

УТВЕРЖДЕНО
Приказ генерального директора
СООО «Белорусские облачные
технологии»
№ 180-ОД от 12.05.2020

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО) «ОБЛАЧНАЯ ВИДЕОКОНФЕРЕНЦСВЯЗЬ IVA MSU»

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

1. Настоящие Правила оказания услуги предоставления программного обеспечения (ПО) «Облачная видеоконференцсвязь IVA MSU» (далее – Услуга) определяют порядок оказания Услуги.

2. В Правилах оказания Услуги (далее – Правила) и в Договоре на оказание Услуги используются следующие термины и определения:

Услуга предоставления программного обеспечения (ПО) «Облачная видеоконференцсвязь IVA MSU» – услуга республиканской платформы, созданная с использованием ПО «Сервер видеоконференций ИВА» владельцем исключительных прав на использование которой является ООО «ИВКС» (Российская Федерация) (далее – Правообладатель). ПО «Сервер видеоконференций ИВА» – это ПО, используемое для организации и проведения сеансов видеосвязи в режиме реального времени через Интерфейс в сети Интернет, в том числе онлайн-конференций, онлайн-презентаций, онлайн-обучения, совместной работы с электронными документами, проведения голосований. Подробное описание функциональных возможностей ПО размещено в сети Интернет по адресу: <http://iva-tech.ru>.

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

Веб-интерфейс (Интерфейс) – способ организации взаимодействия Клиента с ПО, осуществляемой через Интернет-сайт, находящийся по определенному Оператором доменному имени.

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

Техническая поддержка – оказание Оператором устных и письменных консультаций по вопросам работы предоставляемого в рамках Услуги ПО, а также устранение технических проблем, возникающих в зоне ответственности Оператора в связи с оказанием Услуги.

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

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

Пользователи – сотрудники Клиента, использующие ПО в рамках Услуги, или иные лица, которых сотрудники Клиента пригласили в ПО.

3. Услуга реализована с помощью категории служб облачных вычислений «программное обеспечение как услуга» (SaaS) и предназначена для использования юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, расположенным в Республике Беларусь (далее – Клиенты), которым Оператор вправе оказывать услугу с правом предоставления использования ПО сотрудникам Клиента или иным лицам, которых Клиент пригласит в ПО.

4. В состав Услуги входит:

предоставление Клиенту удаленного доступа к ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU», которое размещено на ресурсах республиканской платформы, через сеть Интернет по выбранному Клиентом Тарифу (Тарифному плану);

право использования ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» на территории Республики Беларусь, и заложенных в него функций (в т.ч. обновления и доработки ПО) по назначению; при этом запуск в работу через Интерфейс может осуществляться сотрудникам Клиента, находящимися на территории всего мира;

техническая поддержка, которую Оператор оказывает на постоянной основе в соответствии с разделом 4 «Порядок оказания технической поддержки» настоящих Правил.

5. Для использования Услуги Клиенту требуется веб-камера и персональный компьютер или смартфон (планшет), подключенный к сети Интернет. Установка дополнительного программного обеспечения и оборудования Клиентом не требуется. Вся функциональность системы доступна через браузер, установка необходимых неспециализированных модулей осуществляется автоматически, в зависимости от используемого типа браузера, при первом входе участника в ПО (для смартфонов возможны приложения, ускоряющие и упрощающие работу с ПО).

6. Для возможности использования Услуги Клиент должен соблюсти требования к окончному оборудованию и ПО, изложенные в разделе 3 «Требования к окончному оборудованию и ПО» настоящих Правил.

7. Заказ Услуг осуществляется посредством оформления Заказа на Услугу, форма которого установлена в Правилах. Изменение параметров Заказа осуществляется посредством оформления нового Заказа на Услугу.

8. В зависимости от выбранного Тарифа (Тарифного плана) Клиент получает доступ к определенному функционалу ПО для определенного количества его пользователей. Для режимов использования ПО «Видеоконференция» и «Вебинар» предусмотрены отдельные линейки Тарифов

(Тарифных планов), представленные на странице Услуги на официальном интернет-сайте Оператора.

9. Использование режима ПО «Видеоконференция» представляет собой Web-конференцию и позволяет в реальном времени осуществлять сеансы видеоконференцсвязи между Пользователями, компьютеры или смартфоны которых оборудованы видеокамерами. Дополнительно Пользователям доступны широкие возможности совместной работы, запись и воспроизведение видеоконференций, проведение опросов, удаленный доступ к компьютерам, конференции обмениваться в реальном времени произвольными файлами посредством программных средств ПО.

10. Использование режима ПО «Вебинар» представляет собой Web-конференцию с широкими возможностями для проведения презентаций, семинаров, чтения докладов и лекций: вещание видео с веб-камеры докладчика, демонстрация докладчиком документов с возможностью использовать указку и рисовать поверх страниц, демонстрация рабочего стола; проведение опросов. Возможна запись и воспроизведение мероприятий. Слушатели имеют возможность задавать вопросы докладчику посредством текстового чата. Для того чтобы слышать докладчика, участвовать в опросах и задавать вопросы, терминалы пользователей должны располагать соответствующими программными и аппаратными средствами.

11. Пользуясь Услугой, Клиент может в рамках выбранного Тарифа (Тарифного плана), самостоятельно планировать и проводить видеоконференции и вебинары посредством Интерфейса web-портала <https://ivcs.g-cloud.by>. Для доступа в web-портал Пользователь вводит авторизационные данные – e-mail и пароль.

12. Изменение (смена) Тарифа (Тарифного плана) производится с первого дня нового месяца.

13. Работа с ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» осуществляется Пользователями в соответствии с Руководством пользователя, доступ к которому предоставляется Оператором.

14. Назначенный Клиентом Администратор Услуги имеет возможность добавлять, отключать, временно блокировать и контролировать работу Пользователей, редактировать корпоративную адресную книгу, назначать права на организацию мероприятий и другие специальные функции администратора.

15. Клиент может заказать дополнительные услуги и ресурсы, предусмотренные Услугой, согласно установленным Тарифам Оператора.

16. Предоставляемое Оператором в рамках Услуги ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» не является отказоустойчивым, ПО не предназначено для использования в ситуациях, в которых сбой программного обеспечения может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде.

17. Закрывая Договор на Услугу, Клиент соглашается с тем, что:

ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» будет использоваться исключительно в собственных целях без права предоставления Учетных данных Клиента для доступа другим организациям;

никакое программное обеспечение не свободно от ошибок, в том числе и ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU», поэтому принимает его работу на условиях «как есть» («as is»).

18. Оператор не несет ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU».

19. Оператор обеспечивает защиту ресурсов республиканской платформы, на которой организована Услуга, в соответствии с утвержденной у Оператора и согласованной с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь Политикой информационной безопасности.

2. ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

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

21. Организация, выразившая готовность заключить Договор, до его подписания обязана согласовать с Оператором параметры Заказа по форме, установленной настоящими Правилами в разделе 8 «Формы документов».

22. Для начала оказания Услуги Оператор в соответствии с параметрами Заказа Клиента производит первичные настройки ПО, ограничение ресурсов, а также установку сроков хранения информации Клиента на республиканской платформе.

23. Для начала использования Услуги ответственному Администратору Услуги Клиента на контактные данные, указанные в разделе 7 «Контактные данные сторон» Договора, по электронной почте Оператор передает Учетные данные (логин и пароль). С момента передачи уполномоченному лицу Клиента Учетных данных ответственность за смену пароля, его конфиденциальность возлагается на Клиента.

24. В день передачи Учетных данных Оператором и Клиентом подписывается Акт начала оказания услуги в соответствии с установленной настоящими Правилами формой.

25. Оказание Услуги в Тестовом периоде не может превышать 14 дней.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОКОНЕЧНОМУ ОБОРУДОВАНИЮ И ПО

26. Для возможности использования Услуги при доступе посредством персонального компьютера Клиент должен соблюсти технические условия, изложенные ниже:

26.1. Персональный компьютер Пользователя: процессор не хуже Pentium IV 1.4 ГГц, минимальный объем оперативной памяти 1024 Мбайт, монитор с разрешением не менее 1024x768в следующей конфигурации:

| Операционная система | Windows | Mac OS X | Linux |
|-------------------------------|--|--|--|
| | XP, 32-bit Vista, 64-bit Vista (not including Remote Access and Productivity Tools), 32-bit Windows 7, 64-bit Windows 7 (not including Remote Access and Productivity Tools) | 10.6, 10.7 | Ubuntu 11, Linux Red Hat 5 |
| Системные требования | | | |
| JavaScript | JavaScript and cookies enabled | JavaScript and cookies enabled | JavaScript and cookies enabled |
| Other | Flash Player 11.0 or above | Apple Java 6 or above (для работы функции демонстрация экрана), Flash Player 11.0 or above | Sun Java 6 or above, libstdc++ 6.0, GNOME/KDE windowing system (для работы функции демонстрация экрана) Flash Player 11.0 or above |
| Рекомендуемые браузеры | | | |
| Internet Explorer | 8, 9 | | |
| Firefox | 9 | 9 | 9 |
| Safari | | 5 | |
| Chrome | 17 | 17 | 17 |

26.2. Подключение к Интернет со скоростью не менее 512 кбит/с.

26.3. Звуковой адаптер и устройство воспроизведение звука (динамик, наушники и т.п.) для функционирования видеоконференции.

27. Требования к мобильным клиентам:

при доступе посредством смартфона на базе iOS(iPad) -

iOS версии 8 и выше; iPhone 4S и выше, iPad 2/3/Air и выше;
при доступе посредством смартфона на базе Android - Android версии 4.1 и выше.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

28. Для обеспечения качества технической поддержки Оператор по собственному усмотрению привлекает для оказания услуг технической поддержки третьих лиц, специализирующихся в оказании соответствующих услуг, либо являющихся производителями (разработчиками) оборудования (программного обеспечения), или уполномоченными производителем (разработчиком) оборудования (программного обеспечения) на оказание соответствующих услуг. Оказание технической поддержки Оператором означает для целей настоящих Правил, в том числе, ее оказание привлеченной Оператором организацией.

29. Техническая поддержка оказывается службой технической поддержки по электронной почте ivcs@g-cloud.by или заполнением формы обратной связи в пользовательском Интерфейсе в рабочее время (с 09.00 до 18.00 в рабочие дни). Уточнить статус обращения можно по телефону: +375 17 3887700. В целях получения устной консультации Клиент обращается на указанный телефонный номер, сообщая информацию, указанную Заявке Клиента по форме, установленной в разделе 8 «Формы документов» настоящих Правил. При этом Клиент самостоятельно оплачивает стоимость услуг связи за осуществление вызова на указанный номер по договорам с третьими лицами в случае, если эта услуга тарифицируется.

30. Прием запросов на оказание технической поддержки в прочее время осуществляется посредством электронной почты ivcs@g-cloud.by или заполнением формы обратной связи в пользовательском Интерфейсе, обработка таких запросов и оказание технической поддержки осуществляется в рабочее время.

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

32. Оператор оказывает следующую техническую поддержку:

32.1. предоставление консультаций по вопросам работы ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» (далее – Предоставление консультаций);

32.2. обновление версий ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» (далее – Предоставление обновлений ПО);

32.3. устранение инцидентов, возникающих в процессе использования Услуги, а также их устранение, если возникающие инциденты лежат в зоне ответственности Оператора (далее – Устранение инцидентов).

33. Оператор разделяет вид технической поддержки «Предоставление консультаций по вопросам работы ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» на три составляющие, а именно:

| <i>Наименование услуги технической поддержки</i> | <i>Описание</i> |
|--|---|
| Предоставление экспертных консультаций | 1. Уточнение функций и возможностей ПО; 2. Консультации по вопросам эксплуатации ПО. |
| Предоставление документации | 1. Предоставление инструкций пользователя |
| <i>Проведение вебинаров</i> | <i>1. Проведение обучающих вебинаров направленного на увеличение уровня компетенции Пользователей. Обучение проводит один представитель Оператора, срок обучение составляет не более 2 (двух) часов. Кол-во сотрудников Пользователей не должно превышать 30 (тридцати) человек. Место проведения – online. Оператор самостоятельно определяет сроки проведения обучающих вебинаров исходя из текущей занятости сотрудников и иных обстоятельств.</i> |

33.1. Ограничения в рамках предоставления вида технической поддержки «Предоставление консультаций»:

Сотрудники Оператора предоставят Клиенту ответы на часто задаваемые по работе с ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU», а также эксплуатационные консультации по его использованию. Оператор не дает консультаций по навыкам работы в среде Windows® или любой другой операционной системе, не связанным с эксплуатацией ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU», а также по проблемам работы компьютерной техники и компьютерных сетей.

34. При «Предоставлении обновлений ПО» Оператор предварительно информирует Клиента о времени проведения работ по обновлению и доводит сведения о затронутых параметрах Услуги посредством размещения уведомления в разделе «Информирование и поддержка» на официальном сайте Оператора www.becloud.by. Перерыв в доступности отдельных функций ПО может составлять продолжительное время, но не более 3 (трех) часов на одно обновление. Такие перерывы квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время недоступности Услуги.

35. Вид технической поддержки «Устранение инцидентов» оказывается Оператором в соответствии с разделом 6 «Соглашение об уровне обслуживания» настоящих Правил.

36. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по Заявке Клиента направленной по форме, установленной в разделе 8 «Формы документов» настоящих Правил.

37. Услуги технической поддержки ПО в письменной форме не оказываются в случаях, если обращение Клиента:

подано по форме, отличной от установленной в разделе 8 «Формы документов» настоящих Правил;

не содержит полной информации, указанной в форме Заявки;

отправлено не на адрес электронной почты, указанный в п.29 настоящего раздела.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

38. Обязанности Оператора:

38.1. Обеспечить технологическую возможность использования ПО, организовав необходимые технические процедуры, передачу Клиенту Учетных данных;

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

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

38.4. своевременно информировать Клиента о возникших чрезвычайных ситуациях, затрудняющих или ухудшающих получение Услуг;

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

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

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

38.8. обеспечивать выполнение ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» функций, заявленных Правообладателем;

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

38.10. ежегодно осуществлять внутренний аудит собственных систем защиты информации;

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

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

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

38.14. соблюдать конфиденциальность персональных данных физических лиц, являющихся Пользователями Услуги «Облачная видеоконференцсвязь», в соответствии с требованиями настоящего договора и действующего законодательства Республики Беларусь, обеспечивать безопасность таких персональных данных при их обработке, в том числе принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

39. Оператор имеет право:

39.1. на прерывание доступа к Услуге в случае проведения работ по обслуживанию в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания;

39.2. в одностороннем порядке приостановить оказание Услуг (блокировать доступ к Услуге) при нарушении Клиентом условий использования Услуги или Условий использования ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» до устранения выявленных нарушений.

40. Клиент обязуется выполнять условия использования Услуги:

40.1. выполнить Требования к окончательному оборудованию и ПО для возможности использования Услуги;

40.2. обеспечить конфиденциальность и не допускать разглашения Учетных данных, полученных от Оператора, незамедлительно уведомить Оператора в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности или разглашения Учетных данных;

40.3. оказывать разумное содействие Оператору при оказании Услуги, включая, но не ограничиваясь следующими: предоставлять документы и (или) информацию, необходимые для своевременного и качественного оказания Услуг, информировать о проблемах с доступом к Услуге и др.;

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

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

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

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

40.8. не нарушать условий использования Услуги и Лицензионных условий использования ПО «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»;

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

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

41. Клиент имеет право:

41.1. получать круглосуточный доступ к Услуге за исключением времени проведения плановых или аварийно-восстановительных работ по обслуживанию, описанных в разделе 6 «Соглашение об уровне обслуживания» настоящих Правил, а также времени проведения.

41.2. получать квалифицированную техническую поддержку по Услуге.

6. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

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

44. 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:

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

нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услуге, в том числе условий оплаты и Требований к окончному оборудованию и ПО для возможности пользования Услугой;

обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

45. В случае проведения работ по обслуживанию Оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом Клиента посредством уведомления в разделе «Информирование и поддержка» на официальном сайте Оператора www.becloud.by. Данные перерывы не квалифицируются в качестве отсутствия доступа к Услуге.

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

47. РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

47.1. Для поддержания высоко уровня услуг Оператор проводит работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию, период их выполнения и продолжительность, а также обязательства Оператора по уведомлению Клиента определены в нижеприведенной таблице:

| Тип работ по обслуживанию | Период проведения работ | Уведомление Клиента |
|---|--|---|
| Плановые работы по обслуживанию, не способные оказать влияние на доступность Услуги | Рабочее время* | Без уведомления Клиента |
| Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность Услуги | Круглосуточно, по возможности вне рабочего времени* (в части инфраструктуры РЦОД и РП) Рабочее время* (в части лицензионного сопровождения ПО, продолжительностью не более 3 часов в месяц) | Посредством информирования на официальном сайте Оператора www.becloud.by в разделе «Информирование и поддержка» |
| Аварийно-восстановительные работы по восстановлению доступности Услуги | Осуществляются круглосуточно (в части инфраструктуры РЦОД и РП) В Рабочее время* (в части восстановления работы ПО) | Посредством информирования на официальном сайте Оператора www.becloud.by в разделе «Информирование и поддержка» или любым иным способом, доступным во время их проведения |

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

48. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

48.1. Классификация инцидентов

48.1.1. Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается незапланированное прерывание или снижение качества Услуги.

48.1.2. Сведения о любом инциденте, сопутствующем Услугам, сообщаются Клиентом Оператору посредством направления информации о инциденте (далее – Заявка) на адрес электронной почты и по телефону службы технической поддержки Оператора, в соответствии с п.29 и п.30 настоящих Правил.

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

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

48.1.5. Оператор самостоятельно классифицирует инциденты, о которых сообщают Клиенты, согласно следующим ранжированным параметрам в порядке увеличения важности в соответствии с таблицей ниже:

| <i>Приоритет</i> | <i>Описание приоритета</i> |
|-------------------------|--|
| Низкий | Функционирование ПО не нарушено. Распространяется на следующее: предоставление консультаций; предоставление документации; предоставление ссылки на пакеты обновлений; устранение орфографических ошибок в тексте, названиях различных разделов и меню ПО; другие незначительные ошибки. |
| Средний | Не работает менее 50% функций ПО. Основные функции работают в нормальном режиме. Значительно снизилась производительность ПО. |
| Высокий | Не работает от 50% до 75% функций ПО. Инцидент оказывает высокий уровень воздействия на получение Услуги. Основная заявленная функциональность ПО выполняется со значительными ограничениями. |
| <i>Критический</i> | <i>Не работает от 75% до 100 % функций ПО. Основная заявленная функциональность ПО полностью недоступна.</i> |

48.2. Уведомление об инцидентах и их устранение

48.2.1. Очередность обработки и выполнения Заявки определяется временем ее поступления в службу технической поддержки Оператора и ее приоритетом. Сотрудники службы технической поддержки приступают к выполнению новой Заявки только после выполнения текущей Заявки. В случае поступления Инцидента с «Высоким» или «Критическим» приоритетом работа над текущими инцидентами может быть приостановлена.

48.2.2. Оператор реагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в зависимости от его приоритета и степени воздействия на Услугу «Срочно» или

«Не срочно» в Рабочее время (период с 9:00 до 18:00 в будние дни). Решение о степени срочности Оператор принимает самостоятельно.

| <i>Срочность</i> | <i>Критерий параметра «Срочность»</i> | <i>Время реакции**, в зависимости от срочности</i> |
|------------------|--|--|
| Срочно | Требуется максимально быстрое начало работ по инциденту. Ситуация не может находиться продолжительное время в очереди. Требуется решение по инциденту как можно скорее | До 6 часов |
| Не срочно | Инцидент может находиться в очереди для ожидания стандартного времени реакции. | До 10 часов |

**Время реакции технической поддержки на запрос Клиента – время, прошедшее с момента фактического поступления электронного письма, телефонного вызова или регистрации запроса по электронной почте или по телефону (сообщение Клиента об инциденте или поступление другого типа запроса), до момента назначения ответственного сотрудника Оператора и выполнения одного из действий, указанных в п.48.2.3.

48.2.3. В течение времени реакции, указанного в пункте 48.2.2. с момента получения Заявки Оператор направляет подтверждение ее получения по электронной почте, указанной Клиентом в Заявке, сообщает номер полученной Заявки, а также осуществляет одно из следующих действий:

информирует о результатах рассмотрения Заявки, предоставляет решение инцидента или вопроса, либо сообщает о применении обходного решения;

сообщает о предполагаемых сроках устранения инцидента, ответа на вопрос или в случае критичности проблемы сообщает телефон дежурного специалиста технической поддержки для связи;

сообщает об отказе от выполнения Заявки с объяснением объективных причин невозможности выполнения Заявки Клиента.

сообщает ФИО сотрудника, приступившего к выполнению Заявки.

48.2.4. Оператор может предоставить как постоянное, так и временное решение инцидента. Если предложенное временное решение позволит снизить влияние на Услугу и соответственно приоритет инцидента, то уровень приоритета будет снижен.

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

48.2.6. Стороны признают устранением инцидента момент, когда функциональность и доступность Услуги в соответствии со средствами мониторинга Оператора восстановлена в состояние, предшествующее

регистрации возникновения инцидента, и Услуга готова к эксплуатации, о чем уполномоченному представителю Клиента направлено соответствующее уведомление на адрес электронной почты.

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

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

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

7. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО

49. Оператор доводит до сведения Клиентов следующие Условия использования ПО (далее – Условия), предоставляемого в рамках Услуги:

49.1. Запрещенные действия. Пользователям Клиента запрещается:

49.1.1. использовать логин и пароль другого лица;

49.1.2. загружать, хранить, публиковать, распространять, предоставлять доступ или иным образом использовать любую информацию (включая ссылки на нее), в процессе использования ПО, которая:

содержит угрозы, клевету, заведомо ложные сведения, дискредитирует, оскорбляет, порочит честь и достоинство или деловую репутацию, или нарушает неприкосновенность частной жизни других Пользователей или третьих лиц;

может нарушать права и интересы других лиц, в том числе права несовершеннолетних;

является вульгарной или непристойной, содержит нецензурную лексику, содержит порнографические изображения и тексты или сцены сексуального характера как с участием несовершеннолетних, так и без;

содержит сцены насилия;

жестокое обращения с животными;

содержит описание средств и способов суицида, любое подстрекательство к его совершению;

пропагандирует и/или способствует разжиганию расовой, религиозной, этнической ненависти или вражды, пропагандирует фашизм или идеологию расового превосходства;

содержит экстремистские материалы;

пропагандирует преступную деятельность или содержит советы, инструкции или руководства по совершению преступных действий,

содержит информацию ограниченного доступа, включая, но не ограничиваясь, государственной и коммерческой тайной, информацией о частной жизни третьих лиц;

содержит рекламу или описывает привлекательность употребления наркотических веществ (пропаганда наркотических средств), звуковых файлов, оказывающих воздействие на мозг человека за счет бинауральных ритмов, информацию о распространении наркотиков, рецепты их изготовления и советы по употреблению;

носит мошеннический характер;

нарушает иные права и интересы граждан и юридических лиц или нормы действующего законодательства Республики Беларусь, международного права и права зарубежных стран;

49.1.3. незаконно загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать интеллектуальную собственность Правообладателя ПО и третьих лиц;

49.1.4. осуществлять массовые рассылки сообщений без согласия адресатов;

49.1.5. осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования ПО;

49.1.6. загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать вирусы, трояны и другие вредоносные ПО, в том числе создающие и поддерживающие pop-up окна («всплывающие» окна);

49.1.7. использовать без специального на то разрешения Правообладателя ПО и Лицензиата, автоматизированные скрипты (ПО) для сбора информации в ПО и (или) ее взаимодействии с ПО Правообладателя и Пользователей;

49.1.8. любым способом, в том числе, но не ограничиваясь, путем обмана, злоупотребления доверием, взлома, пытаться получить доступ к логину и паролю других лиц;

49.1.9. осуществлять сбор, хранение и обработку персональных данных других Пользователей и третьих лиц без получения соответствующего предварительного разрешения последних (включая, но не ограничиваясь, данными о фамилии, имени, отчестве, домашнем адресе, номерах телефонов, адресах электронной почты, паспортными данными, банковской информацией, иной информацией о частной жизни), а также производить иные незаконные действия с персональными данными;

49.1.10. осуществлять (пытаться получить) доступ к каким-либо функциональным возможностям ПО иным способом, кроме как через интерфейс ПО, за исключением случаев, когда такие действия были прямо разрешены в соответствии с отдельным договором с Правообладателем;

49.1.11. воспроизводить, дублировать, копировать, модифицировать ПО, разбирать ее на составляющие коды, декомпилировать или иным образом пытаться получить исходный код ПО или любой его части, доводить до всеобщего сведения, продавать и передавать для каких-либо целей, за

исключением случаев, когда такие действия были прямо разрешены в соответствии с условиями договора с Правообладателем.

49.2. Риск размещения некорректного контента

Клиент ОСОЗНАЕТ И СОГЛАШАЕТСЯ С ТЕМ, ЧТО ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ МОЖЕТ ОБНАРУЖИТЬ ИНФОРМАЦИЮ ИЛИ ИНОЙ КОНТЕНТ, КОТОРЫЙ, ПО ЕГО МНЕНИЮ, СОДЕРЖИТ ИНФОРМАЦИЮ ОСКОРБИТЕЛЬНОГО, НЕДОСТОЙНОГО ИЛИ НЕПРИСТОЙНОГО ХАРАКТЕРА, И В ЭТОМ ОТНОШЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ИСПОЛЬЗУЕТ ПО ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО НА СВОЙ СОБСТВЕННЫЙ РИСК.

49.3. Сведения о Пользователях

Правообладатель, Оператор никаким образом не проверяет информацию, передаваемую Пользователями в процессе использования ПО и не несет ответственности перед любыми третьими лицами за точность и достоверность такой информации, не расценивает указанную информацию в качестве персональных данных, подлежащих специальной защите при этом Пользователь, соглашаясь с настоящими Условиями, выражает согласие на обработку и передачу любым третьим лицам регистрационных данных Пользователя в целях их использования в его интересах при выполнении лицензионного договора, а также в статистических, маркетинговых, научных и иных целях, а также не возражает, что указанные сведения могут предоставляться уполномоченным государственным органам в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

49.4. Регламентные работы

Оператор в соответствии с договоренностями с обладателями прав на ПО имеет право производить Лицензионное сопровождение ПО, регламентные и иные работы с временным приостановлением работоспособности ПО. Проведение указанных работ в обозначенный период времени не считается нарушением обязательства Оператора по поддержанию работоспособности ПО и не принимаются во внимание при взаиморасчете.

49.5. Исключительная ответственность Клиента

К полной и исключительной ответственности Клиента и его пользователей без ограничения нижеперечисленным относятся:

ответственность за создание и/или распространение, равно как за загрузку, передачу и/или получение информации при использовании ПО, включая ответственность по самостоятельному и за свой счет урегулированию всех и любых претензий, которые могут быть предъявлены в отношении передаваемой и/или принимаемой информации, а также ответственность за любой ущерб, который может быть нанесен компьютерам других Пользователей и третьих лиц, их данным в результате загрузки, передачи, получения указанной информации;

ответственность за все отношения с третьими лицами, возникшие в связи и/или в результате использования ПО, включая ответственность перед третьими лицами, равно как ответственность за собственные убытки и расходы, возникшие в этой связи;

ответственность за осуществление при использовании ПО деятельности, запрещенной либо нарушающей законодательство Республики Беларусь, а также деятельности, требующей наличия у Пользователя(ей) специального разрешения (лицензии) на осуществление такой деятельности, без получения и соблюдения условий таковой.

49.6. Конфиденциальность

49.6.1. Оператор считает данные о Клиенте и его пользователях, а также информацию, равно как и иной контент, которые они размещают, загружают либо иным образом передают между собой и третьим лицам с помощью ПО конфиденциальной информацией, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, Договором и Приложениям к нему.

49.6.2. Несмотря на положения п.49.6.1 настоящих Условий, Оператор по своему усмотрению вправе предоставить соответствующим лицам сведения, указанные в п. 49.6.1. в следующих случаях:

с целью соблюдения требований законодательства или в ответ на запрос правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов;

в целях защиты прав, имущества или интересов Оператора его работников, клиентов или других лиц.

49.6.3. При этом Клиент не возражает против его упоминания Оператором в качестве использующих ПО лиц, в том числе в сети Интернет, рекламных и информационных носителях.

49.7. Интеллектуальная собственность

49.7.1. Правообладатель может владеть патентами, патентными заявками, товарными знаками, авторскими правами и другими правами на результаты интеллектуальной деятельности.

49.7.2. Предоставление Клиенту доступа к функциональным возможностям ПО при заключении договора оказания услуги по предоставлению доступа к ПО не означает, что Клиенту предоставляется какая-либо лицензия на использование объектов интеллектуальной собственности Правообладателя, а ПО может быть использовано только предусмотренным договором на оказание услуг способом.

49.8. Ссылки и рассылки

49.8.1. ПО, маркетинговые материалы могут содержать ссылки на сайты в сети Интернет (сайты третьих лиц) так же, как и статьи, фотографии, иллюстрации, графические изображения, музыку, звуки, видео, информацию, приложения, ПО и другой контент, принадлежащий или исходящий от третьих лиц (контент третьих лиц), являющийся результатом интеллектуальной деятельности и охраняемый в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

49.8.2. Правообладатель, Оператор не несут ответственность за любую информацию, размещенную на сайтах третьих лиц, к которым Клиент получает доступ при использовании ПО через контент третьих лиц, включая, в том числе,

любые мнения или утверждения, выраженные на сайтах третьих лиц или в их контенте.

49.8.3. Размещенные в ПО ссылки или руководства по скачиванию файлов и (или) установке ПО третьих лиц не означают поддержки, одобрения или рекомендации данных продуктов (услуг) со стороны Правообладателялибо Оператора.

8. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

Заказ № ____ от «__» _____ 20__ г.
 услуги предоставления программного обеспечения (ПО)
 «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»
 к Договору № __ оказания с использованием Республиканской платформы от
 «__» _____ 20__ г.

Наименование клиента:

Тип заказа:

Дата начала оказания

услуг: ____ . ____ . 20__

Объем Услуги, запрашиваемой Клиентом

| № | Наименование позиции | Кол-во, ед. | Цена за ед., без НДС, руб./мес. | Стоимость без НДС, руб. |
|-----|--|-------------|---------------------------------|-------------------------|
| 1 | Тариф (Тарифный план) | | | |
| 2 | Дополнительные ресурсы: | | | |
| 2.1 | Дополнительный объем дискового пространства, ГБ | | | |
| 3 | Дополнительные услуги: | | | |
| 3.1 | Создание дополнительного единовременного участника, за 1 участника в месяц | | | |
| 3.2 | Создание дополнительной комнаты (переговорной), за 1 комнату в месяц | | | |
| 3.3 | Дополнительные слушатели вебинаров, за 10 слушателей в месяц | | | |
| 3.4 | Дополнительные слушатели вебинаров, за 100 слушателей в месяц | | | |
| 3.5 | Создание дополнительного лектора, за 1 лектора в месяц | | | |
| | Ежемесячная плата, бел. руб. | | | |
| | Сумма НДС, 20%, руб. | | | |
| | Ежемесячная плата с учетом НДС, руб. | | | |
| | Оплата за период с _____ по _____: сумма без НДС _____, сумма НДС _____, всего с НДС _____ | | | |

Оператор

Клиент

ООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY14VARB30127209600100000000 (933)

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК VARBВY2X

_____/_____/_____
М.П._____/_____/_____
М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Договору № __ оказания услуги
предоставления программного обеспечения (ПО) «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»
от «__» _____ 20__ г.

г. Минск

«__» _____ 20__ г.

В соответствии с Договором № __ оказания услуги предоставления программного обеспечения (ПО) «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» от «__» _____ 20__ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

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

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

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

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

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY14BARB30127209600100000000 (933)

ОАО «Белагропромбанк», BARBY2X

г.Минск, пр-т Жукова, 3

_____/ /
М.П._____/ /
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Договору № __ оказания услуги
предоставления программного обеспечения (ПО) «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»
от «__» _____ 202_ г.

г. Минск _____ «__» _____ 202_ г.

В соответствии с Договором № __ оказания услуги предоставления программного обеспечения (ПО) «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» от «__» _____ 202_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту услуги предоставления программного обеспечения (ПО) «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» в соответствии с таблицей:

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

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

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

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

Настоящий Акт составлен единолично в соответствии с п. 6 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-3 «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов и признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 № 58».

Подписание Акта каждой Стороной единолично 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 BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», BAPBBY2X
г.Минск, пр-т Жукова, 3

_____/ / /
М.П.

**ЗАЯВКА
на техническую поддержку ПО
в форме письменных консультаций**

Договор оказания услуги
предоставления программного обеспечения (ПО)
«Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»
№ _____ от «_____» _____ 20__ г.

№ _____

" _____ " _____ 20__ г.

| Раздел | Содержание |
|---|-----------------------------------|
| Тема Заявки | Получение письменной консультации |
| Наименование Клиента | |
| Наименование функциональной возможности ПО в отношении которых необходимо получить консультацию | |
| Подробное описание проблемы/вопроса/замечания и их влияния на последующую работу ПО, оборудования | |
| Описание последовательности действий, которые приводят к появлению проблемы/вопроса/замечания | |
| E-mail заявителя | |
| Контактный телефон заявителя | |