

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора
СООО «Белорусские облачные
технологии»

№ 92/1-ОД от 17.05.2019

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

3. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

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

технологии облачных вычислений и обеспечивающий взаимодействие с внешней средой;

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

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

Договор оказания услуг с использованием Республиканской платформы, действующей на основе технологий облачных вычислений (далее – Договор) – договор присоединения, который должен быть принят Клиентом путем присоединения к предложенному договору в целом.

Клиент – государственный орган или государственная организация, определенные пунктом 1 Указа Президента Республики Беларусь от 23 января 2014 г. № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий», получающие от Оператора Услуги согласно условиям Договора, либо иная организация, физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели.

Лицевой счет - учетный номер Клиента в биллинговой системе Оператора, который присваивается Клиенту при заключении Договора. Лицевой счет служит для учета оказываемых Клиенту услуг, поступления и расходования денежных средств за Услуги. Клиенту могут принадлежать несколько лицевых счетов.

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

Отчётный период – календарный месяц, в котором оказывались соответствующие Услуги, если иное не определено Договором.

Расчетный период - полный календарный месяц, начинающийся после месяца, в котором были оказаны Услуги Клиенту.

Сайт Оператора – официальный сайт Оператора www.becloud.by.

Тарифный план (тариф) – совокупность предлагаемых параметров Услуги с указанием возможного их объема в рамках одной Услуги за определенный период, а также стоимость таких параметров, в зависимости от избираемого объема. Тарифные планы на Услуги размещены на сайте Оператора и определяются Клиентом при заказе Услуг.

Техническая и информационная поддержка - оказание Оператором устных и письменных консультаций по вопросам оказания Услуги (информационная поддержка), а также устранение технических проблем, возникающих в зоне ответственности Оператора в связи с оказанием Услуги (техническая поддержка).

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

5. Оператором оказываются Услуги, перечень которых указан на сайте Оператора.

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

Для этого Оператор и Клиент, при возникновении разногласий, создают совместную рабочую группу для их урегулирования, включив в состав рабочей группы не менее 2-х своих представителей. По обоюдному согласию в состав рабочей группы могут быть включены представители третьих сторон.

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

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

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7. Оператор обязуется:

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

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

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

7.4. выполнять требования утвержденной у Оператора политики информационной безопасности, и обеспечивать защиту информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Республики Беларусь в области защиты информации;

7.5. информировать Клиента через сайт Оператора в сети Интернет об изменении стоимости услуг не позднее, чем за 30 календарных дней до вступления таких изменений в силу;

7.6. уведомлять и информировать Клиента через сайт Оператора в подразделе «Информирование и поддержка» об изменениях Правил, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием Клиента; в указанном подразделе в целях получения информации Клиент может оформить электронную почтовую подписку;

7.7. обеспечивать функционирование и администрирование РЦОД и Республиканской платформы;

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

7.9. надлежащим образом выполнять иные условия Правил и Договора.

8. Оператор вправе:

8.1. требовать от Клиента исполнения обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и Договором;

8.2. приостанавливать оказание Услуг по Договору, а также расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных Договором, настоящими Правилами и законодательством;

8.3. получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения настоящих Правил и оказания Услуг;

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

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

8.5.1. при технических повреждениях оборудования Оператора в пределах установленных Значений доступности Услуги;

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

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

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

При приостановлении Услуг Оператор предварительно уведомляет Клиента по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в Договоре. Время приостановления Услуг по причинам, указанным в подпункте 8.5., не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств по Договору;

8.6. в одностороннем порядке расторгнуть Договор через 60 дней с момента неоплаты Клиентом счета за соответствующую Услугу. При этом Клиент обязан

уплатить задолженность по расторгнутому Договору с учетом пени (неустойки), предусмотренной Договором и законодательством Республики Беларусь. Последующее оказание услуг Клиенту происходит на общих основаниях с заключением нового договора;

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

8.8. пользоваться иными правами, определенными настоящими Правилами и Договором.

9. Клиент обязуется:

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

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

9.3. пользоваться Услугами исключительно на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, в соответствии с условиями Договора;

9.4. предоставлять возможность Оператору осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений в процессе пользования Услугами, предусмотренных Договором;

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

9.6. предоставлять Оператору материалы, документы и сведения, необходимые для выполнения Оператором своих обязанностей по настоящим Правилам и Договору;

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

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

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

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

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

9.12. использовать Услуги в строгом соответствии с Правилами;

9.13. надлежащим образом выполнять иные условия, предусмотренные настоящими Правилами и Договором.

10. Клиент вправе:

10.1. запрашивать и получать от Оператора приобретенные Услуги в соответствии с настоящими Правилами и Договором;

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

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

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

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

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

10.7. обращаться к Оператору по вопросу оказания дополнительных Услуг;

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

10.9. получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения настоящих Правил и Договора;

10.10. пользоваться другими правами, определенными настоящими Правилами и Договором.

4. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

11. Договор может быть расторгнут:

11.1. по соглашению Сторон;

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

11.3. на основании решения суда;

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

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

5. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

13. Оказание Услуг может быть временно приостановлено на основании письменного обращения Клиента к Оператору. В дополнение к общим основаниям приостановления Услуги, определенным Правилами, Услуги также могут быть приостановлены Оператором удаленно, с предварительным уведомлением Клиента:

13.1. в случае масштабных инцидентов в целях исправления ситуации и приведения системы в действие;

13.2. в случае, если дальнейшее оказание Услуги сопряжено с существенным риском для государственных информационных ресурсов;

13.3. в случае, если Клиент не выполняет свои обязательства в соответствии с настоящим Договором;

13.4. в случае изменения политики соответствующего Правообладателя.

14. Приостановление затрагивает только Услугу, по которой Клиент не выполнил свои обязательства, предусмотренные Договором.

6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТОМ УСЛУГ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ПРАВИЛАМ ПРИЕМЛЕМОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

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

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

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

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

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

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

21. Оператор не несет никакой ответственности за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установленного Клиентом ПО и порядка его использования, а также в случае внесения изменений в системное ПО или его настройки;

22. Оператор при необходимости на возмездной основе обеспечивает доступ к лицензионному ПО к операционным системам и управляет доступом к IT-ресурсам в целях их администрирования.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

23. Споры по настоящему договору разрешаются путем взаимных переговоров;

24. В случае нарушения условий настоящего договора со стороны Компании,

Клиент обязуется направить претензию в срок не позднее 10 (десяти) дней с даты выявления таких нарушений. Компания вправе не принимать к рассмотрению претензии, направленные Клиентом позднее вышеуказанного срока.

25. В случае недостижения сторонами взаимного согласия, споры между ними рассматриваются экономическим судом г. Минска.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

26. Ни одна из сторон не вправе передавать третьим лицам права и обязательства по настоящему договору без письменного согласия другой стороны.

27. Клиент признает, что уведомления, письма, претензии и иные юридически значимые документы, направленные Оператором по каналам электронной связи (факс, электронная почта Клиента, адрес которой указан в регистрационной форме) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Клиент обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.

28. Под рабочими днями в целях исполнения сторонами обязательств по настоящему Договору понимаются рабочие дни исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

29. В случае изменения адресов и/или расчётных реквизитов сторон, сторона, чьи реквизиты изменились, обязана уведомить об этом другую сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.