

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ генерального директора  
СООО «Белорусские облачные  
технологии»  
№ 92/1-ОД от 17.05.2019

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЗАЩИЩЕННАЯ ВИРТУАЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА»**

### **1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ**

1. Настоящие Правила оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» (далее – Правила) определяют порядок оказания услуги.

2. В Правилах и Договоре на оказание услуги используются следующие термины и определения:

**IT-ресурсы** – средства для обработки, хранения информации, а также транспортировки данных для администрирования информационных систем.

**Единая республиканская сеть передачи данных (ЕРСПД)** — мультисервисная сеть электросвязи, являющаяся частью сети электросвязи общего пользования и представляющая собой комплекс взаимодействующих между собой сетей передачи данных государственных органов и организаций, а также других юридических лиц негосударственной формы собственности и индивидуальных предпринимателей, присоединяющих существующие сети к ЕРСПД в добровольном порядке, за исключением сетей передачи данных, предназначенных для обеспечения национальной безопасности, обороны и охраны правопорядка.

**Информационная система (ИС)** – совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств.

**Информационный ресурс (ИР)** – организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие взаимосвязанные данные в информационных системах.

**Государственные органы и организации** - государственные органы, иные государственные организации, а также хозяйственные общества, в отношении которых Республика Беларусь либо административно-территориальная единица, обладая акциями (долями в уставных фондах), может определять решения, принимаемые этими хозяйственными обществами.

**Согласованный уровень услуг** – набор параметров и показателей достижений, на основании которых измеряется качество оказания услуг на республиканской платформе.

**Уполномоченный администратор** – уполномоченное лицо Клиента, определенное сторонами в Договоре.

**Учетные данные** – логин и пароль, присваиваемые Клиенту для его идентификации, позволяющие получать доступ к portalу управления виртуальной инфраструктурой vCloud Director (далее – Портал).

3. Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» (далее – Услуга) – это услуга Республиканской платформы, реализованная с помощью категории служб облачных вычислений «Инфраструктура как услуга» (IaaS) для размещения информационных систем (ИС), относящихся к классам типовых информационных систем 3-юл, 3-фл, 5-часн, 5-гос соответствии с СТБ 34.101.30-2017 «Информационные технологии. Методы и средства безопасности. Информационные системы. Классификация».

4. При оказании Услуги используются средства виртуализации VMware и обеспечивается информационная безопасность IT-ресурсов Клиента. Оператор использует сертифицированные средства защиты информации, обеспечивает условия для безопасного функционирования ИС, что подтверждено Аттестатом соответствия системы защиты информации информационной системы требованиям по защите информации №А.ВУ.191772685.01-2019 от 02.04.2019.

5. Для организации доступа к Услуге Оператор обеспечивает Клиента каналами доступа к сети передачи данных в рамках Заказа на Услугу и (или) отдельного договора, с обеспечением необходимого уровня защиты и параметров качества услуг передачи данных, определенных приложением к Правилам оказания услуг электросвязи, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 августа 2006 г. №1055.

6. Оператор обеспечивает защиту IT-ресурсов Клиента в соответствии с утвержденной у Оператора и согласованной с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь (далее – ОАЦ) политикой информационной безопасности.

7. Объем предоставляемой Услуги выбирается Клиентом согласно установленным Тарифам Оператора. Изменение объема IT-ресурсов, выделенных в рамках виртуального центра обработки данных (VDC), осуществляется в пределах технических возможностей посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора.

8. Пользуясь Услугой, Клиент может в рамках собственного VDC, создаваемого на базе выделенной виртуальной инфраструктуры, самостоятельно конфигурировать ее для размещения собственных ИС.

9. Резервное копирование виртуальной инфраструктуры Клиента при заказе Услуги является обязательным для государственных органов и организаций, минимальная периодичность резервного копирования – 1 раз в месяц. Дополнительно может производиться резервное копирование виртуальной инфраструктуры Клиента по предустановленным правилам и расписанию (ежедневное, еженедельное и т.д.) и предоставляться IT-ресурсы для хранения резервных копий. Резервное копирование производится с использованием программного обеспечения Veeam Backup&Replication. Все услуги по резервному копированию оплачиваются согласно Тарифов Оператора.

10. Клиент может заказать дополнительные услуги, ресурсы и программное обеспечение (ПО) согласно установленным Тарифам Оператора.

11. По запросу может предоставляться возможность реализовывать дополнительные функции обеспечения информационной безопасности. В случае необходимости средства криптографической защиты информации предоставляются Оператором в соответствии с оформленным Заказом.

12. Предоставляемое Оператором в рамках Услуги ПО не является отказоустойчивыми. 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 (далее – «использование в опасных условиях»). Клиенту не предоставляется право использования ПО с целью его использования в опасных условиях или в связи с такими условиями, в том числе, но не ограничиваясь, применение в авиации или других общественных транспортных системах, на атомных электростанциях или химических заводах, в медицинских устройствах.

Ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием предоставляемого ПО.

13. Оператор оказывает Клиенту техническую поддержку в режиме 24X7X365(366), включающую консультации Клиента при подключении, обработку запросов, связанных с оказанием Услуги, а также устранение технических проблем, возникающих в зоне ответственности Оператора в связи с оказанием Услуги.

14. По запросу Клиента может оказываться расширенная техническая поддержка (в рамках дополнительных услуг), в состав которой может входить следующий набор сервисов на каждую виртуальную машину:

- создание и внесение изменений параметров виртуальных машин (VM) и контейнеров (vApp);

- создание каталогов и шаблонов VM;

- установка операционных систем VM;

- загрузка шаблонов vApp клиента;

- управление VM (остановка, запуск, перезагрузка, копирование, перенос, удаление);

- выполнение операций с виртуальными сетями, настройка и изменение параметров (Internet, DHCP, NAT, Firewall, RDP, SSH, VPN);

- мониторинг состояния виртуальных машин VDC Клиента (Running, Shut down, Faulty, Deleted, Restarting и т.д) - CPU Usage, Memory (RAM) Usage, Disk (HDD) Usage. Пределом (Threshold) по каждому из параметров для оповещения клиентов являются значения, которые определяются индивидуально по требованию Клиента и фиксируются в бланке Заказа.

## **2. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

15. Устные и письменные консультации по вопросам оказания Услуги (информационная поддержка) осуществляются Оператором в рабочее время по телефонам [+375 33 327 05 01](tel:+375333270501) и [+375 33 327 05 02](tel:+375333270502) и посредством электронной почты [sales@becloud.by](mailto:sales@becloud.by).

16. Организация, выразившая готовность заключить Договор, до его подписания обязана заключить с Оператором Соглашение о конфиденциальности и заполнить опросный лист, по формам, размещенным на сайте Оператора, а также согласовать с Оператором параметры Заказа по форме, установленной настоящими Правилами в разделе 7 «Формы документов».

17. При формировании Заказа на Услугу необходимо соблюдать и учитывать ряд правил, установленных Оператором:

максимальное количество процессоров для виртуальной машины - 24 vCPU, максимальный объем vRAM 128ГБ ОЗУ (из расчета на виртуальную машину);

максимально допустимое соотношение выделяемых виртуальных ресурсов для одной виртуальной машины (vCPU/vRAM) – 1:8;

максимальный размер одного vHDD для VM – 10 ТБ;

максимальный размер vHDD для резервного копирования - не более 3-х кратного размера дискового пространства, выделенного Клиенту в рамках продуктивных ресурсов vHDD (SSD).

18. Оказание Услуги в Тестовом периоде не превышает 14 дней.

19. Дата начала оказания Услуги фиксируется в Акте начала оказания Услуги.

20. В течение 5-х(пяти) рабочих дней после вступления Договора в силу Оператор обеспечивает возможность использования VDC (в размере ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом).

21. Для исполнения п.20 (пункт выше) уполномоченному администратору Клиента на контактные данные, указанные в Договоре, с электронного адреса [vdcsupport@becloud.by](mailto:vdcsupport@becloud.by) Оператором передается информация о порядке и реквизитах доступа (логин и пароль). С момента передачи уполномоченному администратору Клиента порядка и реквизитов доступа ответственность за смену пароля, его конфиденциальность возлагается на Клиента.

22. Управление виртуальной инфраструктурой, предоставленной Клиенту, осуществляется уполномоченным администратором Клиента через Портал, который позволяет:

создавать виртуальные машины и управлять ими;

создавать внутренние и маршрутизируемые (с выходом в Интернет) и изолированные сети;

устанавливать виртуальные машины с операционными системами из имеющихся шаблонов и загружать образы операционных систем с самостоятельной установкой;

гибко управлять правами доступа к пулу виртуальных ресурсов;

настраивать балансировку нагрузки между сетевыми интерфейсами виртуальных машин;

и другое в соответствии с документом «Управление облачной платформой VMWARE V CLOUD DIRECTOR. Руководство пользователя», размещенном в разделе «Услуги» на официальном сайте Оператора.

Данные для доступа и авторизации на Портале предоставляются Клиенту после подключения Услуги в соответствии с установленной у Оператора политикой информационной безопасности.

Доступ уполномоченных администраторов Клиента к Порталу осуществляется с использованием криптографических средств защиты информации посредством браузеров Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer.

23. Доступ уполномоченных администраторов Клиента к ИР и ИС, размещенным в предоставленном Клиенту VDC, осуществляется удаленно через организованный канал, используя сеть Интернет (в рамках Заказа на Услугу) или выделенный канал связи (с заключением договора на услуги электросвязи).

24. Для ИС классов 5-гос, 5-частн в соответствии с СТБ 34.101.30-2017 «Информационные технологии. Методы и средства безопасности. Информационные системы. Классификация.» возможны следующие схемы организации доступа уполномоченных администраторов Клиента:

через сеть Интернет;

через сеть Интернет с использованием средств криптографической защиты информации;

через ЕРСПД на сетевом уровне (L3VPN);

через ЕРСПД на сетевом уровне (L3VPN) с использованием средств криптографической защиты информации;

с доступом к ЕРСПД на канальном уровне (L2);

с доступом к ЕРСПД на канальном уровне (L2) с использованием средств криптографической защиты информации.

25. Для ИС классов 3-фл, 3-юл в соответствии с СТБ 34.101.30-2017 «Информационные технологии. Методы и средства безопасности. Информационные системы. Классификация.» возможны следующие схемы организации доступа пользователей Клиента:

через сеть Интернет с использованием средств криптографической защиты информации;

через ЕРСПД на сетевом уровне (L3VPN) с использованием средств криптографической защиты информации;

с доступом к ЕРСПД на канальном уровне (L2);

с доступом к ЕРСПД на канальном уровне (L2) с использованием средств криптографической защиты информации).

26. Перенос ИР и ИС Клиента на Республиканскую платформу с иных ИТ-ресурсов, осуществляется Клиентом самостоятельно.

27. Клиент несет исключительную ответственность за организованный им доступ к ИР или ИС, размещенным в рамках выделенного Клиенту VDC и порядок использования ИТ-ресурсов в рамках выделенного Клиенту VDC.

28. В случае утери или компрометации реквизитов доступа Клиент обязан незамедлительно сообщить о данном факте и обратиться за получением новых реквизитов по электронному адресу [vdcsupport@becloud.by](mailto:vdcsupport@becloud.by). Обращение должно производиться с электронного адреса уполномоченного администратора Клиента, указанного в Договоре.

29. После процедуры изменения или сброса реквизитов доступа Клиент должен направить в адрес Оператора заявление на официальном бланке организации за подписью уполномоченного лица с соответствующим запросом и

указанием причины изменения или сброса реквизитов доступа в рамках оказываемой услуги (с указанием реквизитов договора).

30. При заказе лицензионного программного обеспечения (ПО) операционной системы Microsoft Оператор передает ПО путем предоставления удаленного доступа к заказанному Клиентом ПО, размещенному на Республиканской платформе, с последующей установкой ПО на виртуальную машину. Для оказания данной услуги Клиент предоставляет Оператору временный доступ к виртуальной машине. Правообладатель ПО Microsoft – компания «Microsoft Ireland Operations Limited» (далее - Правообладатель) и его аффилированные лица не предоставляют технической поддержки в отношении заказанного Клиентом в рамках Услуги ПО.

31. При заказе лицензионного ПО антивирусные защиты виртуальной машины Клиенту может быть оказана разовая услуга по установке заказанного ПО. Для оказания данной услуги Клиент предоставляет Оператору временный доступ к виртуальной машине. Оплата ПО производится по подписочной модели. При расторжении Договора оплата заказанного ПО производится за полный календарный месяц его использования.

32. При заказе ПО Bel VPN Gate Оператор предоставляет Клиенту доступ к инсталляционному пакету ПО для его загрузки и инструкцию по установке технологического сертификата открытого ключа. Оплата ПО производится по подписочной модели. При расторжении Договора оплата заказанного ПО производится за полный календарный месяц его использования.

### **3. БЕЗОПАСНОСТЬ И ЦЕЛОСТНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

33. В целях повышения уровня информационной безопасности Клиент должен выполнять следующие требования, которые могут быть дополнены положениями Политики информационной безопасности или иных локальных нормативных правовых актов Клиента:

33.1. для операционных систем (ОС) семейства Windows:

встроенная учетная запись с административными правами Administrator (Администратор) должна быть переименована именем, не связанным с ее назначением, должна быть отключена и предназначена только для служебного использования для настройки или обслуживания информационных ресурсов при загрузке в «безопасном режиме»;

пароль должен соответствовать требованиям Политики информационной безопасности Клиента и сохраняться в секрете в соответствии с требованиями локальных нормативных правовых актов Клиента, регламентирующих работу с информацией ограниченного распространения;

встроенная учетная запись Guest (Гость) должна быть отключена.

33.2. для ОС семейства Linux:

должен быть запрещен вход в ОС от имени учетной записи суперпользователя (root);

должна быть настроена авторизация пользователей с применением логина/пароля или сертификатов открытых ключей (по возможности контейнер с личным ключом пользователя должен быть защищен);

33.3. все учетные записи должны быть персонифицированы и позволять однозначно идентифицировать субъекта, взаимодействующего с системным и прикладным программным обеспечением, установленным на ресурсах Клиента;

33.4. на ресурсах Клиента должны быть настроены и функционировать средства аудита, обеспечивающие достаточной для проведения расследования инцидентов информационной безопасности уровень журналирования.

34. работа с ресурсами Клиента (уполномоченного персонала Клиента (или уполномоченной Клиентом организации)) должна осуществляться только с правами, принадлежащими роли «Пользователь» и предоставлением прав доступа к локальным каталогам, файлам, ветвям реестра, необходимым для нормальной работы с информационными ресурсами в рамках предоставленных ему полномочий (привилегий).

35. Используемые пароли должны удовлетворять критериям:  
при первом входе в ОС должно производиться изменение временного пароля;  
пароль должен состоять не менее чем из двенадцати символов;  
в составе пароля должна применяться комбинация, состоящая из цифр, букв верхнего и нижнего регистра, спецсимволов;  
пароль должен храниться в секрете;  
не допускается передача пароля другим сотрудникам, а также посторонним лицам;

должно производиться изменение паролей при подозрении на их компрометацию;

пароль должен изменяться через регулярные промежутки времени (не реже 180 дней);

недопустимо использование предыдущих паролей за последние 12 месяцев.

36. Оператором устанавливаются следующие методы защиты для обеспечения информационной безопасности ИТ-ресурсов:

защита от распределенных атак, направленных на нарушение доступности информационных ресурсов («AntiDDoS»);

защита от сетевых вторжений («Intrusion Prevention System»);

фильтрация трафика от вредоносного программного обеспечения («поточковый антивирус»);

ограничение доступа к администрированию (административной части) ресурсов клиента со стороны Клиента (третьих лиц, допущенных клиентом) по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного уровня;

предоставление ресурсов хранения данных для осуществления еженедельного резервного копирования информационных ресурсов Клиента;

предоставление доступа к сервису точного (эталонного) времени Оператора;

ограничение доступа к сети Интернет в соответствии со списками ограниченного доступа, формируемыми РУП «БелГИЭ», Оператором или Клиентом.

37. В рамках оказываемых Услуг Оператор:

39.1. обеспечивает изоляцию предоставленных Клиентом информационных ресурсов от информационных ресурсов Оператора и третьих лиц;

39.2. в соответствии с политикой информационной безопасности осуществляет непрерывный мониторинг предоставленной инфраструктуры, телекоммуникационного оборудования, средств защиты информации Оператора, связанных с оказанием Услуги;

39.3. в случае регистрации инцидента, связанного с безопасностью информации, Оператор:

установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет определенных Договором ответственных лиц Клиента. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;

проводит оповещение Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь об обнаружении инцидентов информационной безопасности, зарегистрированных в рамках оказания Услуги.

40. Оператор не несет ответственность за:

40.1. изменения, произведенные Клиентом при настройке средств защиты информационных ресурсов Клиента;

40.2. целостность информации Клиента.

41. В рамках оказываемых Услуг Клиент:

41.1. обеспечивает целостность своих информационных ресурсов;

41.2. выполняет резервное копирование информационных ресурсов в соответствии с принятой у Клиента политикой резервного копирования;

41.3. проверяет возможность восстановления из резервных копий;

41.4. выполняет восстановление данных своими силами и за свой счет;

41.5. несет ответственность за управление безопасностью своих информационных ресурсов (в том числе, в случаях привлечения для этой цели третьих лиц).

#### **4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**42. Оператор обязуется:**

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

42.2. при оказании 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 или декларирования соответствия;

42.3. предоставлять государственным органам и организациям IP-адреса из подсетей, специально выделенных для этих целей Оператором;

42.4. обновлять заказанное у Оператора ПО, используемое для оказания Услуги, в соответствии с порядком, установленным у Оператора;

42.5. ежегодно осуществлять внутренний аудит собственных систем защиты информации;

42.6. обеспечить доступность информационных ресурсов Клиента, размещенных на IT-ресурсах Оператора, в сети Интернет в течение срока действия Договора. В случае, если выбранный Клиентом Тариф не соответствует



параметрам информационного ресурса Клиента и/или режима его эксплуатации, Оператор не несет ответственности за качество доступа к информационному ресурсу и имеет право отказаться от предоставления Услуги;

42.7. обеспечить доступ к заказанным ИТ-ресурсам с определенного перечня сетевых адресов.

### **43. Клиент обязуется:**

43.1. Выполнять рекомендации Оператора по обеспечению технических характеристик оборудования для рабочего места уполномоченного администратора Услуги и к рабочим местам персонала Клиента;

43.2. незамедлительно информировать Оператора об отклонениях от Согласованного уровня Услуг или же о другом обнаруженном событии, которое способно нарушить процесс оказания Услуг;

43.3. предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию заказанных Услуг;

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

43.5. предоставлять Оператору контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удалённый доступ, перечень IP адресов с которых может осуществляться удалённый доступ. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Клиента, письменно извещать Оператора;

43.6. использовать Услугу на условиях и с ограничениями, предусмотренных подразделом 6 «Лицензионное соглашение Microsoft» настоящих Общих правил и документом Правообладателя Service Provider Use Rights (права использования, предоставленные поставщику услуг), расположенном на официальном интернет-сайте Правообладателя по адресу:

[http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2;](http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2)

43.7. использовать Услугу на условиях и с ограничениями Лицензионных соглашений правообладателей заказанного ПО;

43.8. предоставить касающиеся Клиента сведения о его наименовании и реквизитах (в отношении Клиентов – юридических лиц) Правообладателю и его аффилированным лицам;

43.9. не удалять, не изменять или не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в ПО;

43.10. не вскрывать технологии, не производить декомпиляцию и дизассемблирование компьютерных программ за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Беларусь;

43.11. обеспечивать сохранность и конфиденциальность полученной от Оператора служебной информации;

43.12. обеспечить ведение и анализ журнала аудита и событий безопасности в части информационных ресурсов Клиента. В случае инцидента, связанного с безопасностью информации Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет Оператора об инциденте на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора [vdcsupport@becloud.by](mailto:vdcsupport@becloud.by) и дополнительно

телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;

43.13. обеспечить обновление прикладного ПО, программных средств защиты информации;

43.14. проводить контроль целостности ИР;

43.15. осуществлять резервирование ИР.

## **5. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **44. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ**

44.1. Доступность (availability) - свойство нахождения в состоянии готовности и пригодности для использования по запросу авторизованного логического объекта.

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

44.3. Значение доступности 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.

### **45. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ**

45.1. Значение SA доступности инфраструктуры (вычислительные машины, системы хранения данных) в Отчетном периоде – 99,5%.

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

изменения Клиентом настроек ПО, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге, производимые без согласования с Оператором;

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

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

неработоспособности или несовместимости ПО, устанавливаемого Клиентом на защищенный виртуальный сервер;

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

обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условий Договора.

45.3. В случае проведения работ по обслуживанию Оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом Клиента. Данные перерывы не квалифицируются в качестве отсутствия доступа к Услуге.

### **46. РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ**

46.1. Для поддержания Согласованного 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	Рабочее время*	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Круглосуточно, по возможности вне рабочего времени*	Не позднее чем за 24 часа до начала работ и не позднее 1 часа после окончания работ
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 9:00 до 18:00 в будние дни.

## 47. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

### 47.1. Классификация инцидентов

47.1.1. Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на доступности Услуги или качестве ее предоставления.

47.1.2. 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.

47.1.3. Приоритетность устранения инцидентов представлена в таблице

Приоритет	Описание инцидента	Период работ по устранению инцидента
<b>Высокий</b>	Инцидент считается «Высокий» в случаях: полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги)	Круглосуточно
<b>Средний</b>	Инцидент считается «Средний» в случаях:	Круглосуточно

	<p>существенного ухудшения ключевых показателей качества Услуги; нештатные ситуации, которые оказывают существенное влияние на предоставление Услуги и способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)</p>	
<b>Низкий</b>	<p>Инцидент считается «Низкий» в случаях: возникновения проблем, которые не оказывают влияния или оказывают несущественное влияние на предоставление Услуги и не способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)</p>	Рабочее время

## 47.2. Уведомление об инцидентах и их устранение

47.2.1. 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](mailto:vdcsupport@becloud.by) и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по Заявке Клиента и только от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

47.2.2. Оператор отреагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в соответствии правилами, указанными ниже. Устранение инцидентов будет осуществляться в режиме 24X7X365(366) в соответствии с принципом «наилучшее усилие», согласно которому Оператор приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне.

47.2.3. Время реагирования в зависимости от их приоритетности в таблице ниже:

Приоритетность инцидента	Время реагирования Оператора
Высокий	1 час
Средний	2 часа
Низкий	4 часа

47.2.4. Оператор может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Клиентом.

47.2.5. 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.

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

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

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

## **6. ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ MICROSOFT**

### **48. УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ**

Настоящее соглашение определяет условия использования программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующие носители, печатные материалы и электронную, или веб-документацию (вместе и по отдельности — «Продукты»). Оператор не является владельцем Продуктов, и, следовательно, их использование регулируется определенными правами и ограничениями, о которых Оператор обязан проинформировать Клиента. Использование Продуктов является объектом регулирования условий Клиентского соглашения с Оператором и должно согласовываться, толковаться и осуществляться Клиентом в соответствии со следующими условиями, которые Клиент не имеет права изменять или дополнять.

### **49. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

«Клиентское программное обеспечение» означает программное обеспечение, которое позволяет Устройству получать доступ к службам или функциям, предоставляемым Серверным программным обеспечением, и использовать их.

«Устройство» означает компьютер, рабочую станцию, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое электронное устройство.

«Серверное программное обеспечение» означает программное обеспечение, предоставляющее службы или функциональные возможности на компьютере, действующем в качестве сервера.

«Документация к программному обеспечению» означает любые документы для пользователей, прилагаемые к серверному программному обеспечению.

«Вторично распространяемое программное обеспечение» означает программное обеспечение, описанное в пункте 10.6.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

### **50. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ПРОДУКТЫ**

Продукты предоставляются Клиенту по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Все титульные права и права интеллектуальной собственности, относящиеся к Продуктам (и составляющим их элементам, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

### **51. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Клиент может использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на Клиентских Устройствах Оператором, только в соответствии с инструкциями и только в связи с услугами, предоставляемыми Оператором. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе использования Клиентом Клиентского программного обеспечения.

### **52. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

В связи с услугами, предоставляемыми Клиенту Оператором, Клиент может иметь доступ к определенным средствам и программному коду «образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения («SDK») (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). Клиент не имеет права использовать, изменять, копировать и (или) распространять какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать определенные дополнительные условия, содержащиеся в правах использования, предоставляемых поставщику услуг («SPUR»), применимых к Оператору. Данные условия должны быть предоставлены Клиенту Оператором. Microsoft не дает Клиенту права использовать какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать эти дополнительные условия, предоставленные Оператором.

### **53. КОПИИ**

Клиент не имеет права создавать копии Продуктов, однако Клиент может создать одну копию Клиентского программного обеспечения на Клиентском Устройстве, как явно разрешено Оператором, и (b) создать копии определенного вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с пунктом 10.6.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения»). Клиент должен удалить или уничтожить все Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия Клиентского соглашения с Оператором при получении уведомления от Оператора или при передаче Клиентского Устройства другому физическому или юридическому лицу,

в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, поставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

#### **54. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВСКРЫТИЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДЕКОМПИЛЯЦИЮ И ДИЗАССЕМБЛИРОВАНИЕ**

Клиент не имеет права изучать технологию, декомпилировать или деассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

#### **55. ЗАПРЕТ НА СДАЧУ В АРЕНДУ**

Клиент не имеет права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать, или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между Клиентом и Оператором.

#### **56. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

Без ущерба для каких-либо других прав Оператор может прекратить действие Клиентских прав на использование Продуктов в случае нарушения Клиентом данных условий. В случае отмены или прекращения действия Клиентского соглашения с Оператором либо соглашения Оператора с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, Клиент должен прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части.

#### **57. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КОМПЕНСАЦИЙ СО СТОРОНЫ MICROSOFT**

Все гарантии, ответственность за убытки и компенсации (если таковые имеют место) предоставляются исключительно Клиентом Microsoft, аффилированным лицам или дочерним компаниям Microsoft.

#### **58. ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА**

Поддержка Продуктов осуществляется Оператором и не осуществляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними компаниями Microsoft.

#### **59. ОТСУТСТВИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ**

Продукты могут содержать технологии, которые не являются отказоустойчивыми и не были разработаны, изготовлены или предназначены для использования в средах или приложениях, в которых сбой в работе продукта может привести к смерти, причинению вреда здоровью или тяжким физическим повреждениям либо ущербу для собственности окружающей среды.

#### **60. ЭКСПОРТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ**

В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Клиент обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на веб-сайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

**61. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ**

Помимо других обязательств, которые Клиент несет перед Оператором, Клиент также соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.



## 7. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

**Форма**

Заказ № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.  
к Договору № \_\_ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура»  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

### 1. Сведения о политике безопасности Клиента:

Клиент является государственным органом, государственной организацией, хозяйственным обществом, в отношении которого Республика Беларусь либо административно-территориальная единица, обладая акциями (долями в уставных фондах), может определять решения, принимаемые этим хозяйственным обществом	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет
Наличие у Клиента утвержденной политики информационной безопасности (в том числе порядка доступа к информационным ресурсам)	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет
Наличие доступа организации Клиента к информации, отнесенной к государственным секретам	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет

### 2. Тип заказа

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

### 3. Объем IT-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.	Сумма НДС, 20%, руб.	Стоимость с учетом НДС, руб.
	<b>Основные ресурсы на базе VMware</b>					
1	Виртуальное процессорное ядро (vCPU), ядер					
2	Оперативная память (vRAM), ГБ					
3	Система хранения данных на базе SSD, ГБ					
	<b>Дополнительные ресурсы и услуги</b>					
4	Лицензия на ПО Veeam BackUp & Replication, ед.					
5	Система хранения данных на базе NL SAS для резервного копирования, ГБ					
6	Лицензия на ПО «Клиент безопасности Bel VPN Client-P 4.1», шт					
	Лицензия на ПК «Шлюз безопасности виртуальный Bel VPN Gate-V 4.1» с пропускной способностью (указать), шт					

	IP-адрес(-а)					
	Доступ к программному обеспечению (указать наименование ПО)					
9	Ежемесячная плата, бел. руб./мес.					
10	Инсталляционный платеж, бел. руб.					

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

**4.1. Услуги по защите информационных ресурсов, обязательные для всех Клиентов при доступе к сети Интернет**

обеспечить ограничение доступа в соответствии со списком ограниченного доступа 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));

размещение доменной зоны (записей) Клиента на сервере Оператора («DNS»).

**4.2. Услуги по защите информационных ресурсов, обязательные для всех государственных органов и организаций при доступе к сети Интернет<sup>1</sup>**

осуществлять защиту от распределенных атак, направленных на нарушение доступности информационных ресурсов (AntiDDoS)<sup>2</sup> с обнаружением атак на уровнях L2, L3, L4 по установленным правилам;

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

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

осуществлять фильтрацию трафика по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного уровня за исключением:

№ п/п	IP-адрес(-а) и/или подсети, с которых разрешено обращение	Порт(-ы), с которых идет взаимодействие	IP-адрес(-а) и/или подсети, из числа выделенных Клиенту, на которые идет обращение	Порт(-ы), на которые идет взаимодействие

разрешить доступ к администрированию (административной части) ресурсов Клиента со стороны Клиента (третьих лиц, допущенных Клиентом) в соответствии с таблицей:

<sup>1</sup> В соответствии с Приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 2 августа 2010 г. № 60 «Об утверждении Положения о порядке определения поставщиков интернет-услуг, уполномоченных оказывать интернет-услуги государственным органам и организациям, использующим в своей деятельности сведения, составляющие государственные секреты»

<sup>2</sup> Порог противодействия AntiDDoS – 20 Гбит/с; процент очистки DDoS-трафика - не менее 85%; уровень гарантированной пропускной способности не менее 20% от выделенной ширины канала

№ п/п	IP-адрес(-а) и/или подсети, с которых разрешено обращение	Порт(-ы), с которых идет взаимодействие	IP-адрес(-а) администрирования ресурса	Порт(-ы), на которые идет взаимодействие

#### 4.3. Дополнительные меры и сервисы по защите информационных ресурсов Клиента

обеспечить ограничение доступа в соответствии со списком ограниченного доступа Оператора (на основе динамически изменяемого перечня категорий и включаемых в их состав интернет-ресурсов)<sup>3</sup>;

обеспечить ограничение доступа в соответствии со списком ограниченного доступа Клиента:

№ п/п	URL-адрес <sup>4</sup> /IP-адрес интернет-ресурса, подлежащий блокировке

предоставить доступ к сервису точного (эталонного) времени Оператора по протоколу NTP.

#### 4. Сведения о заказанной услуге технической поддержки:

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

Уполномоченный администратор Клиента \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, контактный телефон, e-mail)

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

\_\_\_\_\_  
М.П.

**Клиент**

\_\_\_\_\_  
М.П.

<sup>3</sup> Перечень категорий и включаемых в их состав интернет-ресурсов определяется на основе репутационных баз производителей средств обеспечения сетевой безопасности, применяемых Оператором при оказании услуги.

<sup>4</sup> Фильтрация осуществляется на уровне доменных имен (без подмены сертификата)

**Акт начала оказания Услуг**

к Договору № \_\_ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

В соответствии с Договором № \_\_ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ 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**  
**СООО «Белорусские облачные технологии»**  
220030, Республика Беларусь,  
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,  
УНП 191772685  
р/с BY59SLAN30121684600170000000  
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22  
г. Минск, ул. Московская, д.14

**Клиент**

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

**Акт сдачи-приемки оказанных услуг**

к Договору № \_\_\_ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

г. Минск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

В соответствии с Договором № \_\_\_ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г., и 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 каждой Стороной на русском языке единолично в соответствии с постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов и признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 № 58» и имеет одинаковую юридическую силу для каждой из Сторон.

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

**Оператор**

**СООО «Белорусские облачные технологии»**

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

р/с BY59SLAN30121684600170000000  
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22  
г. Минск, ул. Московская, д.14

\_\_\_\_\_  
М.П.

**Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг**  
к Договору № \_\_\_ оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенная виртуальная инфраструктура» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

г. Минск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

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

**Клиент**

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.

\_\_\_\_\_/ /  
М.П.