

Правила оказания услуги предоставления программного обеспечения «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU», утвержденные приказом генерального директора ООО «Белорусские облачные технологии» от 12.05.2020 № 180-ОД (в редакции приказа от 30.04.2024 № 124-ОД)

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги предоставления программного обеспечения «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют показатели качества Услуги, порядок взаимодействия Оператора и Клиента, а также оформления документации при заказе и в процессе оказания Услуги.

1.2. Правила оказания Услуги (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора на оказание Услуги между Оператором и Клиентом (далее – Договор). Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации их новой редакции на официальном сайте Оператора bescloud.by. Подписывая Договор, Клиент принимает обязательность для себя исполнения положений Правил и выражает свое согласие на то, что Правила могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке.

2. Термины и определения

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

| | |
|-------------------------------------|---|
| Программное обеспечение (ПО) | компьютерная программа «Сервер видеоконференций IVA MCU», предназначенная для планирования и проведения в режиме реального времени сеансов видеосвязи, а также организации совместной работы с документами в электронном виде, файлами и сообщениями; |
| Пользователи | работники Клиента, непосредственно использующие функциональные возможности ПО, доступ к которому предоставлен в рамках Услуги, или иные лица, получившие приглашение от работников Клиента для участия в сеансе видеосвязи, организованного посредством использования ПО; |
| Веб-интерфейс (интерфейс) | средство для организации взаимодействия Клиента с ПО в рамках использования Услуги, осуществляемого при помощи браузера; |
| Мероприятие | сеанс видеосвязи, организуемый и проводимый Клиентом посредством ПО в рамках потребления Услуги; |
| Видеоконференция | разновидность мероприятия, предполагающего многостороннюю коммуникацию, при которой все |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | пользователи участвуют в видеозвонке, присутствуют на экране, инициируют возможность общения; |
| Вебинар | разновидность мероприятия, предполагающего одностороннюю коммуникацию, при которой пользователи с ролью «докладчик» (модератор) общается с аудиторией при ограниченном взаимодействии (формат «вопрос-ответ»); |
| Учетные данные | набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет Клиенту организовать доступ к использованию Услуги; |
| Уполномоченный администратор | работник Клиента, которому Оператор передает Учетные данные и информацию о порядке оказания Услуги; |
| 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. |

2.2. В случае, если в настоящих Правилах и Договоре 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 облачных вычислений «Программное обеспечение как услуга» (SaaS), при которой Оператор обеспечивает доступ Клиента к ПО через Интерфейс для проведения Мероприятий с использованием функциональности ПО.

3.2. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

3.2.1. право использования по назначению ПО и функций, предусмотренных в нем, на территории Республики Беларусь (при этом использование ПО через Интерфейс может осуществляться Пользователями, находящимися на территории всего мира);

3.2.2. предоставление Клиенту удаленного доступа к ПО, размещенному на ресурсах республиканской платформы, посредством сети Интернет под Учетными данными, предоставленными Оператором;

3.2.3. прием и обработку запросов в части конфигурирования ПО на основании параметров, согласованных в Заказе;

3.2.4. техническую поддержку, оказываемую в соответствии с положениями раздела «Порядок оказания технической поддержки» настоящих Правил.

3.3. В процессе использования Услуги Клиент имеет возможность планирования и проведения Мероприятий (в рамках объема, согласованного в Заказе).

3.4. Функциональностью ПО предусмотрены следующие способы подключения Клиента:

3.4.1. посредством браузера (установка необходимых модулей осуществляется автоматически в зависимости от используемого типа браузера при первом входе Пользователя);

3.4.2. с использованием клиентского приложения (доступно для платформ Windows, macOS, Linux, Android, Android TV, iOS, iPadOS, watchOS).

3.5. Уполномоченный администратор в рамках организации и проведения Мероприятий имеет возможность управления доступом и правами Пользователей, модерации их действий в процессе проведения Мероприятий, а также обладает другими возможностями администрирования, предусмотренными функциями ПО.

3.6. Для обеспечения информированности Клиентов Оператор размещает на Сайте следующую документацию:

«*Описание платформы IVA MCU*» – содержит информацию о функциональности ПО, доступной Клиентам в рамках потребления Услуги;

«*Руководство пользователя*» – содержит информацию о порядке действий Пользователей в рамках использования ПО.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Заключая Договор на оказание Услуги, Клиент соглашается с тем, что: будет использовать функциональность ПО исключительно для собственных нужд в соответствии с назначением ПО;

ПО в рамках своей функциональности не может остановить осуществление бизнес-процессов Клиента;

ПО не свободно от ошибок, поэтому Клиент принимает его работу на условиях «как есть» («as is»);

Оператор имеет право внесения по собственному усмотрению изменений в настройки ПО без согласования с Клиентом при условии, что такие изменения не окажут влияния на обеспечение согласованного уровня качества предоставления Услуги.

4.2. С момента передачи Учетных данных для получения доступа к Услуге ответственность за смену пароля и его конфиденциальность, а также организованный им доступ к ПО возлагается на Клиента.

4.3. В рамках оказания технической поддержки Услуги Оператор предоставляет Клиенту ответы на часто задаваемые вопросы по работе с ПО, а также консультации по его эксплуатации. Оператор не предоставляет консультаций по навыкам работы в операционных системах и прочим аспектам, не связанным с эксплуатацией ПО, а также по проблемам работы компьютерной техники и компьютерных сетей.

4.4. Для обеспечения требуемого качества технической поддержки Услуги Оператор по собственному усмотрению привлекает для оказания услуг технической поддержки третьих лиц, имеющих необходимые компетенции.

4.5. При обращении Клиента Оператор в рамках оказания технической поддержки имеет право осуществлять аудиозапись разговора с предварительным уведомлением об этом, в т.ч. с помощью технических средств (автоинформатора).

4.6. В случае выявления использования Клиентом Услуги в объеме, превышающем предельное значение согласно заказанному Тарифу, Оператор вправе ограничить доступ к Услуге, до момента выполнения Клиентом рекомендаций Оператора.

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

изменения Клиентом настроек ПО, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге;

неисправностей, аварий, неполадок, сбоев функционирования любых технических или программных средств в сетевой инфраструктуре Клиента, не относящихся к сети Оператора или его зоне ответственности;

неисправностей или дефектов оборудования Клиента либо использования оборудования, не соответствующего установленным требованиям производителя ПО;

доступа третьих лиц к Учетным данным Клиента, произошедшего не по вине Оператора;

обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

4.8. В случае проведения плановых работ по обслуживанию Оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом Клиента доступным для него способом. Данные перерывы не квалифицируются как отсутствие доступа к Услуге.

4.9. Оператор обязуется:

4.9.1. обеспечивать доступность Услуги в соответствии с метриками, указанными в разделе «Качество предоставления Услуги» настоящих Правил;

4.9.2. обеспечивать передачу Клиенту Учетных данных, а также возможность использования функций ПО;

4.9.3. осуществлять мониторинг работоспособности ПО, а также доступности вычислительных ресурсов, используемых для предоставления Услуги;

4.9.4. предоставлять Клиенту консультации со стороны сотрудников Оператора;

4.9.5. информировать Клиента в случае возникновения внештатных ситуаций, затрудняющих или ухудшающих качество использования Услуги;

4.9.6. обеспечить возможность продления либо переноса Мероприятия в рамках Заказа на разовое оказание Услуги для целей проведения конкретного Мероприятия в случае возникновения внештатных ситуаций, приведших к приостановке проведения Мероприятия;

4.9.7. обеспечивать хранение заявок от Клиентов в рамках обращений в Службу поддержки пользователей.

4.10. Клиент обязуется:

4.10.1. обеспечивать сохранность и конфиденциальность информации по исполнению Договора, полученной от Оператора;

4.10.2. обеспечить знание и соблюдение работниками Клиента требований Применимых правил; Клиент гарантирует, что уровень знаний его работников будет достаточным для использования Услуги;

4.10.3. обеспечить подготовку собственной инфраструктуры к эффективному использованию Услуги (локальные вычислительные и телекоммуникационные сети; доступ в Интернет; антивирусная защита; устройства, необходимые для возможности использования Услуги (ПЭВМ, веб-камеры, микрофоны));

4.10.4. обеспечить конфиденциальность Учетных данных, полученных от Оператора, и не допускать их разглашения, а также незамедлительно уведомить Оператора в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности или разглашения Учетных данных;

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

4.10.6. предоставлять запрашиваемую Оператором информацию об использовании Услуги в целях улучшения качества оказания услуг Оператором;

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

4.11. Оператор не несет ответственность за:

4.11.1. невозможность использования Услуги по причинам, не зависящим от Оператора, в т.ч. за качество сервисов третьих лиц (в частности сервисов передачи данных), необходимых для использования Услуги;

4.11.2. совместимость ПО, доступ к функциям которого предоставляется в рамках Услуги, с другим программным обеспечением Клиента;

4.11.3. убытки любого рода, понесенные Клиентом при использовании Услуги, в том числе из-за утери и/или разглашения Клиентом Учетных данных третьим лицам.

4.12. В случае нарушения Клиентом условий Договора Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке полностью или частично приостановить оказание Услуги Клиенту путем частичной блокировки / отключения доступа к Интерфейсу. Перерасчет стоимости Услуги в данном случае не осуществляется.

4.13. По окончании срока действия / расторжении Договора без заключения нового Договора доступ Пользователя к Интерфейсу ограничивается.

4.14. Ограничение доступа к Интерфейсу по окончании срока действия / расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной Услуги.

5. Стоимость услуги

5.1. Стоимость Услуги формируется на этапе согласования Заказа на основании действующих Тарифов.

5.2. При расчете стоимости Услуги учитывается разновидность Мероприятий, период оказания Услуги (период времени/разовое Мероприятие), количество пользователей, которым необходимо предоставить доступ к Услуге, а также параметры дополнительных опций, доступных к заказу Клиентом.

5.3. Стоимость Тарифов для дополнительных услуг по сопровождению Мероприятия базируется на расчете за 1 (одно) проводимое Мероприятие. Максимальное время проведения одного Мероприятия не может превышать 8 (восьми) часов.

5.4. В случае проведения Клиентом нескольких Мероприятий, которые суммарно длятся не более 8 (восьми) часов в течении 1 (одного) рабочего дня, дополнительная услуга по сопровождению (при условии выезда специалиста Оператора в студию Клиента) будет соответствовать Тарифу за 1 (одно) Мероприятие.

5.5. Для заказа услуги по сопровождению нового Мероприятия либо Мероприятия, которое длится более 8 (восьми) часов Клиент должен оформить дополнительный Заказ на основании действующих Тарифов.

5.6. Оплата за оказание Услуги осуществляется посредством единовременного платежа (разовое Мероприятие) либо ежемесячных платежей в течение срока оказания Услуги. Способ оплаты Услуги указывается в Заказе.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Запрос на подключение Услуги может быть оформлен на Сайте Оператора посредством использования функций Личного кабинета (далее – ЛК) либо путем заполнения формы обратной связи (выбор действия «Связаться с нами» в разделе «Контакты»-«Контактная информация») 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 по форме, утвержденной в настоящих Правилах. Изменение параметров Заказа осуществляется посредством оформления нового Заказа.

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

6.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней (если иные сроки не установлены в Заказе или в Акте начала оказания Услуги) после вступления Договора в силу Оператор обеспечивает возможность доступа к ПО и передает Учетные данные.

6.7. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги. Изменение параметров Услуги (за исключением заказанной для

проведения разового Мероприятия) возможно с первого дня месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была предоставлена.

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

6.9. Оказание Услуги в тестовом периоде не может превышать 5 (пяти) рабочих дней.

6.10. Клиент имеет право на пользование Услугой в Тестовом периоде один раз при первичном заказе Услуги. Установление Тестового периода в отношении Услуги, ранее протестированной Клиентом либо ранее оказываемой Клиенту, не осуществляется.

6.11. В случае возникновения у Оператора нештатных ситуаций, приведших к невозможности оказания Услуги в части проведения разовых Мероприятий, Оператором обеспечивается продление срока использования Услуги. Срок, в течении которого Клиент может повторно воспользоваться Услугой не должен превышать 30 (тридцати) календарных дней от даты возникновения нештатной ситуации.

6.12. Все действия Оператора, связанные с изменениями параметров Услуги, выполняются по запросам ответственных лиц, указанных в Договоре.

7. Качество предоставления услуги

7.1. Услуга считается оказанной в полном объеме, если в отчетном периоде соблюдены следующие согласованные метрики:

| Метрика | Описание / способ вычисления | Целевой показатель |
|--|--|--------------------|
| Время предоставления Услуги | Период времени, когда Услуга доступна для подключения: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году | 24×7 |
| Время поддержки по вопросам доступности Услуги | Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 8:00 до 20:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней | 12×5 |
| Доступность инфраструктуры (Availability) | $Availability = (AST - DT) / AST \times 100$ AST - согласованное Время предоставления услуги DT – Время простоя | не менее 99,5 % |

7.2. 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 | Круглосуточно | Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ |

* Рабочим временем считается период с 9 ч до 18 ч в рабочие дни.

7.3. В случае, если работы по обслуживанию влияют на деятельность Клиента, Оператор согласовывает с Клиентом временной интервал, в течение которого могут выполняться работы по обслуживанию, за исключением аварийно-восстановительных работ.

7.4. Оператор предварительно информирует Клиента о времени проведения работ при обновлении ПО и доводит сведения о затронутых параметрах Услуги посредством размещения уведомления в разделе «Информирование и поддержка» на Сайте Оператора. Перерыв в доступности отдельных функций ПО может составлять продолжительное время, но не более 3 (трех) часов на одно обновление. Такие перерывы квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время недоступности Услуги.

8. Порядок оказания технической поддержки

8.1. В рамках технической поддержки Услуги Оператор оказывает следующие виды работ:

- предоставление консультаций по вопросам оказания Услуги;
- обработка и закрытие запросов, решение которых находится в зоне ответственности Оператора, связанных с возникновением внештатных ситуаций, возникающих в процессе использования Услуги;
- обновление версий ПО.

8.2. Запрос на предоставление технической поддержки направляется Клиентом в виде заявки по форме, установленной в разделе «Формы документов» настоящих Правил, на электронный ящик support@becloud.by либо посредством Личного кабинета в рабочее время (с 09.00 до 18.00 в рабочие дни). В случае необходимости получения устной консультации Клиент обращается по телефону: +375 17 287 11 11.

8.3. Прием запросов на оказание технической поддержки в прочее время осуществляется посредством электронной почты support@becloud.by, обработка таких запросов и оказание технической поддержки осуществляется в рабочее время.

8.4. Услуги технической поддержки ПО в письменной форме не оказываются в случаях, если обращение Клиента:

 подано по форме, отличной от установленной в разделе «Формы документов» настоящих Правил;

 не содержит полной информации, указанной в форме Заявки;

 отправлено на адрес электронной почты, отличный от указанного в п.8.2 настоящих Правил.

9. Порядок сопровождения мероприятий

9.1. В рамках дополнительных услуг по сопровождению Мероприятий Оператор оказывает следующие виды работ:

 предоставление консультаций по вопросам функционирования ПО и настройкам подключаемого Пользователями оборудования;

 создание и последующее тестирование доступности сеанса Видеоконференции (проводится за 1 (один) час перед началом Мероприятия);

 устранение выявленных в процессе проведения Мероприятия ошибок при условии соблюдения Пользователями Клиента Применимых правил, а также правил эксплуатации используемого системного и программного обеспечения;

9.2. В случае присутствия специалиста Оператора в качестве слушателя на сопровождаемом Мероприятии между Оператором и Клиентом дополнительно может заключаться соглашение о неразглашении.

10. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

Заказ № ____ от «__» _____ 20__ г.
услуги «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»
к Договору № __ оказания с использованием Республиканской платформы от
«__» _____ 20__ г.

Наименование клиента:

Тип заказа:

Дата начала оказания услуг: __.__.20__

Объем Услуги, запрашиваемый Клиентом

| № | Наименование позиции | Кол-во, ед. | Цена за ед., без НДС, руб./мес. | Стоимость без НДС, руб. |
|-----|--|-------------|---------------------------------|-------------------------|
| 1 | Тариф (Тарифный план) | | | |
| 2 | Дополнительные ресурсы: | | | |
| 2.1 | Дополнительный объем дискового пространства | ГБ | | |
| 3 | Дополнительные услуги: | | | |
| 3.1 | | | | |
| 3.2 | | | | |
| 3.3 | | | | |
| | 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 _____ | | | |

* без НДС в соответствии с абз. 3 подп. 2.2 пункта 2 Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46

ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор:

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

р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBВY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____/_____/_____

_____/_____/_____

М.П.

М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Договору № __ от «__» _____ 202_ г.

оказания услуги республиканской платформы «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»

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

начала оказания Услуг удостоверяем, что:

1. Дата начала оказания Услуг – __.__.202_ 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 BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBВY2X
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____/ /

_____/ /

М.П.

М.П.

Акт оказанных услуг

к Договору № _____ от «___» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «Облачная видеоконференцсвязь IVA MSU»
г. Минск «___» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № __ оказания услуги республиканской платформы «Облачная видеоконференцсвязь IVA MSU» от «___» _____ 202_ г., настоящим Актом 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: _____ (_____).

* без НДС в соответствии абз. 3 подп. 2.2 пункта 2 Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46

2. Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.

3. Настоящий Акт составлен единолично каждой Стороной в соответствии с п. 5 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-3 «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов».

4. Составление и 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 BY14ВАРВ30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 11
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

_____/_____/_____

М.П.

Клиент:

Акт сдачи-приемки оказанных услуг № _____

по услуге республиканской платформы «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»
к Договору № _____ от «__» _____ 202__ г.
оказания услуги республиканской платформы «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»
г. Минск «__» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № __ оказания услуги республиканской платформы «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» от «__» _____ 202__ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услуги республиканской платформы «Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU» 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: _____ (_____).

* без НДС в соответствии с абз. 3 подп. 2.2 пункта 2 Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46

2. Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.

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

4. Подписание Акта Сторонами свидетельствует о сдаче-приемке оказанных услуг и является основанием для проведения оплаты.

Оператор:

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 11
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

**ЗАЯВКА
на техническую поддержку ПО
в форме письменных консультаций**

**Договор оказания услуги
«Облачная видеоконференцсвязь IVA MCU»
№ _____ от «_____» _____ 20__ г.**

№ _____ " _____ " _____ 20__ г.

| Раздел | Содержание |
|---|-------------------|
| Тема Заявки | |
| Наименование Клиента | |
| Наименование функциональной возможности ПО, в отношении которой необходимо получить консультацию | |
| Подробное описание проблемы/вопроса/замечания и их влияния на последующую работу ПО, оборудования | |
| Описание последовательности действий, которые приводят к появлению проблемы/вопроса/замечания | |
| e-mail заявителя | |
| Контактный телефон заявителя | |