

УТВЕРЖДЕНО
Приказ генерального директора
ООО «Белорусские облачные
технологии»
№ 155-ОД от 04.04.2022

Правила оказания услуги «Объектное облачное хранилище»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «Объектное облачное хранилище» (далее – Услуга) устанавливает общие 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:

ИТ-ресурсы	программно-технические средства Оператора для обработки, хранения информации, а также транспортировки данных Клиента для администрирования информационных систем;
Объектное облачное хранилище (ООХ)	комплекс средств из состава ИТ-ресурсов, позволяющий организовать хранение данных с доступом через уникальные идентификаторы по протоколу S3;
Бакет	логическая сущность, которая позволяет организовать хранение объектов;
Отчетный 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;
Пользователь	сотрудник Клиента, авторизованный для использования Услуги и осуществляющий обращения (размещающий запросы), в рамках оказания Услуги;

Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ Пользователей к Услуге;
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 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;
Стандартное рабочее время	с 9:00 до 18:00, пн.-пт. Кроме выходных дней и праздничных дней, являющихся нерабочими;
Время простоя	интервал с момента начала недоступности Услуги до момента возобновления его работы;
Заказ	приложение к договору оказания Услуги, оформленное в соответствии с утвержденной формой и определяющее количественные и качественные параметры Услуги.

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. Услуга является услугой республиканской платформы, реализуемой Оператором с помощью категории служб «Хранение данных как услуга» (Data Storage as a Service), при которой клиент получает возможность организовать на базе ИТ-ресурсов хранение данных с использованием Объектного облачного хранилища (ООХ).

3.2. В рамках Услуги Оператор:

3.2.1. обеспечивает прием и обработку запросов в части конфигурирования ИТ-ресурсов на основании параметров, согласованных в Заказе;

3.2.2. обеспечивает предоставление Услуги по протоколу, совместимому с «AmazonS3 API» (RESTAPI) с параметрами качества, указанными в разделе «Качество предоставления Услуги»;

3.2.3. предоставляет Пользователю объектный доступ (по протоколу NTTPS) к хранимым данным;

3.2.4. предоставляет доступ к выделенной панели управления ресурсами ООХ с возможностью:

- 1) управления бакетами и объектами хранения;
- 2) отслеживания утилизации ресурсов в режиме реального времени;
- 3) создания и администрирования пользователей (групп пользователей);
- 4) назначения прав доступа к бакетам и объектам хранения;
- 5) просмотра информации о хранимых объектах;

3.2.5. обеспечивает защиту ООХ в соответствии с действующими у Оператора политиками и регламентами в области информационной безопасности.

4. Ограничения и соглашения

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

4.2. Перенос данных Клиента на ресурсы ООХ, выделенные в рамках Услуги, осуществляется Клиентом самостоятельно.

4.3. 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 к ООХ или удаления данных, размещенных на ресурсах Оператора. Перерасчет стоимости Услуги в данном случае не осуществляется.

4.4. По окончании срока действия / расторжении Договора без заключения нового Договора доступ Пользователя к ООХ ограничивается. Данные, размещенные на ресурсах Оператора, хранятся в течение 10 дней. По истечении 10 дней с момента ограничения доступа Пользователя к ООХ хранимые данные Пользователя удаляются.

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

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

4.7. Клиент гарантирует, что уровень знаний Пользователей будет достаточным для использования Услуги.

4.8. Клиент несет исключительную ответственность за организованный им доступ к данным, размещенным на ресурсах, выделенных Клиенту в рамках Услуги.

5. Стоимость Услуги

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 объем дискового пространства ООХ, доступного Клиенту для размещения данных (тарификация за ГБ).

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.

7. Качество предоставления Услуги

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 ООХ 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 ООХ (Availability)	$\text{Availability} = (\text{AST} - \text{DT}) / \text{AST} \times 100$ <p>AST – согласованное Время предоставления услуги DT – Время простоя</p>	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. Уполномоченное лицо Клиента 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.

Форма

Заказ № _____ от «__» _____ 202_ г.
к Договору № _____ от «__» _____ 202_ г.
оказания услуги «Объектное облачное хранилище».

Клиент:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуги:

Объем услуги, запрашиваемой Клиентом:

№	Наименование позиции	Кол-во	ед.изм.	Цена за единицу, без НДС, руб/мес	Стоимость без НДС, руб.
1.	Пространство хранилища		ГБ		
	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 ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)

в ОАО «Белагропромбанк»,

БИК ВАРВВУ2Х

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 287 11 34

e-mail: info@becloud.by

УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

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 _____ наст
оящим 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 ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287 11 34
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 ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

М.П.

М.П.