

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора
ООО «Белорусские облачные
технологии»

№ 22-ОД от 20.01.2022

Правила оказания услуги республиканской платформы «Резервное копирование на удаленную площадку»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «Резервное копирование на удаленную площадку» (далее – Услуга) устанавливают общие правила оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют требования к качеству предоставления Услуги, а также порядок взаимодействия и оформления документации.

1.2. Правила оказания услуги (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора между Оператором и Клиентом.

1.3. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации на официальном сайте Оператора <https://becloud.by>.

2. Термины и определения

2.1. В Правилах и Договоре на оказание услуги используются термины, указанные в Применимых правилах, а также следующие термины и определения:

Время плановой недоступности	Ожидаемое время, в течение которого услуга недоступна в связи с плановым обслуживанием.
Время простоя	Фактическое время, когда услуга была недоступна в течение согласованного времени её предоставления.
Заказ	Приложение к договору оказания услуг, оформленное в соответствии с утвержденной формой и определяющее количественные и качественные параметры услуги.
Пользователь	Сотрудник организации Клиента или его уполномоченное лицо, который использует функции, предоставляемые Оператором в рамках Услуги.
Служба поддержки пользователей	Единая точка контакта между Оператором и Клиентом. Служба поддержки пользователей управляет инцидентами, запросами на

обслуживание, а также осуществляет коммуникации с Пользователями.

Применимые правила

Правила использования Услуг Оператора, доступные в сети Интернет на Официальном сайте Оператора, содержащие условия доступа и использования Услуг, изложенные в следующих документах:

Правила оказания Услуг РЦОД и Услуг республиканской платформы, в том числе с использованием технологий облачных вычислений;

Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей.

Удаленное хранилище

Комплекс ресурсов, размещенных в РЦОД Оператора, предназначенных для хранения резервных копий данных Клиента.

Учетные данные

Имя и пароль, присваиваемые Пользователю для его идентификации, позволяющие получать доступ к Услуге.

2.2. В случае, если в настоящих Правилах используются термины, определения которым не даны в разделе «Термины и определения» настоящих Правил, применению подлежат термины и их определения, данные в Применимых правилах.

3. Описание услуги

3.1. Использование Услуги позволяет Клиенту:

3.1.1. организовать перенос резервных копий данных с физических устройств и виртуальных машин в Удаленное хранилище;

3.1.2. получать доступ к резервным копиям данных в Удаленном хранилище и организовать восстановление данных.

3.2. В рамках услуги Оператор:

3.2.1. предоставляет возможность доступа к Удаленному хранилищу;

3.2.2. предоставляет ресурсы для хранения резервных копий в объеме, заказанном Клиентом;

3.2.3. обеспечивает функционирование и доступность Удаленного хранилища в соответствии с параметрами качества услуг, указанными в разделе «Качество предоставления услуг»;

3.2.4. обеспечивает защиту Удаленного хранилища в соответствии с действующей у Оператора политиками и регламентами в области информационной безопасности.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Услуга реализована на базе решения Veeam Cloud Connect Backup.

4.2. Veeam Cloud Connect Backup and Replication входит в состав решений Veeam Availability Suite™, Veeam Backup & Replication™, Veeam Backup Essentials™ и Veeam Agent для Microsoft Windows. Для использования услуги Клиент должен иметь действующую лицензию на использование одного из указанных продуктов.

4.3. Оператор устанавливает следующие ограничения при оказании Услуги:

4.3.1. количество объектов в одном задании резервного копирования – не более 10 шт.;

4.3.2. максимальная скорость доступа к удаленному хранилищу – 150 Мбит/с.

4.4. Клиент обеспечивает знание и соблюдение Пользователями требований Применимых правил.

4.5. Клиент гарантирует, что уровень знаний Пользователей будет достаточным для использования специальных клиентских приложений посредством которых осуществляется доступ к Услуге.

5. Стоимость услуг

5.1. Стоимость услуги формируется на основании тарифов Оператора и исходя из выбранных Клиентом количественных параметров, согласованных в Заказе.

5.2. При расчете стоимости Услуги учитывается:

5.2.1. количество виртуальных машин, данные которых включены в резервную копию для размещения в Удаленном хранилище (тарификация за виртуальную машину);

5.2.2. количество рабочих станций, данные которых включены в резервную копию для размещения в Удаленном хранилище (тарификация за рабочую станцию);

5.2.3. количество серверов, данные которых включены в резервную копию для размещения в Удаленном хранилище (тарификация за сервер);

5.2.4. объем дискового пространства Удаленного хранилища, доступного Клиенту для размещения резервных копий (тарификация за ГБ).

5.2.5. пропускная способность доступа к удаленному хранилищу (тарификация в Мбит/с).

6. Порядок оказания услуг

6.1. Запрос на подключение Услуги может быть оформлен путем направления сообщения на адрес электронной почты sales@becloud.by с указанием данных о Клиенте согласно форме Заказа, а также полного наименования организации Клиента и реквизитов для оформления Договора.

6.2. Обработка запросов на оказание Услуги производится в Стандартное рабочее время. В случае поступления запроса в нерабочее время, обработка осуществляется в течение следующего рабочего дня.

6.3. В течение рабочего дня, следующего за днем получения запроса на оказание Услуги, Оператор направляет Клиенту проект Договора.

6.4. Определение параметров Услуги осуществляется путем согласования Заказа на Услугу по форме, утвержденной в настоящих Правилах, который является неотъемлемой частью Договора на Услугу.

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

6.6. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.7. Запросы на изменение параметров Услуги направляются в Службу поддержки пользователей. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

6.8. В случае нарушения условий Договора Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке полностью или частично приостановить оказание Услуги Клиенту путем частичной блокировки / отключения доступа или удаления резервных копий, размещенных на ресурсах Оператора. Перерасчет стоимости Услуги в данном случае не осуществляется.

6.9. При окончании срока действия / расторжении Договора без заключения нового Договора Учетные данные Пользователя блокируются. Резервные копии, размещенные на ресурсах Оператора, хранятся в течение 10 дней. По истечении 10 дней с момента блокировки Учетные данные Пользователя и резервные копии удаляются.

6.10. Удаление данных по окончании срока действия / расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной услуги.

7. Качество предоставления услуг

7.1. Услуга считается оказанной в полном объеме, если за отчетный период не нарушены согласованные метрики:

Метрика	Описание / способ вычисления	Целевой показатель
Время предоставления Услуги	Период времени, когда Удаленное хранилище доступно для подключения: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.	24×7
Время технической поддержки	Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 8:00 до 20:00, с понедельника по пятницу, кроме выходных дней и дней, объявленных нерабочими.	12×5
Доступность Удаленного хранилища. (Availability)	$Availability = (AST - DT) / AST \times 100$ AST - согласованное Время предоставления услуги. DT – Время простоя.	Не менее 99,5 %

7.2. Оценка временных параметров производится на основании анализа данных, полученных из автоматизированной системы Службы поддержки пользователей или других информационных систем Оператора.

7.3. При расчете Времени простоя Услуги не учитывается Время плановой недоступности Услуги, а также периоды простоя, возникшие по вине Клиента и периоды ограничения предоставления Услуги в случае нарушения Клиентом обязательств, указанных в Договоре.

7.4. Клиент может получить отчет по Услуге, разместив запрос в Службу поддержки пользователей.

7.5. Клиент может сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении запроса или предложения по улучшению услуг.

7.6. Все претензии регистрируются и передаются ответственному лицу Оператора, которое контролирует процесс удовлетворения претензии и получает от заявителя подтверждение факта решения в устной или письменной форме.

7.7. Все претензии должны быть рассмотрены в течение срока, определенного внутренними регламентами Оператора.

8. Формы документов

Заказ № ____ от «__» _____ 20__ г.

к Договору № ____ от «__» _____ 20__ г. оказания услуги
«Резервное копирование на удаленную площадку»

Клиент:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг:

Объем услуг, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во	ед. изм.	Цена за единицу, без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1.	Виртуальная машина в удаленном хранилище		шт.		
2.	Рабочая станция в удаленном хранилище		шт.		
3.	Сервер в удаленном хранилище		шт.		
4.	Пространство хранилища		ГБ		
5.	Скорость передачи данных:				
5.1.	до 50 Мбит/с	да			
5.2.	до 100 Мбит/с	нет			
5.3.	до 150 Мбит/с	нет			
	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* _____				

* При наличии

Оператор:

Клиент:

Общество с ограниченной ответственностью «Белорусские облачные технологии»
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ»,
 БИК SLANBY22
 Адрес: 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 тел.: +375 17 327 72 77
 e-mail: info@becloud.by
 УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Договору № ___» от «___» _____ 20__ г.

г. Минск

«___» _____ 20__ г.

В соответствии с Договором № ___ от «___» _____ 20__ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

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

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

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

Оператор:

Клиент:

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**

р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ»,
БИК SLANBY22
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг
к Договору № _____ от « ____ » _____ 202_ г.
по услуге _____

г. Минск « ____ » _____ 20__ года

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

1. Оператор оказал 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 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: _____
(_____).

**при наличии*

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 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:
Общество с ограниченной ответственностью «Белорусские облачные технологии»
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ»,
БИК SLANBY22
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287-11-42
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____ /

_____ /

_____ /

М.П.

М.П.