Правила оказания услуги «Анализ вредоносных программ», утвержденные приказом генерального директора ООО «Белорусские облачные технологии» от 13.06.2025 № 243-ОД

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «Анализ вредоносных программ» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют порядок взаимодействия Оператора и Клиента, а также оформления документации при заказе и в процессе оказания Услуги.

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

2. Термины и определения

2.1. В Правилах и Договоре используются следующие термины и определения:

Информационная система (ИС)	совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств;
Информационный ресурс Клиента (ИР)	организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие взаимосвязанные данные в информационных системах Клиента;
Экземпляр вредоносной программы (ВП)	специальная компьютерная программа, в функциональность которой заложена возможность воздействия, препятствующего нормальному функционированию ИС и (или) ИР Клиента, и наличие/эксплуатация которой выявлены в составе ИС и (или) ИР Клиента;
Тип экземпляра ВП	классификация ВП по наличию признаков схожей функциональности и способов распространения (вирусы, черви, трояны, шпионское ПО, программы-вымогатели, руткиты и т.п.);
Веб-приложение (интернет-сайт)	разновидность ИР Клиента, размещенная в сети Интернет и имеющая следующие параметры (но не ограничиваясь): доменное имя, IP-адрес, тип сетевого протокола, тип клиентского сервиса;

Индикатор компрометации (IOC)	набор данных об объекте или активности, который указывает на несанкционированный доступ к ИР Клиента и его компрометацию;
Сигнатура	характерный участок кода, позволяющий определить и идентифицировать вредоносную программу;
Эмулируемая среда	образ операционной системы и предустановленных приложений, в котором запускается и исследуется ВП;
Динамический анализ	исследование ВП на наличие уязвимостей путем моделирования реальных атак с попыткой использования уязвимостей эмулируемых сред;
Статический анализ	метод анализа экземпляра ВП без его выполнения на предмет наличия в нем сигнатур вредоносной программы и анализ его атрибутов;
«Песочница»	специализированная среда с заданным набором ресурсов, в которой исполняется экземпляр ВП и проводится анализ его поведения;
Хэш-сумма	уникальный идентификатор, который рассчитывается путем математических преобразований данных экземпляра ВП по специальному алгоритму с последующей конвертацией результата в строку символов;
Декомпиляция	процесс воссоздания исходного кода экземпляра ВП для изучения его функциональности и влияния на ИС и (или) ИР Клиента;
Деобфускация	процесс восстановления исходного экземпляра ВП путем преобразования запутанного (обфусцированного) кода используемого в экземпляре ВП;
Дизассемблирование	процесс и/или способ получения исходного кода экземпляра ВП на языке ассемблера (язык программирования низкого уровня), позволяющий проанализировать его структуру и функциональность;
Декодирование	процесс преобразования закодированной информации в исходную, понятную форму;
Уполномоченное лицо	ответственный представитель Клиента, которому передается информация о порядке оказания Услуги, результаты ее оказания и реквизиты для передачи экземпляра ВП.

3. Описание услуги

3.1. Оператор в период действия Договора на основании Заказов Клиента проводит исследование и анализ экземпляров ВП с целью анализа их

функциональности, поведения, способов распространения и потенциального воздействия на ИР и (или) ИС Клиента.

3.2. В рамках Услуги Оператор обеспечивает выполнение следующих мероприятий:

3.2.1. предоставление Клиенту рекомендаций для обеспечения безопасности при передаче экземпляров ВП Оператору;

3.2.2. анализ экземпляров ВП, переданных Клиентом;

3.2.3. предоставление Клиенту отчета, подготовленного по результатам анализа экземпляра ВП, по форме, установленной Оператором.

3.3. В зависимости от применяемых методов анализа ВП и вида экземпляра ВП оказание Услуги осуществляется с применением одного из следующих Тарифов:

3.3.1. *«Доступ»*: рекомендуется к заказу в случае необходимости принятия оперативных мер по реагированию при обнаружении несанкционированного доступа в ИР Клиента. По результатам работ предоставляется отчет, содержащий:

основную информацию, полученную при анализе экземпляра ВП;

индикаторы компрометации файла (хэш-суммы, сигнатуры);

тип экземпляра ВП (в случае возможности его определения);

сетевые индикаторы (при наличии);

результаты динамической проверки файла в «Песочнице»;

3.3.2. *«Веб»*: рекомендуется к заказу в случае необходимости анализа экземпляров ВП, обнаруженных в Веб-приложениях Клиента. По результатам работ предоставляется отчет, содержащий результаты проведения следующих работ:

Статический и Динамический анализ;

перевод кода в понятный для анализа вид (деобфускация);

декодирование и распаковка исходного кода;

дизассемблирование;

декомпиляция (необходимость проведения работ зависит от типа экземпляра ВП);

3.3.3. «*ОС»*: рекомендуется к заказу в случае необходимости анализа экземпляров ВП, обнаруженных в операционных системах Windows и/или Linux. По результатам работ предоставляется отчет, содержащий результаты проведения следующих работ:

Статический и Динамический анализ;

перевод кода в понятный для анализа вид (деобфускация);

декодирование и распаковка исходного кода;

дизассемблирование;

декомпиляция (необходимость проведения работ зависит от типа экземпляра ВП).

3.4. В случае заказа Клиентом Услуги по тарифам «Веб» и «ОС» Клиенту предоставляется возможность заказа дополнительного тарифа «Экспертиза», в рамках которого Оператор предоставляет рекомендации по устранению последствий влияния ВП на ИС или ИР Клиента, выявленных в результате оказания Услуги, в том числе рекомендации по изменению настроек

оборудования, использования дополнительных средств защиты и программных средств в составе ИС / ИР.

3.5. При оказании Услуги Оператор взаимодействует с Уполномоченным лицом Клиента, в том числе для согласования порядка проведения мероприятий в рамках Услуги.

3.6. В результате оказания Услуги Оператор предоставляет Клиенту отчет в электронном виде по форме, утвержденной у Оператора.

3.7. В рамках одного Заказа Оператор оказывает Услугу в объеме анализа одного экземпляра ВП. Количество Заказов в рамках одного Договора не ограничено.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Оператор имеет право в одностороннем порядке приостановить оказание Услуги в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, указанных в Договоре и Правилах, до момента их надлежащего исполнения со стороны Клиента.

4.2. В случае необходимости Оператор запрашивает у Клиента дополнительную информацию, наличие которой необходимо для оказания Услуги. При этом сроки оказания Услуги увеличиваются соразмерно времени, необходимому Клиенту для предоставления запрошенной Оператором информации. Время продления сроков оказания Услуги определяется как разница во времени между отправленным запросом Оператора и полученным ответом Клиента. Дата и время соответствующих сообщений фиксируются в Личном кабинете пользователя, расположенном на Сайте Оператора (далее – ЛК) либо электронной почте и округляются в большую сторону до одного календарного дня.

4.3. **Оператор обязуется:**

4.3.1. оказывать Клиенту Услугу надлежащим образом, в объеме и в сроки, предусмотренные Договором и соответствующим Заказом;

4.3.2. предоставлять Клиенту консультации при заказе Услуги со стороны уполномоченных лиц Оператора;

4.3.3. вести учет объема оказания и оплаты Клиентом Услуги в соответствии с Заказами;

4.3.4. не разглашать информацию о Клиенте и результатах оказания Услуги, за исключением случаев предоставления информации по требованию уполномоченных органов;

4.3.5. своевременно информировать Клиента о возникающих ситуациях, затрудняющих получение результатов оказания Услуги.

4.4. **Клиент обязуется:**

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

4.4.2. оказывать необходимое содействие Оператору, предоставлять полную и объективную информацию в соответствии с запросами Оператора в определенные Оператором сроки в целях обеспечения возможности оказания Услуги (в случае не предоставления / неполного предоставления информации или

файлов Оператор оставляет за собой право не приступать к оказанию Услуги по соответствующему Заказу, либо отказаться от исполнения Договора в части оказания Услуги по соответствующему Заказу);

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

4.4.4. руководствоваться рекомендациями, полученными от Оператора, для обеспечения мер по безопасному извлечению и передаче экземпляра ВП;

4.4.5. незамедлительно информировать Оператора об отклонениях от согласованного уровня Услуг или о другом обнаруженном событии, которое способно нарушить процесс оказания Услуги, с использованием функций ЛК либо направлением сообщения на адрес электронной почты scan.me@bc-cert.by и дополнительным уведомлением Оператора звонком по номеру +375 (17) 287 11 48 или +375 (29) 317-85-50.

4.5. **Оператор не несет ответственность за:**

4.5.1. невозможность оказания Услуги по причинам, не зависящим от Оператора;

4.5.2. результаты применения Клиентом рекомендаций Оператора, предоставленных в рамках оказания Услуги;

4.5.3. убытки, которые может понести Клиент вследствие влияния обнаруженного экземпляра ВП на его ИС и (или) ИР;

4.5.4. корректное и безопасное выполнение Клиентом извлечения и передачи Оператору экземпляра ВП, необходимого для выполнения его анализа в рамках Услуги.

5. Стоимость услуги

5.1. Стоимость Услуги формируется на этапе согласования Заказа на основании действующих тарифов Оператора, исходя из объема работ Оператора, необходимых для анализа 1 (одного) экземпляра ВП.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Запрос на оказание Услуги оформляется с использованием функций ЛК. Запрос информации по Услуге может быть также направлен путем заполнения формы обратной связи (выбор действия «Связаться с нами» в разделе «Контакты»-«Контактная информация» на Сайте Оператора) с указанием полного наименования организации Клиента и реквизитов для оформления Договора.

6.2. Обработка запросов в рамках оказания Услуги производится в Стандартное рабочее время Оператора. В случае поступления запроса в нерабочее время обработка осуществляется в течение следующего рабочего дня.

6.3. В согласованный срок Оператор направляет Клиенту проект Договора.

6.4. Определение параметров Услуги осуществляется путем согласования Заказа по форме, утвержденной в настоящих Правилах. Согласованию Заказа предшествует заполнение Клиентом анкеты, на основании которой Оператор определяет техническую возможность оказания Услуги в отношении конкретного экземпляра ВП.

6.5. Для оказания Услуги Клиент предоставляет Оператору экземпляр ВП в соответствии с порядком, рекомендованным Оператором. При этом Клиент обязуется выполнять рекомендации Оператора для безопасной передачи экземпляров ВП.

6.6. Услуга оказывается в соответствии со следующими метриками:

Тариф	**Время оказания услуги** (с момента передачи Оператору экземпляра ВП)	**Результат оказания услуги**
Доступ	не более 5 часов (рабочего времени) с момента передачи экземпляра ВП Оператору	отчет с указанием классификации экземпляра ВП, индикаторов компрометации, описанием функциональных возможностей и дополнительным обогащением в сторонних источниках
Веб	не более 2 рабочих дней с момента передачи экземпляра ВП Оператору	отчет с указанием классификации экземпляра ВП, описанием механизмов его работы, индикаторов компрометации, алгоритмов действия, функциональных возможностей, возможного влияния на зараженную систему. Результаты динамического и статического анализов. В случае заказа тарифа «Экспертиза» предоставление рекомендаций по удалению экземпляра ВП и устранению последствий его влияния (зависит от типа экземпляра ВП)
ОС	не более 6 рабочих дней с момента передачи экземпляра ВП Оператору	отчет с указанием классификации экземпляра ВП, описанием механизмов его работы, индикаторов компрометации, алгоритмов действия, функциональных возможностей, возможного влияния на зараженную систему. Результаты динамического и статического анализов. В случае заказа тарифа «Экспертиза» предоставление рекомендаций по удалению экземпляра ВП и устранению последствий его влияния (зависит от типа экземпляра ВП)

6.7. Оценка временных параметров производится на основании анализа данных, полученных из автоматизированной системы службы поддержки пользователей, электронной почты или других информационных систем Оператора.

6.8. Временем получения Оператором экземпляра ВП является время получения Уполномоченным лицом уведомления от Оператора о начале выполнения работ по анализу полученного экземпляра. Уведомления направляются на электронный адрес почты Уполномоченного лица и фиксируются в учетных системах Оператора либо электронной почте.

6.9. Рекламации в отношении оказания Услуги регистрируются и передаются ответственному лицу Оператора, которое контролирует процесс удовлетворения замечаний и получает от заявителя подтверждение факта решения в устной или письменной форме.

6.10. Рекламации рассматриваются в течение срока, определенного внутренними регламентами Оператора.

ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

ЗАКАЗ №_____ от «_____»_____20__ г.

к Договору № __ оказания услуги
«Анализ вредоносных программ»
от «___» _____ 20__ г.

(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:
Срок оказания услуг: с __.__._____ по __.__._____ (при условии своевременного предоставления Клиентом экземпляра ВП)

1. Параметры услуги, запрашиваемые Клиентом:

№	Наименование тарифа	Кол-во	ед.изм.	Тариф за ед.,без НДС, руб.	Стоимость без НДС, руб
1.	<Тариф>		шт.		
2.					
…					
	Оплата: сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС* _____				

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк», БИК BAPBBY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

____/_____/М.П.

Клиент

_____/_____/М.П.

Форма

Заказ №_____ от «_____»_____20__ г.
к Договору № __ оказания услуги «Анализ вредоносных программ»
от «___» _____ 20__ г.
(АНКЕТА)

Контактная информация уполномоченного лица:	
ФИО	
Телефон	
Адрес электронной почты (для получения уведомлений и отчетов в рамках оказываемой услуги)	
Данные для анализа:	
Количество передаваемых файлов для анализа	*Пример: 1*
Размер файлов (если известен)	
Формат файлов	*Пример: exe,dll и т.д.*
Описание задачи	*Краткое описание проблемы*
Предпочитаемый способ передачи файла	*Пример: съемный носитель, эл. почта*
Хэш сумма каждого файла (SHA256)	
Хэш сумма архива, в котором находятся файлы (SHA256)	
Дополнительная информация:	
Когда была обнаружена внештатная ситуация?	
Какие действия были предприняты?	
Путь к файлу, тип ОС, аргументы запуска (при наличии), назначение виртуальной машины	
Прочая информация, которая может быть полезна для анализа	

Оператор
ООО «Белорусские облачные технологии»
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк», БИК BAPBBY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

____/_____/М.П.

Клиент

_____/_____/М.П.

Форма

Акт оказанных услуг №_____

к Договору №_____ от «___» _____ 202_ г.
оказания услуги «Анализ вредоносных программ»

г. Минск «____» _____20__ года

В соответствии с Договором № __ оказания услуги «Анализ вредоносных программ» от «___» _____ 202_ г., настоящим Актом оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту услугу «Анализ вредоносных программ» в объеме в соответствии с таблицей:

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

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____)
с учетом НДС по ставке 20%
в том числе НДС по ставке 20% составляет: _____ (_____).

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

3. Настоящий Акт составлен единолично каждой Стороной в соответствии с п. 5 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-З «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов».

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

Оператор:

Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBBY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 11
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

_____/_____/

М.П.

Клиент:

Форма (электронный документ)

Акт сдачи-приемки оказанных услуг №_____

по услуге «Анализ вредоносных программ»
к Договору №_____ от «___» _____ 202_ г.
оказания услуги «Анализ вредоносных программ»

г. Минск «____» _____20__ года

В соответствии с Договором № __ оказания услуги «Анализ вредоносных программ» от «___» _____ 202_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту услугу «Анализ вредоносных программ» в объеме в соответствии с таблицей:

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

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____)
с учетом НДС по ставке 20%
в том числе НДС по ставке 20% составляет: _____ (_____).

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

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

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

Оператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Белорусские облачные технологии»
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBBY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 11
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

Подписи сторон:

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