далее – Общие правила) определяют виды услуг облачных вычислений, оказываемых ООО «Белорусские облачные технологии» (далее – Оператор), права и обязанности Оператора и любого Клиента при оказании/использовании этих услуг, их ответственность, формы документов, которые необходимы для заполнения при оказании услуг Клиенту и являются неотъемлемой частью Договора оказания услуг с использованием Республиканской платформы, действующей на основе технологий облачных вычислений.

1.2. Настоящие Общие правила разработаны в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий» (далее – Указ № 46), приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 28.03.2014 № 26 «Об утверждении Положения об основах использования республиканской платформы, действующей на основе технологий облачных вычислений», Гражданским кодексом Республики Беларусь и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

1.3. В настоящих Общих правилах используются следующие термины и определения:

Республиканская платформа (РП) – республиканская платформа, действующая на основе технологий облачных вычислений (далее – Республиканская платформа), создаваемая Оператором в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий», размещаемая на базе республиканского центра обработки данных (РЦОД) и ЕРСПД и представляющая собой программно-технический комплекс для распределенной обработки данных, реализующий технологии облачных вычислений и обеспечивающий взаимодействие с внешней средой;

Республиканский центр обработки данных (РЦОД) – Республиканский центр обработки данных, включающий республиканскую платформу, действующую на основе технологий облачных вычислений, представляющий специализированный комплекс зданий (сооружений), предназначенный для размещения вычислительных и программных систем, систем хранения данных, подключённый высокоскоростными каналами связи к опорной сети передачи данных, составляющей основу единой республиканской сети передачи данных, расположенный по адресу: Минский район, пос. Колодищи, ул. Центральная, 22.

Тестовый период – период времени, в течение которого Клиент осуществляет ознакомление с функциональными и иными возможностями Услуги, включая возможности компьютерной программы, права на использование которой входит в ее состав. Клиенту оказывается Услуга с целью определения/изучения ее функциональных возможностей.

Услуги облачных вычислений (далее – Услуги) - услуги по предоставлению вычислительных ресурсов, включая технические средства, и (или) программного обеспечения в целях обработки и хранения информации с использованием технических средств.

1.4. Оказание Услуг осуществляется следующими способами:

предоставление инфраструктуры РЦОД для размещения ИКТ-оборудования информационных ресурсов (систем) Клиента ("центр обработки данных как услуга");

предоставление облачной инфраструктуры для размещения информационных ресурсов (систем) Клиента с возможностью управления вычислительными ресурсами, используемыми для обработки, хранения и передачи информации ("инфраструктура как услуга");

предоставление программного обеспечения, размещенного в облачной инфраструктуре ("программное обеспечение как услуга");

предоставление услуг по консультированию, обследованию, переносу, настройке, мониторингу, администрированию, технической поддержке и обслуживанию ИКТ-оборудования, информационных ресурсов (систем) Клиента и иных сопутствующих услуг ("инфраструктурные услуги").

1.5. Оказание Услуг осуществляется посредством предоставления удалённого доступа к ресурсам Оператора через сеть Интернет или каналы связи в соответствии с настоящими Общими правилами, условиями договора оказания услуг облачных вычислений с использованием РП (далее – Договор) и приложений к нему по Заказам на Услуги Клиента на возмездной основе непрерывно либо периодически.

1.6. Оператором оказываются следующие Услуги:

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦОД

УСЛУГА ПО ПЕРЕНОСУ ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА (СИСТЕМЫ) И (ИЛИ) ИКТ-ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР»

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ОБНОВЛЕНИЯМ ORACLE»

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЧАСТНОЕ ОБЛАКО»

1.7. Любые разногласия, возникающие при оказании Услуг, регулируются путем взаимодействия между Оператором и Клиентом.

Для этого Оператор и Клиент, при возникновении разногласий, создают совместную рабочую группу для их урегулирования, включив в состав рабочей

группы не менее 2-х своих представителей. По обоюдному согласию в состав рабочей группы могут быть включены представители третьих сторон.

В случае необходимости Оператор и Клиент готовят доказательства, имеющие значение для разрешения вопросов, ставших предметом разногласия.

Рабочая группа рассматривает предмет разногласий и существующие по предмету доказательства на основании Договора, Приложений к нему, настоящих Общих правил и выясняет все спорные вопросы для принятия решения по возникшим разногласиям. В этих целях могут быть заслушаны либо получены в письменном виде мнения независимых экспертов, привлеченных в состав рабочей группы, а также результаты рассмотрения существующих доказательств. Решение рабочей группы фиксируется в Протоколе рассмотрения разногласий, подписанном всеми членами рабочей группы, и является обязательным для исполнения Оператором и Клиентом.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Оператор обязуется:

2.1.1. оказывать Клиенту Услуги надлежащим образом, в объеме и в сроки, предусмотренные Договором;

2.1.2. вести учет оказания и оплаты Клиентом оказанных Услуг в соответствии с Заказами на Услуги по Договору;

2.1.3. своевременно информировать Клиента о возникших чрезвычайных ситуациях, затрудняющих или ухудшающих получение Услуг, после их наступления;

2.1.4. выполнять требования политики информационной безопасности и защиты информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в области информационной безопасности и защиты информации;

2.1.5. информировать Клиента через сайт Оператора в сети Интернет www.becloud.by (далее – сайт Оператора) об изменении стоимости услуг не позднее, чем за 30 календарных дней до вступления таких изменений в силу;

2.1.6. уведомлять и информировать Клиента через сайт Оператора в подразделе «Информирование и поддержка» (<https://becloud.by/customers/informing/#>) об изменениях Общих правил, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием Клиента; в указанном подразделе в целях получения информации Клиент может оформить электронную почтовую подписку;

2.1.7. обеспечивать функционирование и администрирование РЦОДа и Республиканской платформы;

2.1.8. обеспечивать Клиенту необходимую помощь и содействие в связи с заказанными Услугами, в том числе рассматривать его жалобы и обращения;

2.1.9. обеспечивать периодическое информирование Клиента о качестве и количестве оказываемых Услуг;

2.1.10. надлежащим образом выполнять иные условия Общих правил и Договора.

2.2. Оператор вправе:

2.2.1. требовать от Клиента исполнения обязанностей, предусмотренных настоящими Общими правилами и Договором;

2.2.2. приостанавливать оказание Услуг по Договору, а также расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных Договором, настоящими Общими правилами и соответствующими Приложениями на Услуги и законодательством;

2.2.3. получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения настоящих Общих правил и оказания Услуг;

2.2.4. привлекать к исполнению Договора третьих лиц без согласия Клиента, отвечая за их действия, как за свои собственные, при наличии Соглашения о конфиденциальности с третьими лицами;

2.2.5. приостанавливать частично или в полном объеме оказание Услуг Клиенту в следующих случаях:

2.2.5.1. при технических повреждениях оборудования Оператора;

2.2.5.2. при проводимых Оператором плановых (профилактических) работах, предварительно уведомив об этом Клиента;

2.2.5.3. в случае возникновения у Оператора оснований полагать, что Клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования Оператора. Решение о приостановлении услуг в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей у Оператора;

2.2.5.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, в том числе регламентирующими работу системы противодействия нарушениям порядка пропуска трафика на сетях электросвязи.

При приостановлении Услуг Оператор предварительно уведомляет Клиента по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в Приложении к Договору. Время приостановления Услуг по причинам, указанным в подпунктах 2.2.5.2 – 2.2.5.4, не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств по Договору;

2.2.6. в одностороннем порядке расторгнуть Договор (Приложение) через 60 дней с момента неоплаты Клиентом счета за соответствующую Услугу. При этом Клиент обязан уплатить задолженность по расторгнутому Договору (Приложению) с учетом пени (неустойки), предусмотренной Договором и законодательством Республики Беларусь. Последующее оказание услуг Клиенту происходит на общих основаниях с заключением нового договора;

2.2.7. с целью обеспечения надлежащего качества предоставления услуг поддержки функционирования доменов, в случаях, обусловленных технологической необходимостью, изменять сетевые имена и IP-адреса DNS-серверов без потери качества предоставляемой Услуги;

2.2.8. пользоваться иными правами, определенными настоящими Общими правилами, Договором и Приложениями к нему.

2.3. Клиент обязуется:

2.3.1. оплачивать в установленном законодательством порядке Услуги в сроки, определенные Договором;

2.3.2. не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам;

2.3.3. пользоваться Услугами исключительно на условиях, предусмотренных настоящими Общими правилами, в соответствии с условиями Договора и Приложениями к нему;

2.3.4. предоставлять возможность Оператору осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений в процессе пользования Услугами, предусмотренных соответствующим Приложением;

2.3.5. самостоятельно поддерживать работоспособность каналов связи и/или оборудования, необходимых для получения Услуг, ответственность за которые Оператор не несет;

2.3.6. предоставлять Оператору материалы, документы и сведения, необходимые для выполнения Оператором своих обязанностей по настоящим Общим правилам и Договору;

2.3.7. актуализировать в случае изменения информацию о контактных лицах Клиента в течение 5-ти (пяти) дней с момента таких изменений;

2.3.8. знакомиться с информацией, размещенной на сайте Оператора, связанной с предоставлением Услуг;

2.3.9. воздерживаться от действий, способных создать угрозу для нормального функционирования Республиканской платформы;

2.3.10. осуществлять действия по препятствованию распространения спама и вредоносного программного обеспечения через технические средства и программное обеспечения Клиента при пользовании услугами с использованием Республиканской платформы;

2.3.11. не направлять с использованием Республиканской платформы информацию, распространение которой противоречит законодательству Республики Беларусь, а также международным договорам Республики Беларусь;

2.3.12. использовать Услуги в строгом соответствии с Общими правилами;

2.3.13. надлежащим образом выполнять иные условия, предусмотренные настоящими Общими правилами и Договором.

2.4. Клиент вправе:

2.4.1. запрашивать и получать от Оператора приобретенные Услуги в соответствии с настоящими Общими правилами и Договором;

2.4.2. получать от Оператора информацию о планируемых приостановлениях либо ограничениях в оказании Услуг;

2.4.3. обращаться к Оператору за помощью и консультациями в вопросах наиболее эффективного использования Услуг;

2.4.4. обращаться к Оператору по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг;

2.4.5. обращаться к Оператору при возникновении необходимости в технической или информационной поддержке;

2.4.6. ознакомиться с функциональными возможностями Услуги в рамках оказания Услуги в Тестовом периоде;

2.4.7. обращаться к Оператору по вопросу оказания Клиенту дополнительных Услуг;

2.4.8. привлекать третьих лиц для проведения различных экспертиз, а также технической поддержки информационных систем Клиента, размещенных в РЦОД, если ответственность за такую поддержку Оператор не несет, при условии согласования с Оператором;

2.4.9. получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения настоящих Общих правил и Договора;

2.4.10. пользоваться другими правами, определенными настоящими Общими правилами, Договором и Приложениями к нему.

3. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА¹

3.1. Договор может быть расторгнут:

3.1.1. по соглашению Сторон;

3.1.2. в одностороннем порядке по инициативе любой из Сторон в случае неоднократного нарушения другой Стороной принятых на себя обязательств по настоящему Договору с обязательным письменным уведомлением другой Стороны о расторжении, врученным не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Договора;

3.1.3. на основании решения суда;

3.1.4. по иным основаниям, в соответствии с Договором и законодательством Республики Беларусь.

3.2. При расторжении настоящего Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного окончания взаимных расчётов и передачи необходимой документации.

¹ Данный раздел применяется для Договоров, заключенных до 04.04.2018

РАЗДЕЛ II. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

4. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦОД

4.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦОД

Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД (далее – Услуга) – услуга, предполагающая использование Оператором принадлежащих ему технических ресурсов для размещения в РЦОД оборудования Клиента (далее – Оборудование) с обеспечением условий его функционирования с отказоустойчивостью в соответствии со стандартом Uptime Institute Tier III и сохранности, подключения Оборудования Клиента к сетям связи предоставления технической поддержки по выбору клиента и выполнения Положения об уровне обслуживания.

В Услугу включается:

предоставление в машинном зале и телекоммуникационных помещениях РЦОД телекоммуникационной стойки или ее части для размещения Оборудования в соответствии с Правилами установки Оборудования в РЦОД;

обеспечение условий работоспособности Оборудования в соответствии с Положением об уровне обслуживания (SLA – Service Level Agreement);

обеспечение доступа представителей Клиента в РЦОД к Оборудованию в соответствии с Правилами допуска в РЦОД, ввоза и вывоза оборудования;

предоставление в пользование каналов электросвязи в соответствии с Положением об уровне обслуживания;

обеспечение сохранности Оборудования и предотвращение несанкционированного физического доступа к Оборудованию;

предоставление технической поддержки уровня в соответствии с выбранным в Заказе:

«Стандарт», включающей визуальный осмотр и «холодную» перезагрузку Оборудования: проверку кабельных соединений, управление кабельными соединениями Клиента; обеспечение взаимодействия с представителями Клиента по вопросам устранения аварий и обеспечения надлежащего уровня обслуживания в соответствии с Положением об уровне обслуживания;

«Расширенный», включающей дополнительно к уровню «Стандарт» предоставление Клиенту временного рабочего места в открытом офисе для клиентов РЦОД с локальным доступом к его оборудованию; предоставление Клиенту временного места на складе для хранения и подготовки к монтажу (установке) оборудования;

«Профи» – в соответствии с согласованным Сторонами техническим заданием.

Техническое обслуживание и администрирование Оборудования (включая программное обеспечение) осуществляется удаленно или локально

специалистами Клиента, если иное не определено Договором оказания Услуги предоставления инфраструктуры РЦОД.

В Тариф на Услугу не входит создание структурированной кабельной сети для внутришкафных и междушкафных соединений Оборудования. Оператор выполняет эти работы по запросу Клиента и учитывает в инсталляционном платеже, который согласуется с Клиентом в Заказе на Услугу и включает компенсацию затрат Оператора, связанных с оказанием Услуг.

При необходимости изменения любого параметра действующего Заказа требуется оформление нового Заказа.

4.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.2.1. Оператор обязуется:

4.2.1.1. оказывать Услуги с надлежащим качеством, соблюдая требования законодательства;

4.2.1.2. обеспечивать условия эксплуатации, сохранность Оборудования Клиента в соответствии с Положением об уровне обслуживания;

4.2.1.3. вести учет потребления и оплаты Клиентом Услуг, оказываемых в соответствии с согласованными в Заказах на Услуги условиями;

4.2.1.4. принять по Акту сдачи-приемки Оборудования и товарно-транспортным накладным принадлежащее Клиенту Оборудование и обеспечить условия его размещения и сохранности в соответствии с условиями пункта 4 и Положения об уровне обслуживания;

4.2.1.5. нести имущественную ответственность перед Клиентом за оборудование Клиента, принятое по Акту сдачи-приемки Оборудования;

4.2.1.6. в случае подачи Клиентом запроса на вывоз из РЦОД Оборудования, передать Клиенту Оборудование по Акту сдачи-приемки Оборудования с составлением товарно-транспортных накладных;

4.2.1.7. предоставлять по запросу Клиента всю необходимую для исполнения и сопровождения Приложения организационно-техническую информацию;

4.2.1.8. обеспечить подключение установленного Оборудования к сети электропитания в присутствии представителей Клиента;

4.2.1.9. назначить ответственных работников за взаимодействие с Клиентом по вопросам оказания Услуги и уведомить о них Клиента;

4.2.1.10. в случае направления Клиентом Заявки на вывоз с территории РЦОД Оборудования, передать в соответствии с настоящими Общими правилами принадлежащее Клиенту Оборудование по Акту сдачи-приемки оборудования, подписываемому уполномоченными представителями Сторон, и товарно-транспортной накладной.

4.2.2. Оператор имеет право:

4.2.2.1. получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения условий Договора;

4.2.2.2. проводить предусмотренные в Положении об уровне обслуживания плановые профилактические (регламентные) и аварийно-восстановительные работы в РЦОД и на сети передачи данных.

4.2.3. Клиент обязуется:

4.2.3.1. своевременно принимать Услуги Оператора с даты, указанной в Акте начала оказания услуг, и своевременно оплачивать их на основании выставленного Оператором счета в размере, предусмотренном Сторонами в Приложении и Заказах на Услуги;

4.2.3.2. подтвердить факт начала оказания Услуги путем подписания Акта начала оказания Услуги;

4.2.3.3. возвращать Оператору подписанный со своей стороны оригинал Акта начала оказания Услуги в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения. Копия Акта начала оказания Услуги направляется Клиентом Оператору по факсу 8017 327 44 44. В том случае, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента размещения оборудования Клиент не подписывает предоставленный Оператором Акт начала оказания Услуги и не предоставляет Оператору письменного мотивированного отказа в принятии Услуги, Услуга считается оказываемой Клиенту с даты, указанной в Акте начала оказания Услуги;

4.2.3.4. предоставлять в согласованные сроки Оператору по его требованию все необходимые для оказания Услуги документы и сведения, в том числе достоверные технические характеристики Оборудования;

4.2.3.5. в заранее согласованные с Оператором сроки своими силами и за свой счет доставить Оборудование в РЦОД и выполнить его монтаж (установку) по заранее разработанным схемам или проектам, указанным в п. 4.3.3.;

4.2.3.6. после приёмки смонтированного (установленного) Оборудования в эксплуатацию обеспечить необходимые условия проверки его комплектации Оператором и передать Оператору Оборудование, по Акту сдачи-приемки оборудования и товарно-транспортной накладной. Все упаковочные материалы, принадлежащие Клиенту, должны быть вывезены силами Клиента с территории РЦОД в течение 5 (пяти) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки Оборудования;

4.2.3.7. выполнить монтаж (установку) Оборудования в соответствии с Правилами установки оборудования;

4.2.3.8. предоставить по запросу Оператора:

а) копию действующего сертификата соответствия, выданного государственным органом, уполномоченным на проведение сертификации соответствующего оборудования, заверенную печатью и подписью Клиента;

б) документацию, обеспечивающую условия правильной установки, настройки и эксплуатации передаваемого Оборудования;

в) схему подключения Оборудования Клиента к сетевой инфраструктуре Оператора (порту, линиям связи и консольному серверу);

4.2.3.9. соблюдать правила охраны труда, электро- и пожарной безопасности, а также отраслевых правил и норм, действующих в сфере деятельности Клиента, в отношении РЦОД;

4.2.3.10. сообщать о нарушениях при оказании Услуги работникам Оператора; фиксировать время начала и окончания перерывов оказания Услуги и проводить с соответствующими службами Оператора сверку перерывов оказания Услуги;

4.2.3.11. немедленно извещать Оператора о всяком повреждении, аварии или ином событии, нанесшем (или грозящем нанести) ущерб РЦОД, а также ущерб находящемуся в РЦОД имуществу, и своевременно принимать все возможные меры по предотвращению угрозы, против дальнейшего разрушения или повреждения имущества, находящегося в РЦОД, а также самого РЦОД;

4.2.3.12. вывезти оборудование в порядке и сроки, определенные Правилами ввоза/вывоза Оборудования;

4.2.3.13. в случае неисполнения Клиентом обязанностей по осуществлению вывоза своего Оборудования с территории РЦОД, Клиент обязуется оплатить Оператору расходы, связанные с хранением Оборудования на территории Оператора, на условиях, определенных отдельно заключаемым договором хранения. В этом случае Оборудование передается Клиенту только после оплаты Клиентом документально подтвержденных расходов, связанных с хранением;

4.2.3.14. самостоятельно отслеживать новости об изменении Общих правил и актуальное состояние документов, размещенных на сайте Оператора;

4.2.3.15. назначить ответственных работников за взаимодействие с Оператором по вопросам оказания Услуги и отразить эту информацию в Приложении на Услугу.

4.2.3.16. в течение суток уведомлять Оператора об увольнении своих работников, имеющих доступ в РЦОД, путем отправки отсканированной копии подписанного уполномоченным лицом Клиента (указанного в разделе «Контактные данные сторон» Приложения на услугу) информационного письма на адрес электронной почты ohrana@becloud.by. Информационное письмо принимается исключительно с электронных адресов уполномоченных представителей Клиента, указанных в разделе «Контактные данные сторон» Приложения на услугу. Ответственность за возможные последствия, связанные с непредставлением или несвоевременным представлением информации, несет исключительно Клиент.

4.2.4. Клиент имеет право:

4.2.4.1. на круглосуточную поддержку Оператором уровня качества оказываемых Услуг, в соответствии с Положением об уровне обслуживания;

4.2.4.2. на обращение к Оператору по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг;

4.2.4.3. на бесплатный доступ в РЦОД для обслуживания Оборудования в соответствии с Правилами доступа в РЦОД, ввоза и вывоза оборудования.

4.3. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.3.1. ПРЕДМЕТ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение об уровне обслуживания (далее - Положение) определяет уровень качества оказания Услуги устанавливает параметры качества, а также описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и аварийно-восстановительных работ, технической поддержкой. Несоответствие фактического качества услуги гарантированному уровню дает Клиенту право на получение возмещений в соответствии с данным Положением.

4.3.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Внутренние регламенты Оператора - регламенты, являющиеся локальными нормативными правовыми актами Оператора по оказанию услуг.

Объект обслуживания - технические или иные средства, системы, устройства, над которыми выполняются определенные операции и работы.

Период измерения Услуги - промежуток времени с даты начала предоставления услуги в текущем Отчетном периоде до даты окончания предоставления услуги в текущем Отчетном периоде.

Уполномоченные представители Клиента и Оператора (представители Клиента и Оператора) – лица, указанные Договоре и в Приложении к нему.

Уровень обслуживания - совокупность параметров качества предоставляемых услуг, описанных в настоящем Положении.

4.3.3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Процедуры, выполняемые Оператором в рамках оказания услуг, осуществляются на основе и в соответствии с внутренними регламентами Оператора.

Монтаж (установка) и демонтаж Оборудования осуществляется Клиентом на основании разработанных Клиентом, совместно с Оператором схем размещения Оборудования, схем электропитания оборудования, схем структурированной кабельной сети или по проектам разрабатываемым Клиентом и согласовываемым Оператором.

Монтаж (установка) осуществляется в согласованные Сторонами сроки.

К монтажу (установке), демонтажу и обслуживанию оборудования допускаются лица Клиента, имеющие удостоверение по охране труда и группу по электробезопасности не ниже третьей.

4.3.4. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Услуги оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

4.3.5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

4.3.5.1. Определение доступности Услуги:

Услуга считается доступной, если её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Оператором параметрам.

Доступность Услуги (**SA** - Service Availability) - это отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которых услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

Гарантируемое Оператором значение SA в Отчетном периоде из расчета не менее 99,982 % годовой доступности для следующих условий работоспособности Оборудования:

наличие электроснабжения номинальным напряжением 230В, соответствующего нормам качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения по ГОСТ 32144-2013, хотя бы на одном из двух PDU стойки, в которой установлено Оборудование;

обеспечение температуры воздуха, измеренной на высоте 1 (одного) метра над фальшполом на входе холодного воздуха в стойку с Оборудованием, на уровне 23 ± 4 °С и скорости её изменения не более 5 °С в час.).

Подключение Оборудования к порту доступа к сети Интернет и/или национальному сегменту сети Интернет в составе Услуги оказывается согласно СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля». Гарантируемое значение SA готовности соединения с сетью Интернет и/или национальным сегментом сети Интернет подключенного Оборудования в Отчетном периоде из расчета не менее 99,44 % годовой доступности.

Гарантируемые Оператором параметры непрерывного обеспечения готовности соединения с сетью Интернет и/или национальным сегментом сети Интернет подключенного Оборудования:

коэффициент потери IP-пакетов не более 3 %;

время задержки передачи IP-пакетов не более 400 мс.

В зону ответственности Оператора входит сеть пакетной коммутации Оператора от границы Республики Беларусь до порта доступа к сети Интернет и/или национальному сегменту сети Интернет, включающая узлы Оператора, соединяющие магистральные каналы транспортной сети, дата-центры, находящиеся под управлением Оператора. Оператор не гарантирует доступность хостов и сетей, не находящихся под управлением Оператора.

Перерывы в оказании Услуги, вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность Услуги и не являются основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

работа на оборудовании Клиента по запросу Клиента;

тестирование Услуги по запросу Клиента в случае, когда не было выявлено никакой неисправности (недоступности);

дефекты оборудования Клиента;

неправомерные действия Клиента;

обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), в соответствии с условиями Договора;

письменные требования компетентного государственного органа или решения суда.

В случае если гарантированная доступность Услуги не соответствует величинам, указанным в п. 4.3.5.1., Клиент имеет право на перерасчет ежемесячного платежа и получение возмещений.

4.3.5.2. Перерасчет стоимости Услуги

Перерасчет стоимости Услуги производится согласно Схеме перерасчета стоимости услуг.

Таблица - Схема перерасчета стоимости услуг

Общий перерыв в работе меньше или равен $720 \cdot (1 - SA/100)$ часа	Перерасчет стоимости услуг не производится
Общий перерыв в работе больше чем $720 \cdot (1 - SA/100)$ часа	Перерасчет стоимости Услуги в соответствии с SLA производится на основании выставленных счетов с предоставлением необходимых актов и определяется пропорционально количеству минут перерыва в работе по следующей формуле: $CompenSA = (MRC / Qmonth) \cdot Tcompen / (60 \cdot 24)$, где: CompenSA - сумма возмещения; MRC (monthly recurring charges) - сумма ежемесячных платежей Клиента за услугу; Qmonth - общее количество дней в месяце; Tcompen - общая продолжительность недоступности (в минутах) превышающая значение $720 \cdot (1 - SA/100)$

Оператор производит перерасчет ежемесячного платежа при поступлении от Клиента запроса на перерасчет стоимости Услуги и оформленного Акта сверки технических перерывов при оказании Услуги, подтверждающего факт перерыва по истечении каждого Отчетного периода.

4.3.5.3. Условия предоставления перерасчета стоимости Услуги

Для получения перерасчета стоимости Услуги за несоблюдение уровня гарантированных параметров качества Услуги Клиент должен составить и направить Оператору Акт сверки технических перерывов (продолжительности по времени простоя), подтверждающий факт перерыва. Акт сверки технических перерывов направляется Клиентом по факсу или электронной почтой не позднее 3 (третьего) числа месяца, следующего за Расчетным периодом, оригинал направляется курьером или почтой.

Оператор в течение 10 рабочих дней с момента получения Акта сверки технических перерывов направляет Клиенту подписанный Акт сверки технических перерывов или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации. В случае подтверждения

Оператором правомерности претензий Клиента, перерасчет стоимости оказанных услуг производится в виде соответствующего уменьшения платежей за последующий (после получения претензий) Отчетный период.

Общая сумма перерасчета Услуги не может превышать 100% ежемесячных платежей за предыдущий Отчетный период за Услугу.

4.3.6. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

4.3.6.1. Общие сведения

Оперативное взаимодействие представителей Клиента и Оператора осуществляется путем оповещения противоположной стороны телефонным звонком, а также направлением уведомления на адрес электронной почты или факс представителя противоположной стороны (далее уведомления). Взаимодействие осуществляется только уполномоченными представителями Клиента и Оператора.

Уведомление выполняется в следующих случаях:

- при обнаружении неисправности;
- при устранении неисправности;
- при планировании профилактических работ;
- при проведении плановых работ;
- при проведении аварийно-восстановительных работ;
- при подаче запроса;
- после окончания проведения работ.

4.3.6.2. Приоритеты неисправностей

Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или ее эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Оператором параметрам (см. п.4.2.5.1.). Продолжительность устранения неисправности рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности Оператором и временем устранения неисправности, при условии, что Клиент подтверждает устранение неисправности (исключая указанное время ожидания подтверждения устранения неисправности).

Неисправности по степени срочности их устранения подразделяются на три приоритета, указаны в Таблице - Приоритеты устранения неисправностей.

Таблица - Приоритеты устранения неисправностей

Приоритет	Описание приоритета	Периодичность информирования Клиента	Режим работы по устранению неисправности
Высокий	Авария - полное отсутствие возможности оказания Услуги (перерыв), вызванное неисправностями на сети	По запросу Клиента и по факту устранения неисправности	Круглосуточно

	и/или оборудовании Оператора		
Средний	Предаварийное состояние - частичное отсутствие возможности оказания Услуги		Ежедневно с 9:00 до 18:00
Низкий	Любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию Услуги, но оказывающие или способные оказать влияние на параметры качества Услуги		Рабочие дни с 9:00 до 18.00

4.3.6.3. Обнаружение неисправности

В случае обнаружения Клиентом неисправности при оказании Услуги, Клиент должен уведомить об этом Оператора. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- краткое описание неисправности;
- время обнаружения неисправности;
- способ обнаружения неисправности;
- степень влияния на Услугу;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за устранение неисправности.

В случае обнаружения Оператором неисправности при оказании Услуги, а также в случае получения уведомления об обнаружении неисправности со стороны Клиента, Оператор должен незамедлительно зарегистрировать неисправность (инцидент) и в течение 1 (одного) часа с момента регистрации направить уведомление об обнаруженной неисправности Клиенту. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- номер зарегистрированной неисправности (инцидента);
- время регистрации неисправности;
- краткое описание неисправности;
- способ обнаружения неисправности;
- степень влияния на Услугу;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за устранение неисправности.

Для устранения неисправности ответственная за устранение сторона инициирует проведение аварийно-восстановительных работ.

4.3.6.4. Устранение неисправности

Неисправность считается устраненной, если Услуга готова к эксплуатации, а ее эксплуатационные характеристики восстановлены и

соответствуют гарантированным Оператором параметрам, указанным в п. 4.2.5.1.

В случае устранения Клиентом неисправности при оказании Услуги, Клиент должен уведомить об этом Оператора. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- время устранения неисправности;
- причину и принятые меры для устранения неисправности.

В случае устранения Оператором неисправности при оказании Услуги, а также в случае получения уведомления об устранении неисправности со стороны Клиента, Оператор должен зарегистрировать устранение неисправности (инцидент) и в течение 1 (одного) часа с момента регистрации направить уведомление об устранении неисправности Клиенту. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- номер зарегистрированной неисправности (инцидента);
- время регистрации неисправности;
- время устранения неисправности;
- краткое описание неисправности;
- причину и принятые меры для устранения неисправности;
- способ обнаружения неисправности;
- степень влияния на Услуги;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за устранение неисправности.

После получения уведомления об устранении неисправности Клиент в течение 2 (двух) часов должен подтвердить/не подтвердить факт устранения неисправности. В случае не предоставления подтверждения до истечения указанного времени, неисправность считается устраненной.

По запросу Клиента Оператор должен предоставить в адрес уполномоченного представителя Клиента отчет об устранении неисправности в течении 3 (трех) рабочих дней. Отчет должен содержать следующую информацию:

- номер зарегистрированной неисправности (инцидента);
- время регистрации неисправности;
- время устранения неисправности;
- продолжительность неисправности;
- описание неисправности;
- причину и принятые меры для устранения неисправности;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за устранение неисправности.

Продолжительность устранения неисправности рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности Оператором и временем устранения неисправности, при условии, что Клиент подтверждает устранение неисправности (исключая указанное время ожидания подтверждения устранения неисправности).

Уведомление (отчет) об устранении неисправности может являться основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги согласно настоящих Общих правил.

4.3.6.5. Плановые работы (далее – ПР)

ПР проводятся без перерыва в предоставлении Услуг с целью технического обслуживания, усовершенствования (модернизации) сетевого или инженерного оборудования РЦОД. При наличии возможности ПР производятся с 23:00 до 06:00.

При планировании ПР, ответственным за проведение которых является Оператор, Оператор должен уведомить Клиента о проведении работ не менее чем за 1 (одни) сутки до начала ПР, а в случае если ПР могут вызвать перерывы в работе Услуги - не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала ПР. Исключением являются случаи, когда ПР выполняются по запросу Клиента или по требованию государственных органов Республики Беларусь. По завершению ПР должно быть направлено уведомление об окончании ПР.

При планировании ПР, ответственным за проведение которых является Клиент, Клиент обязуется уведомить Оператора о проведении ПР на своем оборудовании, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, не менее чем за 1 (одни) сутки до начала ПР. Исключением являются случаи, когда плановые работы проводятся с целью предотвращения или исправления аварийной ситуации, но не менее чем за 1 (один) час до начала ПР. По завершению ПР должно быть направлено уведомление об окончании ПР.

Об изменении сроков проведения ПР или их отмене уведомление противоположной стороны должно быть произведено в кратчайшие сроки после принятия решения.

Уведомление о ПР должно содержать следующую информацию:

название ПР;

описание и план проведения ПР;

планируемое время, дата начала и завершения ПР;

степень влияния ПР на Услугу;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за проведение

ПР.

Уведомление о завершении ПР должно содержать следующую информацию:

название ПР;

статус завершения ПР (успешно\не успешно);

фактическое время, дата начала и завершения ПР;

степень влияния ПР на Услугу;

результат проведения работ.

В случае, если выполнение ПР превысило заявленный срок или присутствует серьезное отклонение от плана ПР или в ходе ПР обнаружена проблема, то инициируются аварийно-восстановительные работы (далее – АВР). Об изменении сроков проведения работ или их отмене уведомление Уполномоченного представителя противоположной стороны должно быть произведено в кратчайшие сроки после принятия решения.

4.3.6.6. Аварийно-восстановительные работы АВР проводятся в следующих случаях:
 полное отсутствие возможности оказания Услуги (перерыв);
 периодически возникающие прерывания в оказании Услуги;
 существенные ухудшения параметров качества, указанных в п. 4.2.5.1.,
 которые могут привести к прерыванию оказания Услуги;
 выполнение ПР превысило заявленный срок;
 присутствует серьезное отклонение от плана проведения ПР;
 в ходе проведения ПР обнаружена неисправность.

При возникновении аварийной ситуации на оборудовании Клиента или Оператора, Оператор имеет право открыть шкаф для проведения АВР.

Уведомление о АВР должно быть направлено инициатором в адрес противоположной стороны в течение 1 часа с момента обнаружения неисправности, ухудшения или отклонения. Процедура оповещения при проведении АВР идентична процедуре проведения оповещения при Обнаружении неисправности и описанной в настоящем Положении.

4.3.7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.3.7.1. Уровни технической поддержки

Оператор предоставляет Клиенту в соответствии с условиями Договора на Услугу техническую поддержку определённого уровня. Виды работ на оборудовании Клиента, размещенного в РЦОД, силами и под контролем Оператора по уровням технической поддержки указаны в Таблице Уровень технической поддержки. Работы по технической поддержке выполняются по запросу, который Клиент направляет Оператору. К исполнению принимаются только запросы, направленные представителю Оператора представителем Клиента.

Таблица - Уровень технической поддержки

Уровень технической поддержки	Вид работ
Стандарт	визуальный осмотр оборудования «холодная» перезагрузка оборудования (выключение/включение питания) проверку кабельных соединений, управление кабельными соединениями Клиента обеспечение взаимодействия с представителями Клиента по вопросам устранения аварий и обеспечения надлежащего уровня обслуживания в соответствии с Положением об уровне обслуживания
Расширенный	Дополнительно к уровню «Стандарт»:

	<p>предоставление Клиенту временного рабочего места в открытом офисе для клиентов РЦОД с локальным доступом к его оборудованию;</p> <p>предоставление Клиенту временного места на складе для хранения и подготовки к монтажу (установке) оборудования</p>
Профи	в соответствии с согласованным Сторонами техническим заданием

4.3.7.2. Порядок подачи запросов

Клиент должен направить запрос Оператору не позднее 24 часов до начала выполнения работ, за исключением случаев аварийного восстановления работоспособности оборудования Клиента, в этом случае запрос должен быть подан за 1 час до планируемого начала работ. Запрос может быть аннулирован Клиентом не позднее, чем за 1 (один) час до согласованного срока проведения работ.

Процедуры уведомления при сервисном запросе соответствует процедурам уведомления при проведении ПР

4.3.8. ПРОЦЕДУРА ЭСКАЛАЦИИ

В случае несогласия с ходом решения проблем (устранением неисправности, выполнением сервисных запросов) Клиент вправе эскалировать проблему руководству Оператора.

4.4. ПРАВИЛА ДОПУСКА В РЦОД, ВВОЗА И ВЫВОЗА ОБОРУДОВАНИЯ

4.4.1. ПРАВИЛА ДОПУСКА В РЦОД

4.4.1.1. В Республиканском центре обработки данных установлен пропускной и внутриобъектовый режимы.

4.4.1.2. Допуск в РЦОД работникам Клиента предоставляется на основании предварительно поданной Клиентом заявки по форме, указанной в п. 4.6 настоящих Общих правил. Перечень лиц, заявляемых Клиентом для допуска в РЦОД должен быть минимальным. При заявлении Клиентом на допуск в РЦОД лиц, выполняющих работы на Оборудовании Клиента (далее – Оборудование) и не являющихся работниками Клиента, Клиент отвечает за их действия также, как за действия собственных работников.

Заявка на допуск в РЦОД направляется не позднее, чем за 3 рабочих дня до дня первого посещения на адрес электронной почты ohrana@becloud.by и принимается Оператором исключительно с адресов электронной почты, указанных в разделе «Контактные данные сторон» Договора (Приложения на услугу).

4.4.1.3. Прибывающие в РЦОД работники Клиента перед первым посещением должны пройти вводный инструктаж по охране труда у инженера по охране труда Оператора.

4.4.1.4. Срок действия допуска в РЦОД по отправленной заявке устанавливается до окончания текущего календарного полугодия. Если заявка подана в июне или декабре, то срок действия допуска в РЦОД устанавливается до окончания следующего календарного полугодия.

4.4.1.5. Допуск в РЦОД осуществляется через КПП по паспортам или заменяющим их документам.

4.4.1.6. Прибывшие в РЦОД работники Клиента при первом посещении инструктируются под роспись работником отдела охраны Оператора о правилах пропускного и внутриобъектового режимов в РЦОД и обязаны выполнять эти правила.

4.4.1.7. На время пребывания в РЦОД работникам Клиента выдаются пропуска на пластиковых картах с требуемыми правами доступа.

4.4.1.8. Работы по монтажу (установке) и техническому обслуживанию Оборудования осуществляются бригадой в составе не менее двух человек из числа лиц, имеющих удостоверение по охране труда и допущенных к работе в электроустановках до 1000 В с группой допуска не ниже третьей.

4.4.1.9. Проведение Клиентом работ допускается исключительно в отношении Оборудования. Любые действия или работы в отношении оборудования и/или иного имущества Оператора или третьих лиц запрещены.

4.4.1.10. Оператор открывает стойки с Оборудованием и предоставляет доступ к Оборудованию только тем работникам Клиента, которые указаны Клиентом в заявке на допуск, как имеющие право самостоятельного допуска к Оборудованию. Другие работники, заявленные Клиентом на допуск в РЦОД, допускаются к Оборудованию только в присутствии работников Клиента, имеющих право самостоятельного допуска к Оборудованию.

4.4.2. ПРАВИЛА ВВОЗА (ВЫВОЗА) ОБОРУДОВАНИЯ

4.4.2.1. Ввоз (вывоз) Оборудования в РЦОД осуществляется по предварительно поданной заявке по форме, указанной на сайте Оператора.

4.4.2.2. При ввозе (вывозе) Оборудования в рабочие дни с 9.00 часов до 17.00 часов заявка направляется не позднее, чем за 1 рабочий день до даты ввоза (вывоза).

4.4.2.3. При ввозе (вывозе) Оборудования в нерабочее время, в выходные и праздничные дни заявка направляется не менее, чем за 3 рабочих дня до даты ввоза (вывоза).

4.4.2.4. В случае, когда ввозимое Оборудование требует предварительного помещения на склад для распаковки и подготовки к монтажу (установке), Клиент письменно обращается к Оператору с просьбой предоставить ему склад на требуемое время, указав вес и объём Оборудования. Оператор предоставляет склад при наличии такой возможности на возмездной или безвозмездной основе.

4.4.2.5. Оборудование Клиента передаётся Оператору по акту сдачи-приемки Оборудования по форме, указанной в п.4.5 настоящих Общих правил, после завершения его монтажа (установки) и возвращается Оператором Клиенту по акту сдачи-приемки Оборудования перед началом демонтажа (установки).

4.5. ПРАВИЛА УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

4.5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО ФИЗИЧЕСКОМУ РАЗМЕЩЕНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ

4.5.1.1. К размещению в машинном зале РЦОД допускается Оборудование, соответствующее требованиям технических нормативных правовых актов Республики Беларусь и имеющее сертификат соответствия, выданный аккредитованным органом по сертификации Республики Беларусь.

4.5.1.2. Оборудование устанавливается только в стоечном варианте исполнения (rack mount) и при наличии стандартных элементов крепления в 19 дюймовую стойку в телекоммуникационном шкафу (далее - шкафу) с доступной высотой для размещения оборудования - 47U, шириной 600 мм, глубиной 1100 мм). Масса оборудования, размещаемого в одном шкафу не должна превышать 1000 кг. По согласованию с Оператором допускается размещение негабаритного Оборудования на основании разработанного Клиентом проекта.

4.5.1.3. Не допускается устанавливать поврежденное (в том числе имеющее следы неавторизованной модификации) или неисправное Оборудование.

4.5.1.4. Не допускается устанавливать Оборудование, имеющее в своем составе устройства/модули беспроводной связи или устройства/модули видео- и звуковой записи.

4.5.1.5. Салазки (рельсы) для серверов, кронштейны для Оборудования, комплекты монтажных частей предоставляет Клиент.

4.5.1.6. В шкафах с Оборудованием не допускается размещение посторонних предметов (коробок, инструмента, монтажных материалов, не смонтированного оборудования, т.п.).

4.5.1.7. Оборудование не должно препятствовать свободному открытию и закрытию дверей шкафа.

4.5.1.8. Не допускается производить любые изменения в конструкции шкафа, в том числе сверлить и подпиливать элементы конструкции шкафа.

4.5.1.9. Размещение оборудования в шкафу не должно создавать путей паразитного (в обход активного оборудования) перетока холодного воздуха в горячий коридор.

4.5.2. ПАРАМЕТРЫ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ И ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ

4.5.2.1. Оператор подаёт в каждый шкаф две трёхфазные линии

электропитания (линию «А» и линию «В») с глухозаземлённой нейтралью и обеспечивает наличие электропитания номинальным напряжением 230В, соответствующего нормам качества электрической энергии в системах электропитания общего назначения по ГОСТ 32144-2013, как минимум по одной линии.

4.5.2.2. Каждая линия электропитания подаётся в шкаф через трёхполюсный автоматический выключатель номиналом 16А (для высоконагруженного шкафа - 32А).

4.5.2.3. Суммарная мощность оборудования, размещенного в одном шкафу не должна превышать 6 кВт (для высоконагруженного шкафа - 12 кВт).

4.5.2.4. Для электропитания в шкафу со стороны «горячего» коридора на каждой линии установлен PDU Knurr DI-STRIP TriplePower, 100-240/173-415 Vac, Input: 3x 16А, Output: 10А C13 (36 розеток), 16А C19 (6 розеток), а в высоконагруженном шкафу Knurr DI-STRIP PizzaPower, 100-240/173-415 Vac, Input: 3x 32А, Output: 10А C13 (18 розеток), 16А C19 (6 розеток).

4.5.2.5. Для подключения Оборудования используются кабели электропитания с заземляющей жилой. Сечение кабеля должно соответствовать расчетным значениям нагрузки.

4.5.2.6. Клиент подключает оборудование к PDU собственными питающими кабелями с соответствующими вилками C14 или C20. При подключении оборудования к PDU Клиент равномерно распределяет нагрузку по фазам. При этом ток каждой фазы не должен превышать 14,4 А (для высоконагруженных шкафов – 28,8 А). Ток каждой фазы рассчитывается исходя из максимального энергопотребления оборудования указанного Клиентом в пункте 2 «Сведения о размещаемом оборудовании» Заказа. Клиент несет ответственность за полноту и достоверность предоставленных сведений.

4.5.2.7. Оборудование Клиента, оснащенное резервируемыми блоками питания, включать в разные PDU для обеспечения резервирования по электропитанию. Оборудование с одним блоком питания включать в PDU линии «А» или линии «В» по согласованию с Оператором.

4.5.2.8. Заземление оборудования Клиента осуществляется как правило от PDU с использованием заземляющего провода кабеля питания.

4.5.2.9. При наличии на оборудовании Клиента отдельной клеммы заземления заземление оборудования может осуществляться в соответствии с требованиями ПУЭ и ТКП 339-2011 подключением к перфорированной вертикальной планке шкафа.

4.5.2.10. Не допускается подключение оборудования к электропитанию в соседние шкафы, даже в случае их аренды Клиентом.

4.5.3. ПАРАМЕТРЫ ОХЛАЖДЕНИЯ

4.5.3.1. Оборудование должно охлаждаться по схеме «спереди - назад», с забором холодного воздуха с лицевой стороны шкафа, обращённой в сторону «холодного» коридора и выбросом горячего воздуха в тыльную сторону шкафа, в «горячий» коридор. При необходимости обеспечения иного способа охлаждения Клиент обязан предварительно согласовать способ охлаждения

Оборудования с Оператором.

4.5.3.2. Неиспользуемое Клиентом пространство шкафа со стороны «холодного» коридора закрывается технологическими заглушками, которые предоставляет Оператор.

4.5.3.3. При необходимости устранения паразитных перетоков холодного воздуха в горячий коридор, такое устранение осуществляется Клиентом, способом, согласованным с Оператором.

4.5.4. ИНФРАСТРУКТУРА СТРУКТУРИРОВАННОЙ КАБЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ (СКС)

4.5.4.1. Клиент предоставляет Оператору требования по подключению Оборудования к каналообразующему оборудованию Оператора. Подключение Оборудования к каналообразующему оборудованию Оператора осуществляет Оператор.

4.5.4.2. Соединение Оборудования, находящегося в разных шкафах, выполняется Клиентом по схеме, согласованной с Оператором, если иное не определено Договором оказания Услуги предоставления инфраструктуры РЦОД.

4.5.4.3. К прокладке в РЦОД допускаются только кабели с оболочками LSZH.

4.5.4.4. Волоконно-оптические кабели и патч-корды следует выводить из шкафов внутри жёлтых гофр и прокладывать в предназначенных для них жёлтых коробах (Panduit) с минимальным перехлёстом.

4.5.4.5. Размещение медных кабелей (сигнальных, питающих и кабелей заземления) в жёлтых коробах, гофрах запрещено.

4.5.4.6. Медные кабели следует прокладывать в металлических лотках-кабельростах объединяя в плоские многорядные жгуты по всей трассе прокладки (где это невозможно - в жгуты произвольной формы без перекручивания кабелей в жгутах).

4.5.4.7. Запас кабелей избыточной длины укладывать и закреплять внутри шкафов или в кабельные органайзеры. Клиент обязан предусмотреть наличие и монтаж кабельных органайзеров необходимой емкости.

4.5.4.8. Укладка петель, бухт из избыточной длины кабелей в/на кабельных лотках, коробах и т.п. не допускается.

4.5.4.9. Крепление кабеля по всей трассе выполнять с помощью специальных стяжек или увязывать специальной ниткой по всей длине (на горизонтальных участках через 1-1,5 м, на вертикальных участках и в шкафах 25-30 см, на коммутационных панелях - у каждого порта).

4.5.4.10. Допускается спуск кабеля с лотков без кабельроста при условии, что длина кабеля на спуске не более 300 мм, либо жгут содержит более 48 кабелей (S/F/U) TP при спуске менее 1000 мм. Во всех остальных случаях организовывать спуск кабеля по лотку.

4.5.4.11. Изгибы кабелей по трассе прокладки и в шкафах выполнять в соответствии с техническими нормами производителей кабельной продукции.

4.5.4.12. Элементы СКС (кабели, кроссы, патч-панели) должны быть

единообразно обозначены бирками. Бирки должны иметь надёжное крепление. Надписи на бирках должны быть несмываемыми, выполнены типографским (или при помощи принтера) способом. Бирки на кроссах и патч-панелях должны содержать название и условный номер устройства и размещаться на видимом месте, как правило на лицевой панели. Бирки на кабелях должны содержать информацию о типе кабеля и портах оборудования, соединяемых этим кабелем, например, «STP cat.6 from ____ to ____». Бирки с данной информацией размещать с обеих сторон кабеля вблизи разъёмов. Допускается отсутствие бирок на кабелях, не выходящих за пределы шкафа, используемого Клиентом.

4.5.4.13. Информация о кабельных соединениях Клиента передаётся Клиентом Оператору в виде кабельного журнала по приведенному ниже образцу

№ п/п	Назначение кабеля	Откуда идет			Куда поступает			Марка, емкость кабеля	Длина м.	Примечание
		Обозначение								
		Шкаф, юнит	Устройство, сторона шкафа	Слот, порт	Шкаф, юнит	Устройство, сторона шкафа	Слот, порт			

Дополнительно к настоящим правилам в работе рекомендуется руководствоваться следующей документацией:

ТКП 45-1.02-295-2014 Строительство. Проектная документация. Состав и содержание;

СТБ 2235-2011 Система проектной документации для строительства. Условные графические обозначения и изображения элементов генеральных планов и сооружений транспорта;

СТБ 2073-2010 Система проектной документации для строительства. Правила выполнения чертежей генеральных планов предприятий, сооружений и жилищно-гражданских объектов;

ТКП 45-4.04-149-2009 Системы электрооборудования жилых и общественных зданий. Правила проектирования;

ГОСТ 30331.1-95 Электроустановки зданий. Основные положения;

СНиП 3.05.06-85 Электротехнические устройства;

ГОСТ 28249-93 Короткие замыкания в электроустановках. Методы расчета в электроустановках переменного тока напряжением до 1 кВ;

ТКП 181-2009 Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;

РД РБ 02140.15-2002 Инструкция по проектированию линейно-кабельных сооружений связи;

ANSI/TIA/E1A-568B Прокладка телекоммуникационных кабельных линий в коммерческих зданиях (Commercial Building Telecommunications Cabling Standard);

ANSI/TIA-569 Требования к прокладке телекоммуникационных линий, кабелепроводам и техническим помещениям в коммерческих зданиях (Commercial Building Standard for Telecommunications Pathways and Spaces);

ANSI/TIA/EIA-606 Стандарт администрирования телекоммуникационной инфраструктуры в коммерческих зданиях (The Administration Standard for the Telecommunications Infrastructure of Commercial Building);

TIA/EIA-607 Стандарт по электрическому объединению и заземлению телекоммуникационных инфраструктур в коммерческих зданиях (Commercial Building Grounding and Bonding Requirements for Telecommunications);

ANSI/TIA/EIA-942-A:2012 Стандарт на телекоммуникационную инфраструктуру центров обработки данных (Telecommunications Infrastructure Standard for Data Centers).

4.6. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

ЗАКАЗ № _____ от « _____ » _____ 20_ г.
по Приложению № _____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД»
к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « _____ »
_____ 20_ г.

**Наименование
клиента:**

1. Сведения о политике безопасности Клиента:

государственным органом и иной государственной организацией, подчиненной (подотчетной) Президенту Республики Беларусь, Совету Республики и Палате представителей Национального собрания Республики Беларусь, Конституционному Суду Республики Беларусь, Верховному Суду Республики Беларусь, Аппарату Совета Министров Республики Беларусь, республиканским органам государственного управления и иным государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам, судам;	<input type="checkbox"/>
организацией, подчиненной (входящим в состав, систему) государственных органов и организаций, указанным в абзаце первом настоящего пункта; иной государственной организацией, определяемой ОАЦ для оказания ей интернет-услуг уполномоченным поставщиком интернет-услуг.	<input type="checkbox"/>
органом, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность	<input type="checkbox"/>
организацией иной формы собственности	<input type="checkbox"/>

2. Тип заказа

Новая услуга	Изменение конфигурации существующей услуги к Заказу № _____
--------------	-------------------------------------------------------------

3. Сведения о размещаемом оборудовании

шкаф SR.1.X.X.

№ п/п	Наименование оборудования	Юниты размещения, с – по Units	Масса, кг	Максимальное энергопотребление, Вт/ВА,	Тип и количество разъемов электроснабжения	Способ охлаждения, требуемый температурный режим

шкаф SR.1.X.X.

№ п/п	Наименование оборудования	Юниты размещения, с – по Units	Масса, кг	Энергопотребление, Вт/ВА,	Тип и количество разъемов электроснабжения	Способ охлаждения, требуемый температурный режим

4. Сведения о выделяемых IP-адресах

IP-адрес /подсеть	
-------------------	--

5. Сведения о заказываемых каналах электросвязи

Подключение к порту доступа к сети интернет на скорости, Мбит/с	
Подключение к порту доступа к национальному сегменту сети интернет на скорости, Мбит/с	

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

Ограничить доступ к сети Интернет в соответствии со списками ограниченного доступа, формируемыми РУП «БелГИЭ» (обязательно для государственных органов и организаций, за исключением органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, органов прокуратуры и предварительного следствия, органов Комитета государственного контроля, налоговых органов, судов и иных государственных органов и организаций, определяемых ОАЦ));

Ограничить доступ к/из сети Интернет по репутационным спискам Оператора (на основе динамически изменяемого перечня категорий и включаемых в их состав интернет-ресурсов)²;

Обеспечить защиту от распределенных атак, направленных на нарушение доступности IT-ресурсов Клиента («AntiDDoS»)³;

Обеспечить защиту от сетевых вторжений («Intrusion Prevention System»);

Обеспечить фильтрацию трафика от вредоносного программного обеспечения («поточный» антивирус);

² Перечень категорий и включаемых в их состав интернет-ресурсов определяется на основе репутационных баз производителей средств обеспечения сетевой безопасности, применяемых Оператором при оказании услуги.

³ Порог противодействия – 20 Гбит/с, уровень гарантированной пропускной способности не менее 20% от выделенной ширины канала.

Обеспечить защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS соединений⁴.

7. Сведения о заказанной услуге технической поддержки:

Уровень технической поддержки	
-------------------------------	--

Уполномоченный администратор Клиента:

(должность, ФИО, контактный телефон, e-mail)

Уполномоченный администратор Клиента, отвечающий за информационную безопасность:

(должность, ФИО, контактный телефон, e-mail)

8. Стоимость потребленной Оборудованием электрической энергии

Включено в стоимость Услуги		
-----------------------------	--	--

9. Дата начала оказания Услуги: _____

10. Стоимость Услуги:

Наименование услуг	Стоимость без НДС, руб.	Сумма НДС, 20%, руб.	Стоимость с учетом НДС*, руб.

**При наличии*

Примечание: при наличии скидки, действующей у Оператора на момент заказа услуг, добавляется поле, в котором указан размер скидки

11. Материалы, используемые Оператором при инсталляции:

№ п/п	Наименование, марка и прочие характеристики	Единицы измерения	Количество

Работы по инсталляции выполнены Оператором в полном объеме. Претензий по качеству не имею.

_____ (Ф.И.О., подпись представителя Клиента)

⁴ В случае использования интернет-ресурсом Клиента протокола HTTPS (SSL/TLS-соединений) Клиент предоставляет Оператору цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-ресурса Клиента (открытую и закрытую часть ключа) для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений.

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», BAPBYY2X
г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

АКТ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

по Приложению № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД»
к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ »
_____ 20_ г.

В соответствии с Приложением № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к
Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ »
_____ 20_ г., настоящим Актом начала оказания Услуг Оператор и Клиент
удостоверяют, что:

1. Дата начала оказания Услуг –
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 скреплен
подписями должным образом уполномоченных представителей обеих Сторон.

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

Клиент

М.П.

/

М.П.

/

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

к Приложению № _____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД»
к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «___»
_____ 20_ г.

г.Минск «___» _____ 20_ г.

В соответствии с Приложением № _____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «___» _____ 20_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услугу предоставления инфраструктуры РЦОД в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Период оказания Услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.
1.			
2.			
Итого стоимость, бел.руб.			
Сумма НДС при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

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

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

2. Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.

3. Настоящий Акт составлен 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
ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент:

М.П.

/

М.П.

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОБОРУДОВАНИЯ

по Приложению № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД»
к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ »
_____ 20_ г.

В соответствии с Приложением № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 20_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

Клиент передал, а Оператор принял оборудование в соответствии с таблицей:

№ п/п	Наименование оборудования	Инвентарный номер	Балансовая стоимость, бел. рублей

Итого: _____ белорусских рублей

Оборудование находится в исправном состоянии, без видимых повреждений.

Комплектность оборудования определяется _____, прилагаемыми к настоящему акту.

Вместе с оборудованием передаётся следующая документация на него:

1. _____
2. _____
3. _____

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

ЗАЯВКА НА ДОПУСК В РЦОД

На бланке Клиента

№ _____ от ____ . ____ . 20__

Отдел охраны управления РЦОД
 ООО «Белорусские облачные технологии»
 ул. Центральная, 22
 223050, Минский район, а/г Колодищи,
 e-mail: ohrana@becloud.by

ЗАЯВКА НА ДОПУСК В РЦОД

В соответствии с условиями с Приложения № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20__ г. для проведения работ _____ (указать, какие работы будут проводиться) прошу разрешить допуск в РЦОД по адресу: Минский район, агрогородок Колодищи, ул. Центральная, 22 следующих работников:

№	Фамилия, имя, отчество работника	Наименование организации, должность	Паспортные данные (серия, номер паспорта, кем и когда выдан)	Период допуска (указать даты начала и окончания допуска, в рабочее время по будням или круглосуточно)	Самостоятельный допуск к Оборудованию (запрещён или разрешён)

Автотранспорт: _____ (указать марку, модель, государственный регистрационный знак)

Ответственное лицо (Ф.И.О) _____.

Должность: _____.

Тел.: _____.

Адрес электронной почты: _____.

Должность

Подпись

Заявка является действительной только при оформлении на бланке организации при наличии подписи уполномоченного лица Клиента, указанного в Договоре (Приложении на услугу)

**АКТ СВЕРКИ
ТЕХНИЧЕСКИХ ПЕРЕРЫВОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

ООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании Устава, 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
ООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
 ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
 г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

_____/ /
 М.П.

_____/ /
 М.П.

ЗАЯВКА НА ВВОЗ ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

На бланке Клиента

№ _____ от ____ . ____ . 20__

Отдел охраны управления РЦОД
 ООО «Белорусские облачные технологии»
 ул. Центральная, 22
 223050, Минский район, а/г Колодищи,
 e-mail: ohrana@becloud.by

ЗАЯВКА НА ВВОЗ ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

№ _____ от _____

В соответствии с условиями Приложения № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 20__ г. прошу разрешить _____ (дата, время) ввоз Оборудования для монтажа (установки) в серверную стойку, расположенную в государственном\коммерческом (нужное подчеркнуть) секторе серверных помещений РЦОД – сектор ____ ряд ____ место ____ согласно спецификации, указанной в таблице.

№ п/п	Наименование оборудования	Производитель	Модель	Серийный номер	Кол-во	Стоимость за шт.

Автотранспорт: _____ (указать марку, модель, государственный регистрационный знак).

Ответственное лицо (Ф.И.О) _____.

Должность: _____.

Тел.: _____.

Адрес электронной почты: _____.

Должность

Подпись

-----для заполнения работником Оператора-----

Ввоз Оборудования разрешен:

Подпись _____ / _____ /

Должность _____

Дата _____

ЗАЯВКА НА ВЫВОЗ ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЦОД

На бланке Клиента

№ _____ от ____ . ____ . 20__

Отдел охраны управления РЦОД
 ООО «Белорусские облачные технологии»
 ул. Центральная, 22
 223050, Минский район, а/г Колодищи,
 e-mail: ohrana@becloud.by

ЗАЯВКА НА ВЫВОЗ ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЦОД

№ _____ от _____

В соответствии с условиями Приложения «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20__ г. прошу разрешить _____ (дата, время) вывоз Оборудования, расположенного в государственном\коммерческом (нужное подчеркнуть) секторе серверных помещений РЦОД – сектор ____ ряд ____ место ____ согласно спецификации, указанной в таблице.

№ п/п	Наименование оборудования	Производитель	Модель	Серийный номер	Кол-во	Стоимость за шт.

Автотранспорт: _____ (указать марку, модель, государственный регистрационный знак).

Ответственное лицо (Ф.И.О) _____.

Должность: _____.

Тел.: _____.

Адрес электронной почты: _____.

Должность

Подпись

-----для заполнения работником Оператора-----

Вывоз Оборудования разрешен:

Подпись _____ / _____ /

Должность _____

Дата _____

5. УСЛУГА ПО ПЕРЕНОСУ ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА (СИСТЕМЫ) И (ИЛИ) ИКТ-ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

5.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

5.1.1. Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ – оборудования в РЦОД является услугой Республиканской платформы, при оказании которой Оператор оказывает Клиенту комплекс услуг (работ) по переносу ИР(ИС) Клиента в РЦОД. Услуга оказывается поэтапно и включает в себя:

5.1.2. подготовительный этап - Обследование информационного ресурса (системы) Клиента - комплекс работ по обследованию ИР(ИС), Клиента, выполняемый на основании поступившего от Клиента Заказа на обследование ИР(ИС) и Технических требований к проведению обследования ИР(ИС) Клиента утвержденными Общими правилами. Подготовительный этап предусматривает проведение инвентаризации программно-технической инфраструктуры ИР(ИС) Клиента, обследование инфраструктурных слоев ИР(ИС) Клиента в целях определения состава, очередности и условий его (ее) переноса на Республиканскую платформу, а также определение необходимого объема ресурсов Республиканской платформы для обеспечения функционирования этого ИР(ИС) Клиента;

5.1.3. перенос информационного ресурса (системы), который осуществляется на основании Технического задания Клиента и предусматривает весь комплекс работ и (или) услуг, необходимых для размещения ИР(ИС) Клиента на Республиканской платформе и включает, при необходимости, установку и настройку программного обеспечения и (или) ИКТ-оборудования, перенос данных, тестирование и опытную эксплуатацию ИР(ИС) на Республиканской платформе. Перенос ИР(ИС) не предусматривает изменение условий и технологии обработки защищаемой информации данного ИР(ИС), за исключением доработки функциональных свойств (внесения изменений в функционал) ИР(ИС). Подробное описание комплекса работ и (или) услуг, необходимых для переноса ИР(ИС) на Республиканскую платформу, порядок и условия их выполнения (оказания), сроки выполнения Работ, определяются в Техническом задании на перенос ИР(ИС) Клиента по форме утвержденной Общими правилами. В результате выполнения Работ перенесенный ИР(ИС) Клиента должен функционировать на Республиканской платформе в полном объеме без потери функциональности или иных свойств в соответствии с требованиями к функционированию, определенными в эксплуатационной и технической документации соответствующего ИР(ИС).

5.2. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

Акт сдачи-приемки оказанных услуг
к Приложению № ____ «Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 20_ г.

г. Минск

« ____ » _____ 20_ года

В соответствии с Приложением № ____ «Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 20_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Услугу по переносу информационного ресурса (системы)

____ Клиента в соответствии с Техническим заданием на перенос информационного ресурса (системы) надлежащим образом и в полном объеме.

2. Стоимость Услуги по переносу информационного ресурса (системы) составляет _____ белорусских рублей, включая НДС по ставке 20 % _____ белорусских рублей.

3. К выплате по настоящему Акту: _____ (_____), включая НДС по ставке 20% _____ (_____).

4. Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.

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

6. Подписание Акта Сторонами свидетельствует о сдаче-приемке оказанных услуг и является основанием для проведения оплаты.

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР

ООО «Белорусские облачные технологии»

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

УНП 191772685

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)

ОАО «Белагропромбанк», BAPBBY2X

г.Минск, пр-т Жукова, 3

КЛИЕНТ

М.П.

М.П.

ЗАКАЗ № _____ от « _____ » _____ 20__
на обследование ИР (ИС)

по Приложению № ____ «Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД» к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 20__ г.

Настоящим Заказом Клиент поручает Оператору оказание услуг по обследованию информационного ресурса (системы) « _____ » в соответствии с п.2.2.1. Приложения № ____ «Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД» к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 20__ г.:

Наименование Клиента:	
Адрес Клиента:	
Контактные лица Клиента:	
Наименование ИР (ИС)	
Разработчик ИР(ИС)	
Начало оказания услуг:	
Окончание оказания услуг:	

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР
ООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY14BARB30127209600100000000 (933)
 ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
 г.Минск, пр-т Жукова, 3

КЛИЕНТ

_____/_____/_____
 М.П.

_____/_____/_____
 М.П.

СОГЛАСОВАНО

<Должность согласующего лица>

_____ <ФИО согласующего лица>

«__» _____

УТВЕРЖДАЮ

«__» _____

<Наименование государственного органа или организации>

<Наименование информационной системы>

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПЕРЕНОС ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА (СИСТЕМЫ)**

Листов <количество листов>

СОГЛАСОВАНО

<Должность согласующего лица>

_____ <ФИО согласующего лица>

«__» _____

СОГЛАСОВАНО

«__» _____

СОГЛАСОВАНО

<Должность согласующего лица>

_____ <ФИО согласующего лица>

«__» _____

<Должность разработчика
документа>

ООО «Белорусские облачные
технологии»

_____ <ФИО разработчика
документа>

«__» _____

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит требования к проведению услуг по переносу информационного ресурса (системы) на Республиканскую платформу. Документ включает в себя описание текущего состояния программно-технической инфраструктуры информационной системы, а также оценку соответствия информационной системы техническим условиям на размещение информационных систем на ресурсах Республиканской платформы.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Наименование информационного ресурса(системы)

Полное наименование: <полное наименование ИС>

Условное обозначение: <условное обозначение ИС>

1.2 Наименование Оператора и Клиента

Оператор

<Наименование>

<Адрес>

<Телефон>.

Клиент

<Наименование>

<Адрес>

<Телефон>.

1.3 Нормативные ссылки

[1] Указ Президента Республики Беларусь «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий» от 23.01.2014 г. № 46.

[2] Приказ Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь «Об утверждении Положения об основах использования государственными органами и организациями республиканской платформы, действующей на основе облачных вычислений» от 28.05.2014 г. №26.

2 ОПИСАНИЕ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

Для оценки соответствия информационной системы техническим условиям, утвержденным _____ <Дата утверждения>, работниками ООО «Белорусские облачные технологии» было проведено обследование в период с _____ по _____.

2.1 Результаты обследования

1) Общая информация и данные о программно-технической инфраструктуре информационной системы приведены в приложении А.

2) Техническая и эксплуатационная документация на информационную систему передана в <электронном/бумажном> виде в составе, приведенном в приложении В. Не предоставлены следующие документы:

<Перечень не предоставленных документов>.

3) <Перечень иных наблюдений и свидетельств обследования>

2.2 Выводы по результатам обследования

На основании данных (Приложение А) и результатов обследования (Раздел 2.1), определено, что обследуемая Система <соответствует/не соответствует> техническим условиям, утвержденным _____ <дата утверждения>.

3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ УСЛУГ ПО ПЕРЕНОСУ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ НА РЕСУРСЫ РЕСПУБЛИКАНСКОЙ ПЛАТФОРМЫ

3.1 Требования к размещению информационной системы на ресурсах Республиканской платформы

Информационная система должна быть размещена в Подсистеме № <номер подсистемы числом> Республиканской платформы в соответствии с классом оперируемой информации <класс информации>.

<При наличии дополнительных условий привести состав условий и предварительных услуг (Пример: после реализации комплекса мероприятий по защите информации в ИС, в соответствии с требованиями законодательства об информации, информатизации и защите информации)>.

3.2 Требования к объему виртуальных ресурсов для размещения информационной системы на Республиканской платформе

Требования к ресурсам Республиканской платформы, необходимые для обеспечения функционирования ИС в установленных режимах, приведены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Требования к ресурсам Республиканской платформы

Имя сервера	IP адрес	vCPU, (шт)	vRAM, (ГБ)	vHDD		Операционная система
				Объем, (ГБ)	Производительность, (IOPS)	

3.3 Требования к характеристикам канала(ов) связи

<В разделе приводится описание необходимых каналов связи и их характеристики>.

3.4 Требования к срокам оказания услуг по переносу

<В разделе приводится описание сроков и этапов проведения услуг на перенос информационной системы на ресурсы Республиканской платформы>.

3.5 Требования к стоимости услуг по переносу

<В разделе приводится оценочная стоимость услуг по переносу информационной системы на ресурсы Республиканской платформы>

ПРИЛОЖЕНИЕ А СВЕДЕНИЯ О СОСТАВЕ ПРОГРАМНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

<Раздел приводит описание программно-технической инфраструктуры обследуемой информационной системы, а также состав переданной для целей обследования документации>.

ТЕРМИНЫ, АКРОНИМЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Настоящий документ содержит следующие термины и соответствующие им определения:

Наименование термина	Определение

В рамках документа используются следующие акронимы:

Наименование акронима	Расшифровка
Технические условия	технические условия на программно-технические средства, информационные ресурсы и информационные системы государственных органов и организаций Республики Беларусь, размещаемые на Республиканской платформе, действующей на основе технологий облачных вычислений

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Дата	Автор	Описание изменения	Примечание /основание

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР:

ООО «Белорусские облачные технологии»

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

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)

ОАО «Белагропромбанк», BAPBBY2X

г.Минск, пр-т Жукова, 3

КЛИЕНТ

_____/_____
М.П.

_____/_____
М.П.

**Технические требования
к проведению обследования информационного ресурса (системы)**

1 Этапы проведения обследования информационного ресурса (системы)

Общий состав этапов услуги, проводимых в процессе обследования приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Состав этапов услуги

	Наименование этапа	Цель этапа
1	Подготовительные мероприятия	согласование организационных документов, а также формирование рабочей группы для проведения услуг
2	Проведение инвентаризации	получение первичных сведений об информационной системе, составе программных и аппаратных средств, а также документации на ИС и ее компоненты
3	Обследование инфраструктуры	Получение данных о характеристиках и функционировании программно-аппаратных средств ИС, организации ЛВС, а также взаимодействиях с внутренними и внешними ИС
4	Анализ результатов обследования	выработка решения о возможности и способе переноса информационной системы на ресурсы Республиканской платформы
5	Разработка и согласование технического задания	документирование решения, принятого на этапе 4, и согласование данного решения с Клиентом
6	Завершение оказания услуг	приемка услуг Клиентом

1.1 Требования к реализации подготовительных мероприятий

1.1.1 При реализации подготовительных мероприятий Оператором должна быть организована и проведена установочная встреча с Клиентом. Для целей установочной встречи Клиент должен организовать присутствие уполномоченных на принятие решений представителей со стороны Оператора, Клиента и организаций, участвующих в эксплуатации и сопровождении информационных ресурсов (систем) Клиента, предполагаемых к обследованию.

Установочная встреча должна быть проведена не позднее 25 календарных дней до предполагаемой даты проведения обследования.

1.1.2 На установочной встрече Оператор должен провести презентацию подхода к проведению обследования, с целью разъяснения Клиенту и иным заинтересованным лицам, присутствующим на установочной встрече цели, задачи и этапы предстоящих услуг.

1.1.3 Результатом установочной встречи является протокол встречи, формируемый Клиентом и согласуемый с участниками установочной встречи.

Протокол встречи должен определять:

состав участников рабочей группы по проведению обследования;

основные контактные лица со стороны Клиента и иных организаций, входящих в рабочую группу;

плановые сроки проведения услуг.

1.1.4 На основании протокола встречи (п.1.1.3) Оператор осуществляет подготовку плана услуг и передает его Клиенту, который осуществляют подготовку и согласование с Оператором установочных документов в составе:

приказ об организации перехода на использование ресурсов РП или иного аналогичного по содержанию документа;

программа обследования;

1.1.5 После подписания соглашения о конфиденциальности, Оператор должен осуществить запрос первичной документации по информационным системам Клиента, в которой содержится информация о:

- 1) параметрах функционирования информационной системы;
- 2) архитектуре информационной системы, включая сведения о:
 - 2.1. количестве серверного и сетевого оборудования;
 - 2.2. количестве виртуальных серверов;
 - 2.3. количестве систем хранения данных;
 - 2.4. распределенности компонентов информационной системы;
 - 2.5. сведения об используемых каналах связи;

3) требования разработчика к развертыванию программного обеспечения информационной системы;

и совместно с установочными документами и Заказом на обследование передать Оператору.

1.1.6 До наступления даты начала обследования Клиент должен организовать доступ на все объекты Клиента, на которых размещены компоненты ИР (ИС) (технические и программные средства, документация, ответственный персонал).

1.2 Требования к проведению инвентаризации

1.2.1 Клиент оказывает содействие в проведении инвентаризации в части согласования участия сотрудников Клиента в интервью, а также содействие в согласовании результатов инвентаризации в виде соответствующих инвентаризационных ведомостей.

1.2.2 Оператор проводит интервьюирование уполномоченных лиц Клиента с целью формирования инвентаризационных ведомостей по:

- 1) общим характеристикам ИС;
- 2) документации ИС;
- 3) серверному обеспечению;
- 4) сетевого оборудования;
- 5) систем хранения данных.

1.2.3 Оператор проводит согласование с Клиентом инвентаризационных ведомостей, полученных на этапе 1.2.2.

1.3 Требования к обследованию инфраструктуры

1.3.1 Услуги по обследованию проводятся Оператором в соответствии с согласованной программой обследования и должны включать в себя:

- 1) развертывание системы мониторинга;
- 2) обследование серверного оборудования и систем хранения данных, включая специализированные аппаратные средства резервного копирования;
- 3) обследование сетевой инфраструктуры;
- 4) обследование системного и прикладного ПО, включая программные средства резервного копирования;
- 5) обследование взаимодействия со смежными системами;
- 6) обследование системы защиты информации.

1.3.2 Клиент должен обеспечить возможность для получения данных о программно-технической инфраструктуре информационных систем Клиента, а также содействовать в решении вопросов и спорных ситуаций, доведенных до сведения Клиента Оператором. При этом, Оператор должен уведомить Клиента о факте препятствий или невозможности получения необходимых сведений об информационной системе официальным письмом или по электронной почте (далее – Эскалация). Эскалация должна содержать следующие сведения:

дата возникновения проблемы;
 описание проблемы;
 критичность проблемы для продолжения услуг;
 возможные решения проблемы.

1.3.3 Сбор данных по утилизации мощностей компонентов информационной системы проводится с использованием системы мониторинга (п.1.3.1) на основе инструментальных средств, указанных в разделе 2 настоящих технических требований.

1.3.4 Клиент обязан обеспечить возможность установки вышеуказанных инструментальных средств на технические средства информационной системы Клиента либо предоставить аргументированный отказ в получении данных с использованием инструментальных средств, указанных в разделе 2.

1.3.5 После согласования Клиентом возможности установки инструментальных средств на технических средствах Клиента, Оператор обязан провести соответствующую установку под контролем представителей Клиента.

1.3.6 При невозможности, либо не предоставлении Клиентом информации, необходимой к получению в ходе обследования, Оператор осуществляет запрос данной информации у Клиента. При этом Клиент обязан осуществить содействие в получении необходимой информации, либо предоставить аргументированный отказ в получении информации.

1.4 Требования к анализу полученных данных

1.4.1 Анализ полученных данных обследования проводится Оператором.

1.4.2 В рамках проводимого анализа Оператор должен оценить:

соответствие информационной системы Клиента техническим требованиям для размещения информационных систем на Республиканской платформе;

перечень и количество ресурсов, необходимых для функционирования информационной системы на Республиканской платформе;

стоимость услуг по переносу информационной системы на Республиканскую платформу.

	Zabbix	PRTG	MAP
Системные требования (сервер)	<ul style="list-style-type: none"> - Linux; - Debian версия 7 и более поздние; - RedHat версия 6 и более поздние; 	<ul style="list-style-type: none"> - Windows 7 SP1; - Windows 8; - Windows 8.1; - Windows 10; - Windows Server 2008 R2 SP1; - Windows Server 2012; - Windows Server 2012 R2 	<ul style="list-style-type: none"> - Windows 7 SP1; - Windows 8; - Windows 8.1; - Windows 10; - Windows Server 2008 R2 SP1; - Windows Server 2012; - Windows Server 2012 R2
Аппаратные требования (сервер)	<ul style="list-style-type: none"> - CPU: dual core; - RAM: 4.0 GB; - HDD: 100 GB; - NIC: 1 (100 Mbps) 	<ul style="list-style-type: none"> - CPU: dual core; - RAM: 4.0 GB; - HDD: 100 GB; - NIC: 2 (100 Mbps) 	<ul style="list-style-type: none"> - CPU: dual core; - RAM: 4.0 GB; - HDD: 100 GB; - NIC: 1 (100 Mbps)
Требования к сетевой инфраструктуре (сервер и клиенты)	<p>Клиенты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10050 (TCP) (Agent); 	<p>Клиенты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 161 (TCP/UDP) (SNMP) 	<p>Клиенты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Windows: - 135 (TCP) (DCOM/RPC) (WMI) - Linux:

	<ul style="list-style-type: none"> - 10051 (TCP) (Agent); - 161 (TCP/UDP) (SNMP); - 162 (TCP/UDP) (SNMPTrap); <p>Сервер:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80 (TCP) (HTTP) ; - 443 (TCP) (HTTPS); - - 22 (TCP) (SSH) (MGMT); 	<ul style="list-style-type: none"> - 162 (TCP/UDP) (SNMPTrap) <p>Сервер:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80 (TCP) (HTTP) - 443 (TCP) (HTTPS) - 23560 (TCP) (Remote Probes) - 135 (TCP) (DCOM/RPC) (WMI) - 2055, 2056, 4432, 4739, 9995, 9996, 6343 (UDP) (NetFlow/sFlow) - - 3389 (TCP) (RDP) (MGMT) 	<ul style="list-style-type: none"> - 22 (TCP) (SSH) <p>Сервер:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3389 (TCP) (RDP) (MGMT)
<p>Требования к учетным записям (клиенты)</p> <p>*** Связка имени учетной записи и пароля для Windows и Linux должны быть идентичны на всех исследуемых клиентах</p>	<p>Windows: Локальный пользователь в группе «Remote Desktop Users» и «Local Administrators» с возможностью удаленного доступа по RDP</p> <p>Linux: Локальный пользователь в группе «root» с возможностью удаленного доступа по SSH</p>	- -	<p>Windows: Локальный пользователь в группе «Local Administrators»</p> <p>Linux System: Локальный пользователь с возможностью удаленного доступа по SSH</p>

1.4.3 Оператор должен проводить вышеуказанную оценку исходя из данных, собранных на этапе 1.2.

1.5 Требования к подготовке технического задания

1.4.1 Подготовка Технического задания осуществляется Оператором по форме, предусмотренной Договором.

1.4.2 При подготовке Технического задания Оператор должен систематизировать и зафиксировать данные, полученные на этапе проведения обследования и привести аргументированную информацию по следующим областям:

соответствие информационной системы Клиента техническим требованиям для размещения информационных систем на Республиканской платформе;

перечень и количество ресурсов, необходимых для функционирования информационной системы на Республиканской платформе;

стоимость услуг по переносу информационной системы на Республиканскую платформу.

1.4.3 Согласование Технического задания с Клиентом проводится Оператором.

1.4.4 При согласовании технического задания Клиент проводят анализ выводов и предложений Оператора в отношении информационных систем Клиента. Результатом

проведенного анализа является отметка о согласовании Технического задания – подпись уполномоченного лица, либо аргументированный отказ в согласовании направленный в адрес Оператора.

2 Требования к инструментальным средствам

2.1 При сборе данных Оператором используются заранее подготовленные материалы (опросные листы, чек-листы, и др).

2.2 Сбор данных в по показателям производительности осуществляется с использованием следующих инструментальных средств:

- **Zabbix** – система мониторинга и отслеживания статусов сервисов компьютерной сети, серверов и сетевого оборудования;
- **PRTG** – система мониторинга компьютерной сети;
- **Microsoft Assessment and Planning Toolkit (MAP)** – система для обследования IT-инфраструктуры.

Системные и аппаратные требования к инструментальным средствам приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Требования к развертыванию системы мониторинга

3 Требования к срокам проведения услуг

Услуги по обследованию проводятся в сроки, указанные в соответствующем Заказе на обследование, согласованном Сторонами.

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР

ООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY14BARB30127209600100000000 (933)

ОАО «Белагропромбанк», BARBVY2X

г.Минск, пр-т Жукова, 3

КЛИЕНТ

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

6. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР»

6.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

6.1.1. Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер» (далее – Услуга) представляет собой услугу республиканской платформы, оказываемую Оператором с применением категории служб облачных вычислений «Инфраструктура как сервис» (Infrastructure as a Service), в рамках которой Клиенту предоставляется доступ к использованию заказанного объема IT-ресурсов.

6.1.2. Состав предоставляемых в рамках Услуги IT-ресурсов (средств для обработки, хранения информации, а также транспортировки данных для администрирования информационных систем) и программного обеспечения (далее – ПО) определяется в соответствии с выбранным Клиентом установленным размером оплаты услуг (Тарифом). В случае необходимости Клиент имеет возможность заказать дополнительные IT-ресурсы посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора.

6.1.3. В рамках Услуги Оператор обеспечивает предоставление виртуальной машины – программной системы Республиканской платформы, эмулирующей аппаратное обеспечение (сервер) с возможностью установки операционной системы и иного ПО. Виртуальная машина характеризуется определенным обязательным набором IT-ресурсов (vCPU, vRAM, vHDD), состав и объем которых формируется Клиентом посредством направления нового Заказа на Услугу.

6.1.4. Тарификация осуществляется из расчета заказанных IT-ресурсов vCPU, vRAM, vHDD, а также заказанного Клиентом ПО.

6.1.5. Клиент может заказать дополнительные сервисы и ресурсы, сопутствующие Услуге, с оплатой согласно Тарифу Оператора.

6.2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.2.1. Оператор обязуется:

6.2.1.1. информировать Клиента о возможности предоставления необходимого пула IP-адресов на возмездной основе;

6.2.1.2. предоставлять Клиенту контактные данные ответственных лиц, имеющих право осуществлять управление и распределение IT-ресурсов. В случае изменения данной информации или других реквизитов Оператора, немедленно извещать Клиента.

6.2.2. Клиент обязуется:

6.2.2.1. незамедлительно информировать Оператора об отклонениях от согласованного уровня Услуг или же о другом обнаруженном событии, которое способно нарушить нормальное функционирование Услуги;

6.2.2.2. предпринимать необходимые меры для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию заказанной Услуги;

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

6.2.2.4. 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, немедленно извещать Оператора;

6.2.2.5. предоставить касающиеся Клиента сведения о его наименовании и реквизитах (в отношении Клиентов – юридических лиц) правообладателю и его аффилированным лицам (в случае заказа ПО в рамках услуги и наличия соответствующих требований правообладателя);

6.2.2.6. не удалять, не изменять или не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в программном обеспечении;

6.2.2.7. не заниматься вскрытием технологий, декомпиляции и дизассемблирования компьютерных программ;

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

6.3. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.3.1. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ

при оказании Услуги в соответствии с линейкой тарифов «СТ» – 97,5%;

при оказании Услуги в соответствии с иными тарифами – 99,5%.

Следующие 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:

6.3.1.1. изменения Клиентом настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Оператора, производимые без согласования с Оператором;

6.3.1.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Оператора;

6.3.1.3. нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услуге, в том числе условий оплаты;

6.3.1.4. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, устанавливаемого Клиентом на виртуальную машину, если данное программное обеспечение не было предоставлено в рамках договора с Оператором;

6.3.1.5. доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего по вине Клиента;

6.3.1.6. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

6.3.2. БЕЗОПАСНОСТЬ И ЦЕЛОСТНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

В рамках оказываемой услуги Оператор:

6.3.2.1. обеспечивает изоляцию предоставленных клиенту IT-ресурсов от IT-ресурсов иных услуг Оператора;

6.3.2.2. не несет никакой ответственности за изменения, сделанные Клиентом при настройке средств защиты информации, а также за целостность информации при смене Тарифа;

6.3.2.3. в случае инцидента, связанного с безопасностью информации, Оператор или Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет Оператора или Клиента. Оператор и Клиент (далее – Стороны) согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения.

6.3.3. РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

Для поддержания оговоренного 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	Осуществляются в рабочее время*	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность	Осуществляются круглосуточно, по возможности вне рабочего времени*	Не позднее чем за 24 часа до начала работ и не позднее 1 часа после окончания работ

или функциональность Услуги		
Аварийно-восстановительные работы по восстановлению доступности или функциональности 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 9ч до 18ч с рабочих дней.

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.

6.3.4. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА

Оператор назначает лицо, ответственное за отношения с Клиентом. Оператор информирует Клиента официальным письмом или через e-mail о назначенном лице и о его контактной информации (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и пр.) в течение 5-ти календарных дней с момента начала оказания Услуги. В случае замены ответственного лица, информация представляется в такой же срок.

Клиент назначает одно или несколько лиц, ответственных за взаимодействие с Оператором. Клиент уведомляет Оператора официальным письмом или через e-mail в течении не более 5-ти календарных дней о назначенных ответственных лицах.

6.3.5. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

В течение 5-х(пяти) рабочих дней после вступления Приложения в силу Оператор обеспечивает возможность использования ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом. Изменение параметров набора виртуальных ресурсов (количества и параметров виртуальных машин, систем хранения данных, IP-адресов) осуществляется в пределах технических возможностей посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора. В случае необходимости на возмездной основе Оператор обеспечивает Клиенту техническую поддержку для использования механизмов запроса, выделения и доступности ИТ-ресурсов.

6.3.6. ДОСТУП К УСЛУГЕ

Доступ к присвоенным ИТ-ресурсам осуществляется в пользовательских целях, для использования услуг. Клиент несет исключительную ответственность за доступ и за порядок использования доступа.

6.3.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТОМ УСЛУГ ДОЛЖНО СООТВЕСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ПРАВИЛАМ ПРИЕМЛЕМОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

6.3.7.1. Услуги используются в целях, соответствующих законодательству Республики Беларусь, в том числе в сфере информационной безопасности;

6.3.7.2. Услуги не будут использоваться в целях, которые могут подорвать имидж Оператора;

6.3.7.3. Услуги используются ответственно и в условиях безопасности. Клиент обязан убедиться, что он осознает риски безопасности, сопутствующие порядку использования Услуг, и что управляет ими адекватным образом. Эта информация может запрашиваться и сообщаться Оператору;

6.3.7.4. Клиент хранит, имеет доступ и обрабатывает посредством Услуг информацию, которой он обладает законно, и которая соответствует сфере его деятельности;

6.3.7.5. Услуги не будут использоваться для создания, хранения или передачи оскорбительной, порочащей либо дискриминирующей информации, в том числе о расовой национальной половой принадлежности, религии, ограниченных возможностях, сексуальной ориентации, религиозных убеждениях, политических взглядах, а также информации порнографического и эротического содержания;

6.3.7.6. Оператор может приостановить оказание Услуг сразу же, как только замечает отклонения от указанных правил приемлемого использования;

6.3.7.7. Оператор не несет никакой ответственности за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установленного программного обеспечения и порядка его использования;

6.3.7.8. Оператор при необходимости на возмездной основе обеспечивает лицензии к операционным системам и управляет доступом к ресурсам в целях их администрирования.

6.4. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

6.4.1. КЛАССИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ

Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на наличии или нормальном (штатном) функционировании Услуги.

Оператор и Клиент будут взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услуги. При установлении приоритетности в устранении инцидента будут учитываться установленные на этот счет правила.

Приоритетность устранения инцидентов

Приоритет	Описание инцидента	Период работ по устранению инцидента
------------------	---------------------------	---------------------------------------------

Высокий	Инцидент считается «Высокий» в случаях: полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги)	Осуществляются круглосуточно
Средний	Инцидента считается «Средний» в случаях: частичного прерывания Услуги или существенного ограничения доступного функционала; существенного ухудшения ключевых показателей качества Услуги; аварии на критическом элементе системы без прерывания Услуги; нештатные ситуации, которые оказывают существенное влияния на предоставление Услуги и способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)	Осуществляются круглосуточно
Низкий	Инцидент считается «Низкий» в случаях: проблемы, которые не оказывают влияния или оказывают незначительное влияние на предоставление Услуги и не способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical).	Осуществляются в рабочее время

6.4.2. УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ИНЦИДЕНТАХ И ИХ УСТРАНЕНИЕ

Любой инцидент, сопутствующий Услугам, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением информации о инциденте (далее Заявки) на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер **+375 (29) 249-38-89**. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по Заявке Клиента.

Оператор отреагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в соответствии правилами, указанными ниже. Правила применяются на период часов работы Оператора. Периодом часов работы принимаются 9:00-18:00 рабочих дней. Устранение инцидентов будет осуществляться в соответствии с принципом «наилучшее усилие», согласно которому Оператор приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне.

Время реагирования в зависимости от их приоритетности

Приоритетность инцидента	Время реагирования Оператора	Максимальное время устранения
Высокий	1 час	4 часа
Средний	2 часа	12 часов
Низкий	4 часа	72 часа

Оператор может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Клиентом. По обоюдному согласию с этим лицом Оператор может пересмотреть приоритетность инцидента.

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.

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

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

Все инциденты, о которых уведомил Клиент, регистрируются. Оператор будет использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшить качество Услуг и не допустить повторения инцидентов.

6.5. ЗАПРОСЫ

Клиент может связаться по e-mail или телефону с Оператором. Также он может принять решение направить официальные письма Оператору. Содержание направленных сообщений и писем может касаться: предложений об улучшении Услуг, предложений об оптимизации взаимодействия между Сторонами, жалоб относительно уровня Услуг, запросов информации и т. д. Оператор принимает запросы исключительно от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Приложения «Контактные данные Сторон». Оператор, в свою очередь, может передавать информацию и запросы Клиенту. Они могут быть адресованы ответственным лицам Клиента или руководству Клиента. Оператор вправе ходатайствовать о мнении и отзывах Клиента относительно используемых Клиентом Услуг.

Соответствующая информация запрашивается с целью улучшения качества Услуг и получения удовлетворенности Клиента в использовании Услуг.

На все направленные между Сторонами сообщения и письма Стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в разумные сроки, которые, однако не превысит 5 рабочих дней.

6.6. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Заказ № _____ от « ____ » _____ 20__ г.
 к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер»
 к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 20__ г.

Наименование

клиента:

Тип заказа: Новая услуга

Дата начала оказания

услуг: _____.____.20__

Объем IT-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1	Тариф(-ы)			
2	Система хранения данных на базе NL SAS дисков, Гб			
3	Система хранения данных на базе SAS дисков, Гб			
4	Система хранения данных на базе SSD дисков, Гб			
5	Подключение к порту сети передачи данных на скорости, Мбит/с			
6	IP-адрес(-а)			
7	Программное обеспечение:			
7.1.	<i>НАИМЕНОВАНИЕ ПО</i>			
8	Дополнительные ресурсы			
Ежемесячная плата, бел. руб.				
Сумма НДС, 20%, руб.				
Ежемесячная плата с учетом НДС, руб.				
Инсталляционный платеж, бел. руб.				
Сумма НДС, 20%, руб.				
Инсталляционный платеж с учетом НДС, руб.				
Оплата за период с _____ по _____: сумма без НДС _____, сумма НДС _____, всего с НДС* _____				

**При наличии*

Примечание: при наличии скидки, действующей у Оператора на момент заказа услуг, добавляется поле, в котором указан размер скидки

Оператор

ООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
 ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
 г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

 М.П.

 М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20__ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20__ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

3. Дата начала оказания Услуг – _____ г.
4. Стороны друг к другу претензий не имеют.

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

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

Оператор

ООО «Белорусские облачные технологии»

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

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)

ОАО «Белагропромбанк», BAPBВY2X

г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер»

к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20_ г.

г. Минск

«__» _____ 20_ г.

В соответствии с Приложением № __ «Услуга Виртуальный сервер» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил Клиенту Услуги в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Период оказания Услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.
1.			
2.			
Итого стоимость, бел.руб.			
Сумма НДС при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

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

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

2. Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.

3. Настоящий Акт составлен 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 оплаты.

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

Клиент

 М.П.

 М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг
к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер»

к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
__ 20__ г.

г. Минск «__» _____ 20__ г.

ООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

4. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

5. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.

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

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», BAPB BY2X
г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

М.П.

М.П.

7. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ОБНОВЛЕНИЯМ ORACLE»

7.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

7.1.1. Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» (далее – Услуга) является услугой Республиканской платформы, при оказании которой, Клиент получает доступ к запрошенным Клиентом компьютерным программам Oracle, а также получает техническую поддержку Oracle на используемые Клиентом компьютерные программы Oracle, включая их обновления, в соответствии с условиями Oracle.

7.1.2. В зависимости от вида лицензии и метрики лицензирования, определенных в Заказе в рамках Услуги Клиенту может быть доступна возможность использования необходимых компьютерных программ Oracle:

на ограниченном количестве физических процессоров;

на неограниченном количестве процессоров, в течение периода оказания Услуги.

7.1.3. Перечень компьютерных программ Oracle, вид лицензии и метрика лицензирования указывается Клиентом в Заказе, являющимся неотъемлемой частью Приложения на услугу.

7.1.4. Доступ Клиента к компьютерным программам и технической поддержке Oracle осуществляется с использованием предоставленных Оператором учетных данных. Клиент обязуется обеспечить конфиденциальность предоставленных Оператором учетных данных.

7.1.5. Услуга включает в себя право на воспроизведение соответствующих компьютерных программ на территории Республики Беларусь, ограниченное инсталляцией, копированием и запуском.

7.1.6. Право использования компьютерных программ предоставляется на условиях, предусмотренных в лицензионном соглашении EULA/ТОМА (далее – лицензионное соглашение Oracle), которое является договором присоединения и размещено на официальном интернет-портале Правообладателя. В рамках оказания Услуги Клиент обязуется соблюдать требования лицензионного соглашения Oracle.

7.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

7.2.1. Клиент обязуется обеспечить выполнение требований настоящих Общих правил, Приложения на оказание услуги, лицензионного соглашения с Oracle. Оператор вправе приостановить оказание Услуг, а Oracle вправе прекратить действие лицензионного соглашения в случае выявления неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств.

7.2.2. Оплата за пользование Услугой в размере, определяемом в соответствии с действующими у Оператора тарифами, сформированными в соответствии с законодательством Республики Беларусь, осуществляется на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг Сторонами и счета Оператора.

7.2.3. Установка и настройка компьютерных программ Oracle осуществляется Клиентом самостоятельно, либо путем привлечения третьих лиц.

7.2.4. Оператор не несет ответственность:

за работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Клиентом или третьими лицами с использованием компьютерных программ Oracle;

за работоспособность и соответствие функциональных возможностей компьютерных программ Oracle ожиданиям Клиента;

за доступ третьих лиц к закрытой информации Клиента, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Клиента, а также за последствия такого доступа;

за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установленного программного обеспечения и порядка его использования, а также за ущерб любого рода, понесенный Клиентом из-за использования компьютерных программ Oracle.

7.2.5. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что компьютерные программы не являются отказоустойчивыми.

7.2.6. Клиент дает свое согласие на раскрытие Оператором правообладателю касающихся Клиента сведений о его наименовании и реквизитах.

7.2.7. Клиент подтверждает, что ознакомлен и согласен с тем, что по правилам Oracle информация о наименовании и логотипе Клиентов может быть включена Oracle в справочную систему Oracle, использована Oracle в презентациях, коммерческих представлениях и маркетинговых акциях, для демонстрации перечня конечных пользователей, официально использующих программные продукты Oracle, стимулирования распространения программных продуктов Oracle.

7.2.8. Доступ к Услуге осуществляется только с перечня сетевых адресов, предоставленных Клиентом Оператору.

7.3. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

**Акт
начала оказания Услуг**

к Приложению № ____ Услуга предоставления программного обеспечения
«Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» к Договору
№ _____ об оказании услуг с использованием Республиканской платформы от «_____»
_____ 20_____ г.

В соответствии с Приложением № ____ Услуга предоставления программного обеспечения
«Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» к Договору
№ _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «_____»
_____ 20_____ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

Дата начала оказания Услуг – «_____» _____ 20_____ г.
Стороны друг к другу претензий не имеют.

Настоящий Акт составлен на русском языке в двух экземплярах, каждый из которых имеет
одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
В УДОСТОВЕРЕНИЕ всего изложенного настоящий Акт начала оказания Услуг подписан и
скреплен подписями должным образом уполномоченных представителей обеих Сторон.

Оператор:
ООО «Белорусские облачные технологии»

Клиент:

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685, БИК SLANBY22
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», BAPBBY2X
г.Минск, пр-т Жукова, 3

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 20__ г.

г. Минск

«__» _____ 20__ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20__ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил Клиенту Услуги в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Период оказания Услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.
1.			
Итого стоимость, бел.руб.			
Сумма НДС при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

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

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

- Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.
- Настоящий Акт составлен на русском языке в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
- Подписание Акта Сторонами свидетельствует о сдаче-приемке оказанных услуг и является основанием для оплаты.

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

М.П.

/

М.П.

/

ЗАКАЗ № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

к Приложению № __ Услуга предоставления программного обеспечения
«Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» к
Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы
от « _____ » _____ 20__ г.

**Перечень компьютерных программ, к которым запрашивается доступ и
техническая поддержка**

№ п/п №	Наименование компьютерных программ	Тип лицензии	Метрика
11.	Oracle Database Enterprise Edition	Perpetual, Full Use,	Processor Maximum 42
22.			
	Срок предоставления услуги, месяцев	24	

Предоставление доступа Клиента к дистрибутивам компьютерных программ

Доступ осуществляется только со следующего определенного перечня сетевых адресов Клиента:

№ п/п	Сетевой адрес
1.	
2.	

ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор

Клиент

ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
г.Минск, пр-т Жукова, 3

_____/_____/М.П.

_____/_____/М.П.

8. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЧАСТНОЕ ОБЛАКО»

8.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

8.1.1. Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако» - это услуга республиканской платформы по предоставлению выделенной виртуальной инфраструктуры, реализованной с помощью категории служб облачных вычислений «инфраструктура как услуга (IaaS)» по модели развертывания облачных вычислений «частное облако» на базе республиканского центра обработки данных (РЦОД).

8.1.2. Услуга предоставляется государственным органам и организациям, коммерческим организациям.

8.1.3. В состав Услуги входит следующий комплекс работ (услуг) и ресурсов:

8.1.3.1. предоставление выделенного кластера облачной инфраструктуры, включающего вычислительные ресурсы и ресурсы для хранения данных в соответствии с Заказом Клиента, и обеспечение его функционирования;

8.1.3.2. предоставление предустановленного программного обеспечения (далее – ПО) среды виртуализации в соответствии с Заказом Клиента с возможностью доступа к интерфейсу управления и мониторинга для последующей конфигурации Клиентом среды виртуализации. В совокупности п.11.1.3.1 и 11.1.3.2 именуются «виртуальная инфраструктура»;

8.1.3.3. обеспечение физической безопасности аппаратного комплекса, выделенного для размещения кластера виртуальной инфраструктуры Клиента;

8.1.3.4. иные ресурсы, ПО и работы Оператора.

8.1.4. полный список работ и ресурсов согласуется в Заказе на Услугу.

8.1.5. Тарификация Услуги осуществляется на весь состав Услуги согласно расчету Тарифа на Услугу.

8.1.6. Клиент может заказать дополнительные услуги Оператора (выделение IP-адресов, организация каналов связи или обеспечение доступа к выделенному кластеру виртуальной инфраструктуры через публичные сети, администрирование межсетевых экранов и др.) с оплатой согласно Тарифа Оператора.

8.2. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Заказ № ____ от «__» _____ 20__ г.

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 20__ г.

Тип заказа

Новая услуга	Изменение конфигурации существующей услуги к Заказу № __
--------------	----------------------------------------------------------

Объем IT-ресурсов и работ, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Описание
1.	<i>Основные ресурсы:</i>		
1.1.	Количество процессорных ядер (с учетом применения технологии Hyper-Threading), vCPU		
1.2.	Объем оперативной памяти (vRAM), Гбайт		
1.3.	Система хранения данных на базе NL SAS дисков, Гбайт		
1.4.	Система хранения данных на базе SAS дисков, Гбайт		
1.5.	Система хранения данных на базе SSD дисков, Гбайт		
1.6.	ПО среды виртуализации		
2.	<i>Дополнительные ресурсы и работы (перечислить попозиционно):</i>		
2.1.	Подключение к порту сети передачи данных на скорости, Мбит/с		
2.2.	Ширина полосы пропускания канала доступа в сеть Интернет, МБит/с		
2.3.	Количество публичных IP-адресов		
...			

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
 ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
 г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

_____/ /
 М.П.

_____/ /
 М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20__ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20__ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

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

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

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

Оператор

ООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)

ОАО «Белагропромбанк», BAPBВY2X

г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

М.П.

/

М.П.

/

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 20_ г.

г. Минск

«__» _____ 20_ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 20_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил Клиенту Услуги в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Период оказания Услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.
1.			
2.			
Итого стоимость, бел.руб.			
Сумма НДС при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

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

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

2. Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.

3. Настоящий Акт составлен 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 оплаты.

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг
к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 20__ г.

г. Минск _____ «__» _____ 20__ г.

ООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

1. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

2. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.
3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
г.Минск, пр-т Жукова, 3

Клиент

М.П.

М.П.