

УТВЕРЖДЕНО
Приказ генерального
директора
СООО «Белорусские
облачные технологии»
№ 285-ОД от 09.07.2021

Правила оказания услуги «Техническая поддержка»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «Техническая поддержка» (далее - Услуга) устанавливает общие нормы и условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяет критерии и методы для оценки качества, определяет порядок взаимодействия и оформления документации.

1.2. Правила оказания Услуги (далее - Правила) являются неотъемлемой частью Договора между Оператором и Клиентом. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации на официальном сайте Оператора becloud.by.

2. Термины и определения

2.1. В Правилах и Договоре на оказание Услуги используются следующие термины и определения:

Время поддержки	Период времени, когда поддержка доступна для Пользователей и Оператором осуществляется обработка запросов.
Время реакции	Период времени, с момента зафиксированного Обращения в Службу поддержки пользователей до начала работ по обращению.
Время выполнения	Период времени, с момента зафиксированного Обращения в Службу поддержки пользователей до факта выполнения работ, устранения Инцидента или предоставления альтернативного решения задачи.
Обращение / Запрос	Изложение вопроса или предложения клиента в адрес Общества. В зависимости от сути обращения присваивается определенная категория: «Запрос на изменение», «Запрос на обслуживание», «Запрос на техническую поддержку», «Инцидент».

Компоненты обслуживаемой системы	Набор технических и программных средств Клиента, подлежащих сопровождению. Компоненты обслуживаемой системы определяются в Заказе.
Инцидент	Незапланированное событие, которое привело к частичному или полному выходу из строя либо снижению эффективности функционирования компонентов обслуживаемой системы или функции из ее состава.
Проблема	Причина одного или нескольких Инцидентов.
Отчетный период	Календарный месяц, в котором оказывались соответствующие Услуги, если иное не определено Договором.
Пользователь	Сотрудник Клиента, осуществляющий Обращения (размещающий запросы), в рамках оказания Услуги.
Расчетный период	Полный календарный месяц, начинающийся после месяца, в котором были оказаны Услуги Клиенту.
Служба поддержки пользователей	Единая точка контакта между Оператором и Пользователями. Служба поддержки пользователей управляет обращениями, а также осуществляет коммуникации с Пользователями.
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.
Применимые правила	Правила использования Услуг Оператора, доступные в сети Интернет на Официальном сайте Оператора, содержащие в себе условия доступа и использование 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».
Стандартное рабочее время	с 9:00 до 18:00, пн.-пт. Кроме выходных дней и праздничных дней, являющихся нерабочими.

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. Деятельность Оператора предоставляет из себя комплекс мероприятий, направленных на поддержку работоспособности Компонентов обслуживаемой системы.

3.2. В рамках Услуги Оператор выполняет следующие виды деятельности:

3.2.1. Управляет Обращениями Пользователей: осуществляет прием обращений, их классификацию, назначение исполнителя, контроль выполнения и закрытие.

3.2.2. Выполняет запросы Пользователей, связанные с администрированием Компонентов обслуживаемой системы: вносит изменения в настройки операционной системы и прикладного программного обеспечения.

3.2.3. Выполняет запросы пользователей, связанные с Инцидентами с Компонентами обслуживаемой системы: осуществляет локализацию и диагностику неисправности, представляет рекомендации по устранению или применению временного решения, выполняет действия, направленные на ликвидацию инцидента.

3.2.4. Проводит консультации пользователей по вопросам функциональности, конфигураций, возможностей, технических особенностей Компонентов обслуживаемой системы.

3.2.5. Осуществляет мониторинг состояния Компонентов обслуживаемой системы, анализ событий, выявление несоответствий и предоставление информации ответственным лицам Клиента.

3.2.6. Осуществляет информирование о выпуске пакетов исправлений и обновлений программных компонентов обслуживаемой системы при поступлении запроса от авторизованного Пользователя.

3.2.7. Выполняет запросы Пользователей, связанные с установкой пакетов исправлений и обновлений программных компонентов обслуживаемой системы: планирование внедрения, развертывание пакетов обновлений.

3.2.8. Проводит анализ инцидентов, событий мониторинга, действий пользователей и т.п. с целью выявления возможных проблем. Представляет рекомендации, направленные на устранение обнаруженных проблем или минимизацию их воздействия.

4. Ограничения и соглашения

4.1. В рамках Услуги Оператор обеспечивает поддержку следующего программного обеспечения:

№	Категория программного обеспечения	Наименование
1.	Веб-серверы	Apache, Microsoft IIS, Nginx
2.	СУБД	MySQL, Microsoft SQL Server, PostgreSQL
3.	DNS	Bind, PowerDNS, Microsoft DNS Server
4.	FTP	Vsftpd, Pure-ftpd, ProFTPd, Microsoft FTP Server
5.	Электронная почта	Exim, Sendmail, Postfix, Microsoft Exchange, Dovecot, SpamAssassin
6.	Панель управления хостингом	ISPmanager, Vesta, cPanel
7.	Операционные системы	Microsoft Windows Server, Red Hat Linux, CentOS, Debian, Ubuntu

4.2. Все действия Оператора, связанные с изменениями настроек Компонентов обслуживаемой системы, выполняются по запросам Пользователей.

4.3. При выполнении запросов Пользователей Оператор выполняет следующие виды работ:

№	Виды работ
1.	Перезагрузка виртуального сервера.
2.	Установка операционной системы.
3.	Первоначальная установка и настройка прикладного ПО из шаблона.
4.	Оптимизация настроек ПО под требования Пользователя.
5.	Автоматизация процессов на базе скриптов.
6.	Восстановление данных из резервной копии, при доступности резервной копии.
7.	Переустановка операционной системы и прикладного ПО, при наличии сохраненных параметров настроек и данных.
8.	Восстановление доступа к серверу после утери учетных данных.
9.	Консультации Пользователей в формате онлайн-совещания.

4.4. В рамках опции администрирования:

4.4.1. Оператор не осуществляет управление учетными данными и правами доступа конечных пользователей.

4.5. В рамках опции мониторинга:

4.5.1. Оператор осуществляет мониторинг использования ресурсов Компонентов обслуживаемой системы по следующим характеристикам: CPU, RAM, дискового пространства, сетевых интерфейсов;

4.5.2. при инициации Услуги осуществляется мониторинг использования Компонентов обслуживаемой системы в рамках базовых настроек;

4.5.3. события мониторинга Компонентов обслуживаемой системы хранятся не менее 3 месяцев;

4.5.4. мониторинг системного и прикладного программного обеспечения, включенного в состав Компонентов обслуживаемой системы, осуществляется средствами и системами Оператора;

4.5.5. изменение настроек мониторинга, параметров оповещения, инициация действий на события выполняются по запросам Пользователей.

5. Начало предоставления Услуг

5.1. Запрос на начало оказания 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.

5.2. Обработка запросов на начало оказания Услуги производится в Стандартное рабочее время. В случае поступления запроса в нерабочее время обработка осуществляется в течение следующего рабочего дня.

5.3. Определение параметров Услуги осуществляется путем согласования Заказа на Услугу (далее – Заказ) по форме, утвержденной в настоящих Правилах, который является неотъемлемой частью Договора на Услугу.

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

6. Стоимость Услуги

6.1. Стоимость Услуги формируется исходя из выбранного Клиентом и согласованного в заказе тарифного плана.

6.2. Тарифные планы содержат стоимость, сформированную в зависимости от объема выполняемых Оператором мероприятий; количества Обращений, подлежащих обработке Оператором в течение отчетного периода; количества одновременно выполняемых запросов; времени поддержки.

6.3. Количество Обращений, квалифицированных как «Запрос на техническую поддержку» или «Инцидент», по которым Клиент имеет право на обслуживание в течение отчетного периода, определяется согласно выбранному Тарифному плану. Количество Обращений, классифицированных как «Запрос на обслуживание», «Запрос на изменение» не регламентируется.

6.4. При достижении ограничения количества одновременно открытых запросов, Пользователь может остановить выполнение открытого запроса, для выполнения запроса с большим приоритетом.

7. Качество Услуг

7.1. Оператор гарантирует соблюдение временных параметров, определенных документом «Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей».

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

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

7.4. Уполномоченное лицо Клиента может сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении запроса или предложения по улучшению Услуг.

7.5. 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.

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

Форма

Заказ № ____ от «__» _____ 202_ г.
 К Договору № ____ от «__» _____ 202_ г.
 оказания Услуги «Техническая поддержка».

Клиент:

Тип заказа: (новая Услуга, изменение Услуги)

Дата начала оказания Услуг:

Объем Услуг, запрашиваемых Клиентом:

№	Параметры Услуги	Значение
1.	Тариф <название тарифа>	
1.1.	Время поддержки	
1.2.	Количество запросов, шт.	
1.3.	Количество одновременно открытых запросов, шт.	
1.4.	Консультации системного инженера, часов	
	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* _____	

Компоненты обслуживаемой системы:

№	Ресурсы	Операционная система	Прикладное программное обеспечение

Оператор:

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

р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
 ОАО «Белагропромбанк», ВАРВВУ2Х
 г.Минск, пр-т Жукова, 3
 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

Клиент:

_____/ /
 М.П.

_____/ /
 М.П.

Форма**Акт начала оказания Услуг**

к Договору № __ от «__» _____ 202_ г.
оказания услуг _____

В соответствии с Договором № __ от «__» _____ 202_ г. оказания
услуг _____

настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

Дата начала оказания Услуг – __.__.202_ г.

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:

**Общество с ограниченной
ответственностью
«Белорусские облачные технологии»**
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», BAPBВY2X
г.Минск, пр-т Жукова, 3

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

Клиент:

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Форма

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 BY14BAPB30127209600100000000 (933)
ОАО «Белагропромбанк», BAPBBY2X
г. Минск, пр-т Жукова, 3
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.