

УТВЕРЖДЕНО
Приказ №154-ОД от 11.08.2017
(в редакции приказа №58-ОД
от 14.02.2020)

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

Оглавление

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ.....	2
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН	4
3. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА*	7
РАЗДЕЛ II. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ.....	8
4. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦОД.....	8
5. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ.....	36
6. УСЛУГА ПО ПЕРЕНОСУ ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА (СИСТЕМЫ) И (ИЛИ) ИКТ- ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД.....	53
7. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ОБНОВЛЕНИЯМ MICROSOFT»..	65
8. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОС WINDOWS».....	75
9. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР»	82
10. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ НА ВИРТУАЛЬНОМ СЕРВЕРЕ».....	98
11. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ОБНОВЛЕНИЯМ ORACLE».....	119
12. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЧАСТНОЕ ОБЛАКО»	124
13. УСЛУГА «ВИРТУАЛЬНЫЙ ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ»	129

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Общие правила оказания услуг облачных вычислений с использованием республиканской платформы, действующей на основе технологий облачных вычислений (далее – Общие 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.

1.2. Настоящие Общие 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.

1.3. В настоящих Общих 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 ЕРСЦД 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.

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.

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

1.4. Оказание Услуг осуществляется следующими способами:

предоставление инфраструктуры РЦОД для размещения ИКТ-оборудования информационных ресурсов (систем) Клиента ("центр обработки данных как услуга");

предоставление облачной инфраструктуры для размещения информационных ресурсов (систем) Клиента с возможностью управления вычислительными ресурсами, используемыми для обработки, хранения и передачи информации ("инфраструктура как услуга");

предоставление программного обеспечения, размещенного в облачной инфраструктуре ("программное обеспечение как услуга");

предоставление услуг по консультированию, обследованию, переносу, настройке, мониторингу, администрированию, технической поддержке и обслуживанию ИКТ-оборудования, информационных ресурсов (систем) Клиента и иных сопутствующих услуг ("инфраструктурные услуги").

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

1.6. Оператором оказываются следующие Услуги:

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦОД

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

УСЛУГА ПО ПЕРЕНОСУ ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА (СИСТЕМЫ) И (ИЛИ) ИКТ-ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ОБНОВЛЕНИЯМ MICROSOFT»

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОС WINDOWS»

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР»

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ НА ВИРТУАЛЬНОМ СЕРВЕРЕ»

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
«ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И
ОБНОВЛЕНИЯМ ORACLE»

УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
«ЧАСТНОЕ ОБЛАКО»

УСЛУГА «ВИРТУАЛЬНЫЙ ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ»

1.7. 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, Приложений к нему, настоящих Общих 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

2.1. Оператор обязуется:

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

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

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

2.1.4. выполнять требования политики информационной безопасности и защиты информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в области информационной безопасности и защиты информации;

2.1.5. информировать Клиента через сайт Оператора в сети Интернет www.becloud.by (далее – сайт Оператора) об изменении стоимости услуг не позднее, чем за 30 календарных дней до вступления таких изменений в силу;

2.1.6. уведомлять и информировать Клиента через сайт Оператора в подразделе «Информирование и поддержка» (<https://becloud.by/customers/informing/#>) об изменениях Общих правил, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием Клиента; в указанном

подразделе в целях получения информации Клиент может оформить электронную почтовую подписку;

2.1.7. обеспечивать функционирование и администрирование РЦОДа и Республиканской платформы;

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

2.1.9. обеспечивать периодическое информирование Клиента о качестве и количестве оказываемых Услуг;

2.1.10. надлежащим образом выполнять иные условия Общих правил и Договора.

2.2. Оператор вправе:

2.2.1. требовать от Клиента исполнения обязанностей, предусмотренных настоящими Общими правилами и Договором;

2.2.2. приостанавливать оказание Услуг по Договору, а также расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных Договором, настоящими Общими правилами и соответствующими Приложениями на Услуги и законодательством;

2.2.3. получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения настоящих Общих правил и оказания Услуг;

2.2.4. 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;

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

2.2.5.1. при технических повреждениях оборудования Оператора;

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

2.2.5.3. 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;

2.2.5.4. 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 Приложении к Договору. Время приостановления Услуг по причинам, указанным в подпунктах 2.2.5.2 – 2.2.5.4, не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств по Договору;

2.2.6. в одностороннем порядке расторгнуть Договор (Приложение) через 60 дней с момента неоплаты Клиентом счета за соответствующую Услугу. При этом Клиент обязан уплатить задолженность по расторгнутому Договору (Приложению) с учетом пени (неустойки), предусмотренной Договором и

законодательством Республики Беларусь. Последующее оказание услуг Клиенту происходит на общих основаниях с заключением нового договора;

2.2.7. 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;

2.2.8. пользоваться иными правами, определенными настоящими Общими правилами, Договором и Приложениями к нему.

2.3. Клиент обязуется:

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

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

2.3.3. пользоваться Услугами исключительно на условиях, предусмотренных настоящими Общими правилами, в соответствии с условиями Договора и Приложениями к нему;

2.3.4. предоставлять возможность Оператору осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений в процессе пользования Услугами, предусмотренных соответствующим Приложением;

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

2.3.6. предоставлять Оператору материалы, документы и сведения, необходимые для выполнения Оператором своих обязанностей по настоящим Общим правилам и Договору;

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

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

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

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

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

2.3.12. использовать Услуги в строгом соответствии с Общими правилами;

2.3.13. надлежащим образом выполнять иные условия, предусмотренные настоящими Общими правилами и Договором.

2.4. Клиент вправе:

2.4.1. запрашивать и получать от Оператора приобретенные Услуги в соответствии с настоящими Общими правилами и Договором;

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

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

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

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

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

2.4.7. обращаться к Оператору по вопросу оказания Клиенту дополнительных Услуг;

2.4.8. 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;

2.4.9. получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения настоящих Общих правил и Договора;

2.4.10. пользоваться другими правами, определенными настоящими Общими правилами, Договором и Приложениями к нему.

3. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА*

3.1.1. Договор может быть расторгнут:

3.1.2. по соглашению Сторон;

3.1.3. 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;

3.1.4. на основании решения суда;

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

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

Примечание:

* Данный раздел применяется для Договоров, заключенных до 04.04.2018

РАЗДЕЛ II. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

4. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦОД

4.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦОД

Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД (далее – Услуга) – услуга, предполагающая использование Оператором принадлежащих ему технических ресурсов для размещения в РЦОД оборудования Клиента (далее – Оборудование) с обеспечением условий его функционирования с отказоустойчивостью в соответствии со стандартом Uptime Institute Tier III и сохранности, подключения Оборудования Клиента к сетям связи предоставления технической поддержки по выбору клиента и выполнения Положения об уровне обслуживания.

В Услугу включается:

предоставление в машинном зале и телекоммуникационных помещениях РЦОД телекоммуникационной стойки или ее части для размещения Оборудования в соответствии с Правилами установки Оборудования в РЦОД;

обеспечение условий работоспособности Оборудования в соответствии с Положением об уровне обслуживания (SLA – Service Level Agreement);

обеспечение доступа представителей Клиента в РЦОД к Оборудованию в соответствии с Правилами допуска в РЦОД, ввоза и вывоза оборудования;

предоставление в пользование каналов электросвязи в соответствии с Положением об уровне обслуживания;

обеспечение сохранности Оборудования и предотвращение несанкционированного физического доступа к Оборудованию;

предоставление технической поддержки уровня в соответствии с выбранным в Заказе:

«Стандарт», включающей визуальный осмотр и «холодную» перезагрузку Оборудования: проверку кабельных соединений, управление кабельными соединениями Клиента; обеспечение взаимодействия с представителями Клиента по вопросам устранения аварий и обеспечения надлежащего уровня обслуживания в соответствии с Положением об уровне обслуживания;

«Расширенный», включающей дополнительно к уровню «Стандарт» предоставление Клиенту временного рабочего места в открытом офисе для клиентов РЦОД с локальным доступом к его оборудованию; предоставление Клиенту временного места на складе для хранения и подготовки к монтажу (установке) оборудования;

«Профи» – в соответствии с согласованным Сторонами техническим заданием.

Техническое обслуживание и администрирование Оборудования (включая программное обеспечение) осуществляется удаленно или локально специалистами Клиента, если иное не определено Договором оказания Услуги предоставления инфраструктуры РЦОД.

В Тариф на Услугу не входит создание структурированной кабельной сети для внутришкафных и междушкафных соединений Оборудования. Оператор выполняет эти работы по запросу Клиента и учитывает в инсталляционном платеже, который согласуется с Клиентом в Заказе на Услугу и включает компенсацию затрат Оператора, связанных с оказанием Услуг.

4.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.2.1. Оператор обязуется:

4.2.1.1. оказывать Услуги с надлежащим качеством, соблюдая требования законодательства;

4.2.1.2. обеспечивать условия эксплуатации, сохранность Оборудования Клиента в соответствии с Положением об уровне обслуживания;

4.2.1.3. вести учет потребления и оплаты Клиентом Услуг, оказываемых в соответствии с согласованными в Заказах на Услуги условиями;

4.2.1.4. принять по Акту сдачи-приемки Оборудования и товарно-транспортным накладным принадлежащее Клиенту Оборудование и обеспечить условия его размещения и сохранности в соответствии с условиями пункта 4 и Положения об уровне обслуживания;

4.2.1.5. нести имущественную ответственность перед Клиентом за оборудование Клиента, принятое по Акту сдачи-приемки Оборудования;

4.2.1.6. в случае подачи Клиентом запроса на вывоз из РЦОД Оборудования, передать Клиенту Оборудование по Акту сдачи-приемки Оборудования с составлением товарно-транспортных накладных;

4.2.1.7. предоставлять по запросу Клиента всю необходимую для исполнения и сопровождения Приложения организационно-техническую информацию;

4.2.1.8. обеспечить подключение установленного Оборудования к сети электропитания в присутствии представителей Клиента;

4.2.1.9. назначить ответственных работников за взаимодействие с Клиентом по вопросам оказания Услуги и уведомить о них Клиента;

4.2.1.10. в случае направления Клиентом Заявки на вывоз с территории РЦОД Оборудования, передать в соответствии с настоящими Общими правилами принадлежащее Клиенту Оборудование по Акту сдачи-приемки оборудования, подписываемому уполномоченными представителями Сторон, и товарно-транспортной накладной.

4.2.2. Оператор имеет право:

4.2.2.1. получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения условий Договора;

4.2.2.2. проводить предусмотренные в Положении об уровне обслуживания плановые профилактические (регламентные) и аварийно-восстановительные работы в РЦОД и на сети передачи данных.

4.2.3. Клиент обязуется:

4.2.3.1. своевременно принимать Услуги Оператора с даты, указанной в Акте начала оказания услуг, и своевременно оплачивать их на основании выставленного Оператором счета в размере, предусмотренном Сторонами в Приложении и Заказах на Услуги;

4.2.3.2. подтвердить факт начала оказания Услуги путем подписания Акта начала оказания Услуги;

4.2.3.3. возвращать Оператору подписанный со своей стороны оригинал Акта начала оказания Услуги в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения. Копия Акта начала оказания Услуги направляется Клиентом Оператору по факсу 8017 327 44 44. В том случае, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента размещения оборудования Клиент не подписывает предоставленный Оператором Акт начала оказания Услуги и не предоставляет Оператору письменного мотивированного отказа в принятии Услуги, Услуга считается оказываемой Клиенту с даты, указанной в Акте начала оказания Услуги;

4.2.3.4. предоставлять в согласованные сроки Оператору по его требованию все необходимые для оказания Услуги документы и сведения, в том числе достоверные технические характеристики Оборудования;

4.2.3.5. в заранее согласованные с Оператором сроки своими силами и за свой счет доставить Оборудование в РЦОД и выполнить его монтаж (установку) по заранее разработанным схемам или проектам, указанным в п. 4.3.3.;

4.2.3.6. после приёмки смонтированного (установленного) Оборудования в эксплуатацию обеспечить необходимые условия проверки его комплектации Оператором и передать Оператору Оборудование, по Акту сдачи-приемки оборудования и товарно-транспортной накладной. Все упаковочные материалы, принадлежащие Клиенту, должны быть вывезены силами Клиента с территории РЦОД в течение 5 (пяти) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки Оборудования;

4.2.3.7. выполнить монтаж (установку) Оборудования в соответствии с Правилами установки оборудования;

4.2.3.8. предоставить по запросу Оператора:

а) копию действующего сертификата соответствия, выданного государственным органом, уполномоченным на проведение сертификации соответствующего оборудования, заверенную печатью и подписью Клиента;

б) документацию, обеспечивающую условия правильной установки, настройки и эксплуатации передаваемого Оборудования;

в) схему подключения Оборудования Клиента к сетевой инфраструктуре Оператора (порту, линиям связи и консольному серверу);

4.2.3.9. соблюдать правила охраны труда, электро- и пожарной безопасности, а также отраслевых правил и норм, действующих в сфере деятельности Клиента, в отношении РЦОД;

4.2.3.10. сообщать о нарушениях при оказании Услуги работникам Оператора; фиксировать время начала и окончания перерывов оказания Услуги и проводить с соответствующими службами Оператора сверку перерывов оказания Услуги;

4.2.3.11. немедленно извещать Оператора о всяком повреждении, аварии или ином событии, нанесшем (или грозящем нанести) ущерб РЦОД, а также ущерб находящемуся в РЦОД имуществу, и своевременно принимать все возможные меры по предотвращению угрозы, против дальнейшего разрушения или повреждения имущества, находящегося в РЦОД, а также самого РЦОД;

4.2.3.12. вывезти оборудование в порядке и сроки, определенные Правилами ввоза/вывоза Оборудования;

4.2.3.13. в случае неисполнения Клиентом обязанностей по осуществлению вывоза своего Оборудования с территории РЦОД, Клиент обязуется оплатить Оператору расходы, связанные с хранением Оборудования на территории Оператора, на условиях, определенных отдельно заключаемым договором хранения. В этом случае Оборудование передается Клиенту только после оплаты Клиентом документально подтвержденных расходов, связанных с хранением;

4.2.3.14. самостоятельно отслеживать новости об изменении Общих правил и актуальное состояние документов, размещенных на сайте Оператора;

4.2.3.15. назначить ответственных работников за взаимодействие с Оператором по вопросам оказания Услуги и отразить эту информацию в Приложении на Услугу.

4.2.3.16. в течение суток уведомлять Оператора об увольнении своих работников, имеющих доступ в РЦОД, путем отправки отсканированной копии подписанного уполномоченным лицом Клиента (указанного в разделе «Контактные данные сторон» Приложения на услугу) информационного письма на адрес электронной почты ohrana@becloud.by. Информационное письмо принимается исключительно с электронных адресов уполномоченных представителей Клиента, указанных в разделе «Контактные данные сторон» Приложения на услугу. Ответственность за возможные последствия, связанные с непредставлением или несвоевременным представлением информации, несет исключительно Клиент.

4.2.4. Клиент имеет право:

4.2.4.1. на круглосуточную поддержку Оператором уровня качества оказываемых Услуг, в соответствии с Положением об уровне обслуживания;

4.2.4.2. на обращение к Оператору по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг;

4.2.4.3. на бесплатный доступ в РЦОД для обслуживания Оборудования в соответствии с Правилами доступа в РЦОД, ввоза и вывоза оборудования.

4.3. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.3.1. ПРЕДМЕТ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение об уровне обслуживания (далее - Положение) определяет уровень качества оказания Услуги устанавливает параметры качества, а также описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и аварийно-восстановительных работ, технической поддержкой. Несоответствие фактического качества услуги гарантированному уровню дает Клиенту право на получение возмещений в соответствии с данным Положением.

4.3.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Внутренние регламенты Оператора - регламенты, являющиеся локальными нормативными правовыми актами Оператора по оказанию услуг.

Объект обслуживания - технические или иные средства, системы, устройства, над которыми выполняются определенные операции и работы.

Период измерения Услуги - промежуток времени с даты начала предоставления услуги в текущем Отчетном периоде до даты окончания предоставления услуги в текущем Отчетном периоде.

Уполномоченные представители Клиента и Оператора (представители Клиента и Оператора) – лица, указанные Договоре и в Приложении к нему.

Уровень обслуживания - совокупность параметров качества предоставляемых услуг, описанных в настоящем Положении.

4.3.3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Процедуры, выполняемые Оператором в рамках оказания услуг, осуществляются на основе и в соответствии с внутренними регламентами Оператора.

Монтаж (установка) и демонтаж Оборудования осуществляется Клиентом на основании разработанных Клиентом, совместно с Оператором схем размещения Оборудования, схем электропитания оборудования, схем структурированной кабельной сети или по проектам разрабатываемым Клиентом и согласовываемым Оператором.

Монтаж (установка) осуществляется в согласованные Сторонами сроки.

К монтажу (установке), демонтажу и обслуживанию оборудования допускаются лица Клиента, имеющие удостоверение по охране труда и группу по электробезопасности не ниже третьей.

4.3.4. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Услуги оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

4.3.5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

4.3.5.1. Определение доступности Услуги:

Услуга считается доступной, если её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Оператором параметрам.

Доступность Услуги (SA - Service Availability) - это отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которых услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

Гарантируемое Оператором значение SA в Отчетном периоде из расчета не менее 99,982 % годовой доступности для следующих условий работоспособности Оборудования:

наличие электроснабжения номинальным напряжением 230В, соответствующего нормам качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения по ГОСТ 32144-2013, хотя бы на одном из двух PDU стойки, в которой установлено Оборудование;

обеспечение температуры воздуха, измеренной на высоте 1 (одного) метра над фальшполом на входе холодного воздуха в стойку с Оборудованием, на уровне 23 ± 4 °С и скорости её изменения не более 5 °С в час.).

Подключение Оборудования к порту доступа к сети Интернет и/или национальному сегменту сети Интернет в составе Услуги оказывается согласно СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля». Гарантируемое значение SA готовности соединения с сетью Интернет и/или национальным сегментом сети Интернет подключенного Оборудования в Отчетном периоде из расчета не менее 99,44 % годовой доступности.

Гарантируемые Оператором параметры непрерывного обеспечения готовности соединения с сетью Интернет и/или национальным сегментом сети Интернет подключенного Оборудования:

коэффициент потери IP-пакетов не более 3 %;

время задержки передачи IP-пакетов не более 400 мс.

В зону ответственности Оператора входит сеть пакетной коммутации Оператора от границы Республики Беларусь до порта доступа к сети Интернет и/или национальному сегменту сети Интернет, включающая узлы Оператора, соединяющие магистральные каналы транспортной сети, дата-центры, находящиеся под управлением Оператора. Оператор не гарантирует доступность хостов и сетей, не находящихся под управлением Оператора.

Перерывы в оказании Услуги, вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность Услуги и не являются основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

работа на оборудовании Клиента по запросу Клиента;

тестирование Услуги по запросу Клиента в случае, когда не было выявлено никакой неисправности (недоступности);

дефекты оборудования Клиента;

неправомерные действия Клиента;

обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), в соответствии с условиями Договора;

письменные требования компетентного государственного органа или решения суда.

В случае если гарантированная доступность Услуги не соответствует величинам, указанным в п. 4.3.5.1., Клиент имеет право на перерасчет ежемесячного платежа и получение возмещений.

4.3.5.2. Перерасчет стоимости Услуги

Перерасчет стоимости Услуг производится согласно Схеме перерасчета стоимости услуг.

Таблица - Схема перерасчета стоимости услуг

Общий перерыв в работе меньше или равен $720 \cdot (1 - SA/100)$ часа	Перерасчет стоимости услуг не производится
Общий перерыв в работе больше чем $720 \cdot (1 - SA/100)$ часа	Перерасчет стоимости Услуг в соответствии с SLA производится на основании выставленных счетов с предоставлением необходимых актов и определяется пропорционально количеству минут перерыва в работе по следующей формуле: $CompenSA = (MRC / Qmonth) \cdot Tcompen / (60 \cdot 24)$, где: CompenSA - сумма возмещения; MRC (monthly recurring charges) - сумма ежемесячных платежей Клиента за услугу; Qmonth - общее количество дней в месяце; Tcompen - общая продолжительность недоступности (в минутах) превышающая значение $720 \cdot (1 - SA/100)$

Оператор производит перерасчет ежемесячного платежа при поступлении от Клиента запроса на перерасчет стоимости Услуг и оформленного Акта сверки технических перерывов при оказании Услуг, подтверждающего факт перерыва по истечении каждого Отчетного периода.

4.3.5.3. Условия предоставления перерасчета стоимости Услуги

Для получения перерасчета стоимости Услуги за несоблюдение уровня гарантированных параметров качества Услуги Клиент должен составить и направить Оператору Акт сверки технических перерывов (продолжительности по времени простоя), подтверждающий факт перерыва. Акт сверки технических перерывов направляется Клиентом по факсу или электронной почтой не позднее 3 (третьего) числа месяца, следующего за Расчетным периодом, оригинал направляется курьером или почтой.

Оператор в течение 10 рабочих дней с момента получения Акта сверки технических перерывов направляет Клиенту подписанный Акт сверки технических перерывов или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации. В случае подтверждения

Оператором правомерности претензий Клиента, перерасчет стоимости оказанных услуг производится в виде соответствующего уменьшения платежей за последующий (после получения претензий) Отчетный период.

Общая сумма перерасчета Услуги не может превышать 100% ежемесячных платежей за предыдущий Отчетный период за Услугу.

4.3.6. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

4.3.6.1. Общие сведения

Оперативное взаимодействие представителей Клиента и Оператора осуществляется путем оповещения противоположной стороны телефонным звонком, а также направлением уведомления на адрес электронной почты или факс представителя противоположной стороны (далее уведомления). Взаимодействие осуществляется только уполномоченными представителями Клиента и Оператора.

Уведомление выполняется в следующих случаях:

- при обнаружении неисправности;
- при устранении неисправности;
- при планировании профилактических работ;
- при проведении плановых работ;
- при проведении аварийно-восстановительных работ;
- при подаче запроса;
- после окончания проведения работ.

4.3.6.2. Приоритеты неисправностей

Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или ее эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Оператором параметрам (см. п.4.2.5.1.). Продолжительность устранения неисправности рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности Оператором и временем устранения неисправности, при условии, что Клиент подтверждает устранение неисправности (исключая указанное время ожидания подтверждения устранения неисправности).

Неисправности по степени срочности их устранения подразделяются на три приоритета, указаны в Таблице - Приоритеты устранения неисправностей.

Таблица - Приоритеты устранения неисправностей

Приоритет	Описание приоритета	Периодичность информирования Клиента	Режим работы по устранению неисправности
Высокий	Авария - полное отсутствие возможности оказания Услуги (перерыв), вызванное неисправностями на сети	По запросу Клиента и по факту устранения неисправности	Круглосуточно

	и/или оборудовании Оператора		
Средний	Предаварийное состояние - частичное отсутствие возможности оказания Услуги		Ежедневно с 9:00 до 18:00
Низкий	Любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию Услуги, но оказывающие или способные оказать влияние на параметры качества Услуги		Рабочие дни с 9:00 до 18.00

4.3.6.3. Обнаружение неисправности

В случае обнаружения Клиентом неисправности при оказании Услуги, Клиент должен уведомить об этом Оператора. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- краткое описание неисправности;
- время обнаружения неисправности;
- способ обнаружения неисправности;
- степень влияния на Услугу;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за устранение неисправности.

В случае обнаружения Оператором неисправности при оказании Услуги, а также в случае получения уведомления об обнаружении неисправности со стороны Клиента, Оператор должен незамедлительно зарегистрировать неисправность (инцидент) и в течение 1 (одного) часа с момента регистрации направить уведомление об обнаруженной неисправности Клиенту. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- номер зарегистрированной неисправности (инцидента);
- время регистрации неисправности;
- краткое описание неисправности;
- способ обнаружения неисправности;
- степень влияния на Услугу;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за устранение неисправности.

Для устранения неисправности ответственная за устранение сторона инициирует проведение аварийно-восстановительных работ.

4.3.6.4. Устранение неисправности

Неисправность считается устраненной, если Услуга готова к эксплуатации, а ее эксплуатационные характеристики восстановлены и

соответствуют гарантированным Оператором параметрам, указанным в п. 4.2.5.1.

В случае устранения Клиентом неисправности при оказании Услуги, Клиент должен уведомить об этом Оператора. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- время устранения неисправности;
- причину и принятые меры для устранения неисправности.

В случае устранения Оператором неисправности при оказании Услуги, а также в случае получения уведомления об устранении неисправности со стороны Клиента, Оператор должен зарегистрировать устранение неисправности (инцидент) и в течение 1 (одного) часа с момента регистрации направить уведомление об устранении неисправности Клиенту. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- номер зарегистрированной неисправности (инцидента);
- время регистрации неисправности;
- время устранения неисправности;
- краткое описание неисправности;
- причину и принятые меры для устранения неисправности;
- способ обнаружения неисправности;
- степень влияния на Услуги;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за устранение неисправности.

После получения уведомления об устранении неисправности Клиент в течение 2 (двух) часов должен подтвердить/не подтвердить факт устранения неисправности. В случае не предоставления подтверждения до истечения указанного времени, неисправность считается устраненной.

По запросу Клиента Оператор должен предоставить в адрес уполномоченного представителя Клиента отчет об устранении неисправности в течении 3 (трех) рабочих дней. Отчет должен содержать следующую информацию:

- номер зарегистрированной неисправности (инцидента);
- время регистрации неисправности;
- время устранения неисправности;
- продолжительность неисправности;
- описание неисправности;
- причину и принятые меры для устранения неисправности;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за устранение неисправности.

Продолжительность устранения неисправности рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности Оператором и временем устранения неисправности, при условии, что Клиент подтверждает устранение неисправности (исключая указанное время ожидания подтверждения устранения неисправности).

Уведомление (отчет) об устранении неисправности может являться основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги согласно настоящих Общих правил.

4.3.6.5. Плановые работы (далее – ПР)

ПР проводятся без перерыва в предоставлении Услуг с целью технического обслуживания, усовершенствования (модернизации) сетевого или инженерного оборудования РЦОД. При наличии возможности ПР производятся с 23:00 до 06:00.

При планировании ПР, ответственным за проведение которых является Оператор, Оператор должен уведомить Клиента о проведении работ не менее чем за 1 (одни) сутки до начала ПР, а в случае если ПР могут вызвать перерывы в работе Услуги - не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала ПР. Исключением являются случаи, когда ПР выполняются по запросу Клиента или по требованию государственных органов Республики Беларусь. По завершению ПР должно быть направлено уведомляет об окончании ПР.

При планировании ПР, ответственным за проведение которых является Клиент, Клиент обязуется уведомить Оператора о проведении ПР на своем оборудовании, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, не менее чем за 1 (одни) сутки до начала ПР. Исключением являются случаи, когда плановые работы проводятся с целью предотвращения или исправления аварийной ситуации, но не менее чем за 1 (один) час до начала ПР. По завершению ПР должно быть направлено уведомляет об окончании ПР.

Об изменении сроков проведения ПР или их отмене уведомление противоположной стороны должно быть произведено в кратчайшие сроки после принятия решения.

Уведомление о ПР должно содержать следующую информацию:

название ПР;

описание и план проведения ПР;

планируемое время, дата начала и завершения ПР;

степень влияния ПР на Услугу;

ФИО, должность, номер телефона лица, ответственного за проведение ПР.

Уведомление о завершении ПР должно содержать следующую информацию:

название ПР;

статус завершения ПР (успешно\не успешно);

фактические время, дата начала и завершения ПР;

степень влияния ПР на Услугу;

результат проведения работ.

В случае, если выполнение ПР превысило заявленный срок или присутствует серьезное отклонение от плана ПР или в ходе ПР обнаружена проблема, то инициируются аварийно-восстановительные работы (далее – АВР). Об изменении сроков проведения работ или их отмене уведомление Уполномоченного представителя противоположной стороны должно быть произведено в кратчайшие сроки после принятия решения.

4.3.6.6. Аварийно-восстановительные работы

АВР проводятся в следующих случаях:

полное отсутствие возможности оказания Услуги (перерыв);

периодически возникающие прерывания в оказании Услуги;

существенные ухудшения параметров качества, указанных в п. 4.2.5.1., которые могут привести к прерыванию оказания Услуги;

выполнение ПР превысило заявленный срок;

присутствует серьезное отклонение от плана проведения ПР;

в ходе проведения ПР обнаружена неисправность.

При возникновении аварийной ситуации на оборудовании Клиента или Оператора, Оператор имеет право открыть шкаф для проведения АВР.

Уведомление о АВР должно быть направлено инициатором в адрес противоположной стороны в течение 1 часа с момента обнаружения неисправности, ухудшения или отклонения. Процедура оповещения при проведении АВР идентична процедуре проведения оповещения при Обнаружении неисправности и описанной в настоящем Положении.

4.3.7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.3.7.1. Уровни технической поддержки

Оператор предоставляет Клиенту в соответствии с условиями Договора на Услугу техническую поддержку определённого уровня. Виды работ на оборудовании Клиента, размещенного в РЦОД, силами и под контролем Оператора по уровням технической поддержки указаны в Таблице Уровень технической поддержки. Работы по технической поддержке выполняются по запросу, который Клиент направляет Оператору. К исполнению принимаются только запросы, направленные представителю Оператора представителем Клиента.

Таблица - Уровень технической поддержки

Уровень технической поддержки	Вид работ
Стандарт	визуальный осмотр оборудования «холодная» перезагрузка оборудования (выключение/включение питания) проверку кабельных соединений, управление кабельными соединениями Клиента обеспечение взаимодействия с представителями Клиента по вопросам устранения аварий и обеспечения надлежащего уровня обслуживания в соответствии с Положением об уровне обслуживания
Расширенный	Дополнительно к уровню «Стандарт»:

	<p>предоставление Клиенту временного рабочего места в открытом офисе для клиентов РЦОД с локальным доступом к его оборудованию;</p> <p>предоставление Клиенту временного места на складе для хранения и подготовки к монтажу (установке) оборудования</p>
Профи	в соответствии с согласованным Сторонами техническим заданием

4.3.7.2. Порядок подачи запросов

Клиент должен направить запрос Оператору не позднее 24 часов до начала выполнения работ, за исключением случаев аварийного восстановления работоспособности оборудования Клиента, в этом случае запрос должен быть подан за 1 час до планируемого начала работ. Запрос может быть аннулирован Клиентом не позднее, чем за 1 (один) час до согласованного срока проведения работ.

Процедуры уведомления при сервисном запросе соответствует процедурам уведомления при проведении ПР

4.3.8. ПРОЦЕДУРА ЭСКАЛАЦИИ

В случае несогласия с ходом решения проблем (устранением неисправности, выполнением сервисных запросов) Клиент вправе поэтапно эскалировать проблему руководителям Оператора, указанным в таблице - Контактная информация ответственных лиц Оператора.

В случае отсутствия ответа Оператора на обращение Клиента в течение 2 часов, недоступности ответственного лица или отсутствие должной, по мнению Клиента реакции, обращение направляется на более высокий уровень.

Таблица - Контактная информация ответственных лиц Оператора

№	Ф.И.О.	Должность	Телефон	E-mail
1	Горунчик Андрей Владимирович	Начальник управления РЦОД	+37517 287 11 66 +37529 627 63 46	andrey.gorunchik@becloud.by

4.4. ПРАВИЛА ДОПУСКА В РЦОД, ВВОЗА И ВЫВОЗА ОБОРУДОВАНИЯ

4.4.1. ПРАВИЛА ДОПУСКА В РЦОД

4.4.1.1. В Республиканском центре обработки данных установлен пропускной и внутриобъектовый режимы.

4.4.1.2. Допуск в РЦОД работникам Клиента предоставляется на основании предварительно поданной Клиентом заявки по форме, указанной в п. 4.6 настоящих Общих правил. Перечень лиц, заявляемых Клиентом для допуска в РЦОД должен быть минимальным. При заявлении Клиентом на

допуск в РЦОД лиц, выполняющих работы на Оборудовании Клиента (далее – Оборудование) и не являющихся работниками Клиента, Клиент отвечает за их действия также, как за действия собственных работников.

Заявка на допуск в РЦОД направляется не позднее, чем за 3 рабочих дня до дня первого посещения на адрес электронной почты ohrana@becloud.by и принимается Оператором исключительно с адресов электронной почты, указанных в разделе «Контактные данные сторон» Договора (Приложения на услугу).

4.4.1.3. Прибывающие в РЦОД работники Клиента перед первым посещением должны пройти вводный инструктаж по охране труда у инженера по охране труда Оператора.

4.4.1.4. Срок действия допуска в РЦОД по отправленной заявке устанавливается до окончания текущего календарного полугодия. Если заявка подана в июне или декабре, то срок действия допуска в РЦОД устанавливается до окончания следующего календарного полугодия.

4.4.1.5. Допуск в РЦОД осуществляется через КПП по паспортам или заменяющим их документам.

4.4.1.6. Прибывшие в РЦОД работники Клиента при первом посещении инструктируются под роспись работником отдела охраны Оператора о правилах пропускного и внутриобъектового режимов в РЦОД и обязаны выполнять эти правила.

4.4.1.7. На время пребывания в РЦОД работникам Клиента выдаются пропуска на пластиковых картах с требуемыми правами доступа.

4.4.1.8. Работы по монтажу (установке) и техническому обслуживанию Оборудования осуществляются бригадой в составе не менее двух человек из числа лиц, имеющих удостоверение по охране труда и допущенных к работе в электроустановках до 1000 В с группой допуска не ниже третьей.

4.4.1.9. Проведение Клиентом работ допускается исключительно в отношении Оборудования. Любые действия или работы в отношении оборудования и/или иного имущества Оператора или третьих лиц запрещены.

4.4.1.10. Оператор открывает стойки с Оборудованием и предоставляет допуск к Оборудованию только тем работникам Клиента, которые указаны Клиентом в заявке на допуск, как имеющие право самостоятельного допуска к Оборудованию. Другие работники, заявленные Клиентом на допуск в РЦОД, допускаются к Оборудованию только в присутствии работников Клиента, имеющих право самостоятельного допуска к Оборудованию.

4.4.2. ПРАВИЛА ВВОЗА (ВЫВОЗА) ОБОРУДОВАНИЯ

4.4.2.1. Ввоз (вывоз) Оборудования в РЦОД осуществляется по предварительно поданной заявке по форме, указанной на сайте Оператора.

4.4.2.2. При ввозе (вывозе) Оборудования в рабочие дни с 9.00 часов до 17.00 часов заявка направляется не позднее, чем за 1 рабочий день до даты ввоза (вывоза).

4.4.2.3. При ввозе (вывозе) Оборудования в нерабочее время, в выходные и праздничные дни заявка направляется не менее, чем за 3 рабочих дня до даты ввоза (вывоза).

4.4.2.4. В случае, когда ввозимое Оборудование требует предварительного помещения на склад для распаковки и подготовки к монтажу (установке), Клиент письменно обращается к Оператору с просьбой предоставить ему склад на требуемое время, указав вес и объём Оборудования. Оператор предоставляет склад при наличии такой возможности на возмездной или безвозмездной основе.

4.4.2.5. Оборудование Клиента передаётся Оператору по акту сдачи-приемки Оборудования по форме, указанной в п.4.5 настоящих Общих правил, после завершения его монтажа (установки) и возвращается Оператором Клиенту по акту сдачи-приемки Оборудования перед началом демонтажа (установки).

4.5. ПРАВИЛА УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

4.5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО ФИЗИЧЕСКОМУ РАЗМЕЩЕНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ

4.5.1.1. К размещению в машинном зале РЦОД допускается Оборудование, соответствующее требованиям технических нормативных правовых актов Республики Беларусь и имеющее сертификат соответствия, выданный аккредитованным органом по сертификации Республики Беларусь.

4.5.1.2. Оборудование устанавливается только в стоечном варианте исполнения (rack mount) и при наличии стандартных элементов крепления в 19 дюймовую стойку в телекоммуникационном шкафу (далее - шкафу) с доступной высотой для размещения оборудования - 47U, шириной 600 мм, глубиной 1100 мм). Масса оборудования, размещаемого в одном шкафу не должна превышать 1000 кг. По согласованию с Оператором допускается размещение негабаритного Оборудования на основании разработанного Клиентом проекта.

4.5.1.3. Не допускается устанавливать поврежденное (в том числе имеющее следы неавторизованной модификации) или неисправное Оборудование.

4.5.1.4. Не допускается устанавливать Оборудование, имеющее в своем составе устройства/модули беспроводной связи или устройства/модули видео- и звуковой записи.

4.5.1.5. Салазки (рельсы) для серверов, кронштейны для Оборудования, комплекты монтажных частей предоставляет Клиент.

4.5.1.6. В шкафах с Оборудованием не допускается размещение посторонних предметов (коробок, инструмента, монтажных материалов, не смонтированного оборудования, т.п.).

4.5.1.7. Оборудование не должно препятствовать свободному открытию и закрытию дверей шкафа.

4.5.1.8. Не допускается производить любые изменения в конструкции шкафа, в том числе сверлить и подпиливать элементы конструкции шкафа.

4.5.1.9. Размещение оборудования в шкафу не должно создавать путей паразитного (в обход активного оборудования) перетока холодного воздуха в горячий коридор.

4.5.2. ПАРАМЕТРЫ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ И ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ

4.5.2.1. Оператор подаёт в каждый шкаф две трёхфазные линии электроснабжения (линию «А» и линию «В») с глухозаземлённой нейтралью и обеспечивает наличие электроснабжения номинальным напряжением 230В, соответствующего нормам качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения по ГОСТ 32144-2013, как минимум по одной линии.

4.5.2.2. Каждая линия электроснабжения подаётся в шкаф через трёхполюсный автоматический выключатель номиналом 16А (для высоконагруженного шкафа - 32А).

4.5.2.3. Суммарная мощность оборудования, размещенного в одном шкафу не должна превышать 6 кВт (для высоконагруженного шкафа - 12 кВт).

4.5.2.4. Для электроснабжения в шкафу со стороны «горячего» коридора на каждой линии установлен PDU Knurr DI-STRIP TriplePower, 100-240/173-415 Vac, Input: 3x 16А, Output: 10А C13 (36 розеток), 16А C19 (6 розеток), а в высоконагруженном шкафу Knurr DI-STRIP PizzaPower, 100-240/173-415 Vac, Input: 3x 32А, Output: 10А C13 (18 розеток), 16А C19 (6 розеток).

4.5.2.5. Для подключения Оборудования используются кабели электропитания с заземляющей жилой. Сечение кабеля должно соответствовать расчетным значениям нагрузки.

4.5.2.6. Клиент подключает оборудование к PDU собственными питающими кабелями с соответствующими вилками C14 или C20. При подключении оборудования к PDU Клиент равномерно распределяет нагрузку по фазам. При этом ток каждой фазы не должен превышать 14,4 А (для высоконагруженных шкафов – 28,8 А). Ток каждой фазы рассчитывается исходя из максимального энергопотребления оборудования указанного Клиентом в пункте 2 «Сведения о размещаемом оборудовании» Заказа. Клиент несет ответственность за полноту и достоверность предоставленных сведений.

4.5.2.7. Оборудование Клиента, оснащенное резервируемыми блоками питания, включать в разные PDU для обеспечения резервирования по электропитанию. Оборудование с одним блоком питания включать в PDU линии «А» или линии «В» по согласованию с Оператором.

4.5.2.8. Заземление оборудования Клиента осуществляется как правило от PDU с использованием заземляющего провода кабеля питания.

4.5.2.9. При наличии на оборудовании Клиента отдельной клеммы заземления заземление оборудования может осуществляться в соответствии с требованиями ПУЭ и ТКП 339-2011 подключением к перфорированной вертикальной планке шкафа.

4.5.2.10. Не допускается подключение оборудования к электропитанию в соседние шкафы, даже в случае их аренды Клиентом.

4.5.3. ПАРАМЕТРЫ ОХЛАЖДЕНИЯ

4.5.3.1. Оборудование должно охлаждаться по схеме «спереди - назад», с забором холодного воздуха с лицевой стороны шкафа, обращённой в сторону «холодного» коридора и выбросом горячего воздуха в тыльную сторону шкафа, в «горячий» коридор. При необходимости обеспечения иного способа охлаждения Клиент обязан предварительно согласовать способ охлаждения Оборудования с Оператором.

4.5.3.2. Неиспользуемое Клиентом пространство шкафа со стороны «холодного» коридора закрывается технологическими заглушками, которые предоставляет Оператор.

4.5.3.3. При необходимости устранения паразитных перетоков холодного воздуха в горячий коридор, такое устранение осуществляется Клиентом, способом, согласованным с Оператором.

4.5.4. ИНФРАСТРУКТУРА СТРУКТУРИРОВАННОЙ КАБЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ (СКС)

4.5.4.1. Клиент предоставляет Оператору требования по подключению Оборудования к каналообразующему оборудованию Оператора. Подключение Оборудования к каналообразующему оборудованию Оператора осуществляет Оператор.

4.5.4.2. Соединение Оборудования, находящегося в разных шкафах, выполняется Клиентом по схеме, согласованной с Оператором, если иное не определено Договором оказания Услуги предоставления инфраструктуры РЦОД.

4.5.4.3. К прокладке в РЦОД допускаются только кабели с оболочками LSZH.

4.5.4.4. Волоконно-оптические кабели и патч-корды следует выводить из шкафов внутри жёлтых гофр и прокладывать в предназначенных для них жёлтых коробах (Panduit) с минимальным перехлёстом.

4.5.4.5. Размещение медных кабелей (сигнальных, питающих и кабелей заземления) в желтых коробах, гофрах запрещено.

4.5.4.6. Медные кабели следует прокладывать в металлических лотках-кабельростах объединяя в плоские многорядные жгуты по всей трассе прокладки (где это невозможно - в жгуты произвольной формы без перекручивания кабелей в жгутах).

4.5.4.7. Запас кабелей избыточной длины укладывать и закреплять внутри шкафов или в кабельные органайзеры. Клиент обязан предусмотреть наличие и монтаж кабельных органайзеров необходимой емкости.

4.5.4.8. Укладка петель, бухт из избыточной длины кабелей в/на кабельных лотках, коробах и т.п. не допускается.

4.5.4.9. Крепление кабеля по всей трассе выполнять с помощью специальных стяжек или увязывать специальной ниткой по всей длине (на

горизонтальных участках через 1-1,5 м, на вертикальных участках и в шкафах 25-30 см, на коммутационных панелях - у каждого порта).

4.5.4.10. Допускается спуск кабеля с лотков без кабельроста при условии, что длина кабеля на спуске не более 300 мм, либо жгут содержит более 48 кабелей (S/F/U) TP при спуске менее 1000 мм. Во всех остальных случаях организовывать спуск кабеля по лотку.

4.5.4.11. Изгибы кабелей по трассе прокладки и в шкафах выполнять в соответствии с техническими нормами производителей кабельной продукции.

4.5.4.12. Элементы СКС (кабели, кроссы, патч-панели) должны быть единообразно обозначены бирками. Бирки должны иметь надёжное крепление. Надписи на бирках должны быть несмываемыми, выполнены типографским (или при помощи принтера) способом. Бирки на кроссах и патч-панелях должны содержать название и условный номер устройства и размещаться на видимом месте, как правило на лицевой панели. Бирки на кабелях должны содержать информацию о типе кабеля и портах оборудования, соединяемых этим кабелем, например, «STP cat.6 from ____to ____». Бирки с данной информацией размещать с обеих сторон кабеля вблизи разъёмов. Допускается отсутствие бирок на кабелях, не выходящих за пределы шкафа, используемого Клиентом.

4.5.4.13. Информация о кабельных соединениях Клиента передаётся Клиентом Оператору в виде кабельного журнала по приведенному ниже образцу

№ п/п	Назначение кабеля	Откуда идет			Куда поступает			Марка, емкость кабеля	Длина м.	Примечание
		Обозначение								
		Шкаф, юнит	Устройство, сторона шкафа	Слот, порт	Шкаф, юнит	Устройство, сторона шкафа	Слот, порт			

Дополнительно к настоящим правилам в работе рекомендуется руководствоваться следующей документацией:

ТКП 45-1.02-295-2014 Строительство. Проектная документация. Состав и содержание;

СТБ 2235-2011 Система проектной документации для строительства. Условные графические обозначения и изображения элементов генеральных планов и сооружений транспорта;

СТБ 2073-2010 Система проектной документации для строительства. Правила выполнения чертежей генеральных планов предприятий, сооружений

и жилищно-гражданских объектов;

ТКП 45-4.04-149-2009 Системы электрооборудования жилых и общественных зданий. Правила проектирования;

ГОСТ 30331.1-95 Электроустановки зданий. Основные положения;

СНиП 3.05.06-85 Электротехнические устройства;

ГОСТ 28249-93 Короткие замыкания в электроустановках. Методы расчета в электроустановках переменного тока напряжением до 1 кВ;

ТКП 181-2009 Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;

РД РБ 02140.15-2002 Инструкция по проектированию линейно-кабельных сооружений связи;

ANSI/TIA/E1A-568B Прокладка телекоммуникационных кабельных линий в коммерческих зданиях (Commercial Building Telecommunications Cabling Standard);

ANSI/TIA-569 Требования к прокладке телекоммуникационных линий, кабелепроводам и техническим помещениям в коммерческих зданиях (Commercial Building Standard for Telecommunications Pathways and Spaces);

ANSI/TIA/EIA-606 Стандарт администрирования телекоммуникационной инфраструктуры в коммерческих зданиях (The Administration Standard for the Telecommunications Infrastructure of Commercial Building);

TIA/EIA-607 Стандарт по электрическому объединению и заземлению телекоммуникационных инфраструктур в коммерческих зданиях (Commercial Building Grounding and Bonding Requirements for Telecommunications);

ANSI/TIA/EIA-942-A:2012 Стандарт на телекоммуникационную инфраструктуру центров обработки данных (Telecommunications Infrastructure Standard for Data Centers).

4.6. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

ЗАКАЗ № _____ от « _____ » _____ 201_ г.
 по Приложению № _____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД»
 к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « _____ »
 _____ 201_ г.

**Наименование
клиента:**

1. Тип заказа

Новая услуга	Изменение конфигурации существующей услуги к Заказу № _____
--------------	---

2. Сведения о размещаемом оборудовании

шкаф SR.1.X.X.

№ п/п	Наименование оборудования	Юниты размещения, с – по Units	Масса, кг	Максимальное энергопотребление, Вт/ВА,	Тип и количество разъемов электроснабжения	Способ охлаждения, требуемый температурный режим

шкаф SR.1.X.X.

№ п/п	Наименование оборудования	Юниты размещения, с – по Units	Масса, кг	Энергопотребление, Вт/ВА,	Тип и количество разъемов электроснабжения	Способ охлаждения, требуемый температурный режим

3. Сведения о выделяемых IP-адресах

IP-адрес /подсеть	
-------------------	--

4. Сведения о заказываемых каналах электросвязи

Подключение к порту доступа к сети интернет на скорости, Мбит/с	
Подключение к порту доступа к национальному сегменту сети интернет на скорости, Мбит/с	

5. Сведения о заказанной услуге технической поддержки:

Уровень технической поддержки	
-------------------------------	--

6. Стоимость потребленной Оборудованием электрической энергии

Включено в стоимость Услуги		
-----------------------------	--	--

7. Дата начала оказания Услуги: _____

8. Стоимость Услуги:

Наименование услуг	Стоимость без НДС, руб.	Сумма НДС, 20%, руб.	Стоимость с учетом НДС*, руб.

**При наличии*

Примечание: при наличии скидки, действующей у Оператора на момент заказа услуг, добавляется поле, в котором указан размер скидки

9. Материалы, используемые Оператором при инсталляции:

№ п/п	Наименование, марка и прочие характеристики	Единицы измерения	Количество

Работы по инсталляции выполнены Оператором в полном объеме. Претензий по качеству не имею.

_____ (Ф.И.О., подпись представителя Абонента)

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/ /
 М.П.

_____/ /
 М.П.

АКТ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

по Приложению № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД»
к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ »
_____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к
Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ »
_____ 201_ г., настоящим Актом начала оказания Услуг Оператор и Клиент
удостоверяют, что:

1. Дата начала оказания Услуг –
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 скреплен
подписями должным образом уполномоченных представителей обеих Сторон.

Оператор

**СООО «Белорусские облачные
технологии»**

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

М.П.

/

М.П.

/

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

к Приложению № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД»
к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ »
_____ 201_ г.

г. Минск _____ « ____ » _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услугу предоставления инфраструктуры РЦОД в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Период оказания Услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.
1.			
2.			
Итого стоимость, бел.руб.			
Сумма НДС при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

Итого оказано услуг на _____ (_____),
сумму: _____ с учетом НДС при ставке 20%,

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

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
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент:

М.П.

М.П.

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОБОРУДОВАНИЯ

по Приложению № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД»
к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ »
_____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

Клиент передал, а Оператор принял оборудование в соответствии с таблицей:

№ п/п	Наименование оборудования	Инвентарный номер	Балансовая стоимость, бел. рублей

Итого: _____ белорусских рублей

Оборудование находится в исправном состоянии, без видимых повреждений.

Комплектность оборудования определяется _____, прилагаемыми к настоящему акту.

Вместе с оборудованием передаётся следующая документация на него:

1. _____
2. _____
3. _____

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

М.П.

М.П.

ЗАЯВКА НА ДОПУСК В РЦОД

На бланке Клиента

№ _____ от ____ . ____ . 201__

Отдел охраны управления РЦОД
СООО «Белорусские облачные технологии»
ул. Центральная, 22
223050, Минский район, а/г Колодищи,
e-mail: ohrana@becloud.by

ЗАЯВКА НА ДОПУСК В РЦОД

В соответствии с условиями с Приложения № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201__ г. для проведения работ _____ (указать, какие работы будут проводиться) прошу разрешить допуск в РЦОД по адресу: Минский район, агрогородок Колодищи, ул. Центральная, 22 следующих работников:

№	Фамилия, имя, отчество работника	Наименование организации, должность	Паспортные данные (серия, номер паспорта, кем и когда выдан)	Период допуска (указать даты начала и окончания допуска, в рабочее время по будням или круглосуточно)	Самостоятельный допуск к Оборудованию (запрещён или разрешён)

Автотранспорт: _____ (указать марку, модель, государственный регистрационный знак)

Ответственное лицо (Ф.И.О) _____.

Должность: _____.

Тел.: _____.

Адрес электронной почты: _____.

Должность

Подпись

Заявка является действительной только при оформлении на бланке организации при наличии подписи уполномоченного лица Клиента, указанного в Договоре (Приложении на услугу)

АКТ СВЕРКИ ТЕХНИЧЕСКИХ ПЕРЕРЫВОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

СООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании Устава, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

1. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

2. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.
3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/

/

_____/

/

М.П.

М.П.

ЗАЯВКА НА ВВОЗ ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

На бланке Клиента

№ _____ от ____ . ____ . 201__

Отдел охраны управления РЦОД
СООО «Белорусские облачные технологии»
ул. Центральная, 22
223050, Минский район, а/г Колодищи,
e-mail: ohrana@becloud.by

ЗАЯВКА НА ВВОЗ ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

№ _____ от _____

В соответствии с условиями Приложения № ____ «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201__ г. прошу разрешить _____ (дата, время) ввоз Оборудования для монтажа (установки) в серверную стойку, расположенную в государственном\коммерческом (нужное подчеркнуть) секторе серверных помещений РЦОД – сектор ____ ряд ____ место ____ согласно спецификации, указанной в таблице.

№ п/п	Наименование оборудования	Производитель	Модель	Серийный номер	Кол-во	Стоимость за шт.

Автотранспорт: _____ (указать марку, модель, государственный регистрационный знак).

Ответственное лицо (Ф.И.О) _____.

Должность: _____.

Тел.: _____.

Адрес электронной почты: _____.

Должность

Подпись

-----для заполнения работником Оператора-----

Ввоз Оборудования разрешен:

Подпись _____ / _____ /

Должность _____

Дата _____

ЗАЯВКА НА ВЫВОЗ ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЦОД

На бланке Клиента

№ _____ от ____ . ____ . 201__

Отдел охраны управления РЦОД
СООО «Белорусские облачные технологии»
ул. Центральная, 22
223050, Минский район, а/г Колодищи,
e-mail: ohrana@becloud.by

ЗАЯВКА НА ВЫВОЗ ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЦОД

№ _____ от _____

В соответствии с условиями Приложения «Услуга предоставления инфраструктуры РЦОД» к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201__ г. прошу разрешить _____ (дата, время) вывоз Оборудования, расположенного в государственном\коммерческом (нужное подчеркнуть) секторе серверных помещений РЦОД – сектор ____ ряд ____ место ____ согласно спецификации, указанной в таблице.

№ п/п	Наименование оборудования	Производитель	Модель	Серийный номер	Кол-во	Стоимость за шт.

Автотранспорт: _____ (указать марку, модель, государственный регистрационный знак).

Ответственное лицо (Ф.И.О) _____.

Должность: _____.

Тел.: _____.

Адрес электронной почты: _____.

Должность

Подпись

-----для заполнения работником Оператора-----

Вывоз Оборудования разрешен:

Подпись _____ / _____ /

Должность _____

Дата _____

5. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

5.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

5.1.1. Услуга предоставление облачной инфраструктуры (далее – Услуга) представляет собой инфраструктурный сервис в рамках Республиканской платформы.

5.1.2. Состав предоставляемых ИТ-ресурсов (средств для обработки, хранения информации, а также транспортировки данных для администрирования информационных систем) и программного обеспечения определяется в соответствии с выбранным Клиентом тарифным планом. В случае необходимости Клиент имеет возможность в режиме реального времени арендовать дополнительные ИТ-ресурсы и программное обеспечение через панель управления или посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора.

5.1.3. Состав Услуги:

5.1.3.1. виртуальная машина — программная и/или аппаратная система Республиканской платформы, эмулирующая аппаратное обеспечение (сервер) с возможностью установки операционной системы и иного программного обеспечения. Виртуальная машина характеризуется определённым обязательным набором ИТ-ресурсов (vCPU, vRAM, vHDD) и может создаваться Клиентом через панель управления или посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора;

5.1.3.2. облако виртуальных машин (набор ограниченных ИТ-ресурсов) для создания ИТ-инфраструктуры или размещения приложений;

5.1.3.3. набор предопределённых конфигураций виртуальных машин и шаблонов;

5.1.3.4. программное обеспечение, установленное на виртуальную машину.

5.1.4. Услуга предоставляется государственным органам и организациям, коммерческим организациям.

5.1.5. Тарификация осуществляется из расчета потребленных ИТ-ресурсов vCPU, vRAM, vHDD, а также использованного Клиентом программного обеспечения. Клиент имеет возможность изменения объема ресурсов Услуги путем выбора необходимого тарифного плана в режиме реального времени через панель управления или посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора.

5.1.6. Оператор предоставляет программное обеспечение в составе Услуги предоставления облачной инфраструктуры путем предоставления удаленного доступа к заказанному Клиентом лицензионному программному обеспечению Microsoft, размещенному на Республиканской платформе, с последующей установкой программного обеспечения на виртуальную машину. Клиент самостоятельно может выбрать необходимый шаблон виртуальной машины с установленным программным обеспечением через панель

управления. Правообладатель программного обеспечения – компания «Microsoft Ireland Operations Limited» (далее - Правообладатель). Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют технической поддержки в отношении оказания Услуги.

5.2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.2.1. Оператор обязуется:

5.2.1.1. информировать клиента о возможности предоставления необходимого пула IP-адресов на возмездной основе;

5.2.1.2. предоставлять Клиенту контактные данные ответственных лиц, имеющих право осуществлять управление и распределение IT-ресурсов. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Оператора, немедленно извещать Клиента;

5.2.1.3. оператор несет иные обязанности, предусмотренные Приложением на услугу и Общими правилами.

5.2.2. Клиент обязуется:

5.2.2.1. незамедлительно информировать Оператора об отклонениях от согласованного уровня Услуг или же о другом замеченном событии, которое способно нарушить нормальное функционирование Услуг;

5.2.2.2. предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию заказанных Услуг;

5.2.2.3. предоставлять запрашиваемую Оператором информацию об использовании Услуг в целях улучшения качества оказания Услуг Оператором;

5.2.2.4. предоставлять Оператору контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удалённый доступ, перечень IP адресов с которых может осуществляться удалённый доступ. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Клиента, немедленно извещать Оператора;

5.2.2.5. использовать Услугу на условиях и с ограничениями, предусмотренных Разделом 5.6 «Лицензионное соглашение» к настоящим Общим правилам и документом Правообладателя Service Provider Use Rights (права использования, предоставленные поставщику услуг), расположенном на официальном интернет-сайте Правообладателя по адресу:

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2;>

5.2.2.6. предоставить касающиеся Клиента сведения о его наименовании и реквизитах (в отношении Клиентов – юридических лиц) Правообладателю и его аффилированным лицам;

5.2.2.7. не удалять, не изменять или не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в программном обеспечении;

5.2.2.8. запрещается вскрытие технологии, декомпиляция и дизассемблирование компьютерных программ за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

5.3. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.3.1. УРОВЕНЬ УСЛУГИ

5.3.1.1. Период наличия услуги

Услуга оказывается Оператором в соответствии с тарифным планом, выбранным Клиентом. Гарантируемым периодом для оговоренного уровня наличия Услуги является временной период указанным в условиях к тарифному плану. Вне гарантируемого периода Оператор обеспечит наличие Услуг на основе принципа «наилучшее усилие», согласно которому Оператор приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне, но без того, чтобы гарантировать соответствие параметрам качества, предусмотренным настоящими Общими правилами.

5.3.1.2. Уровень наличия Услуги

Гарантированный уровень наличия Услуги, оказываемой Оператором, соответствует тарифному плану.

Услуга считается имеющейся в наличии, если в гарантируемый период: виртуализированные системы отвечают запросам категории ICMP, поступающим из внутренней сети Клиента в среде Республиканской платформы. Время отклика на подобные запросы не должно превышать 10 мс. **Исключение:** Данное положение не включает случаи, когда операционная среда, установленная на виртуальную машину недоступна вследствие деятельности, осуществляемой Клиентом;

Клиент может получать доступ к IT-ресурсам посредством каналов связи или сети Интернет и будет использовать обеспечиваемые им функциональные возможности. Время отклика на запросы доступа к IT-ресурсам не должно превышать 5 секунд.

5.3.1.3. Уровень доступности

Доступность инфраструктуры (виртуальные машины, системы хранения данных) – 99,5%

Доступность сети – 99,5%.

Следующие перерывы предоставления доступа к Услуге квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время недоступности Услуги, если такие перерывы явились следствием:

5.3.1.3.1. изменения Клиентом настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Оператора, производимые без согласования с Оператором;

5.3.1.3.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а

также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Оператора;

5.3.1.3.3. нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услуге, в том числе условий оплаты;

5.3.1.3.4. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, устанавливаемого Клиентом на виртуальную машину, если данное программное обеспечение не было предоставлено в рамках договора с Оператором;

5.3.1.3.5. доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего по вине Клиента;

5.3.1.3.6. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

5.3.1.4. Гибкость

Гибкость – способность увеличивать либо сокращать потребление IT-ресурсов в зависимости от потребностей.

Оператор гарантирует гибкость Услуги, предоставляемой Клиенту, в пределах технических параметров, через панель управления или посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора.

5.3.2. БЕЗОПАСНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

В рамках оказываемой услуги Оператор:

5.3.2.1. обеспечивает изоляцию предоставленных IT-ресурсов, к которым получен доступ в соответствии с условиями договора; при возникновении потребности Клиента в дополнительных работах по обеспечению безопасности информации, выполняет данные работы на платной основе согласно договору и утвержденным тарифам. Клиент самостоятельно управляет средствами защиты информации, выданными в пользование согласно договору, в зависимости от своих требований. Оператор не несет никакой ответственности за изменения, сделанные Клиентом при настройке средств защиты информации;

5.3.2.2. в случае инцидента, связанного с безопасностью информации, Оператор или Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет Оператора или Клиента, если инцидент может сказаться и на ней. Оператор и Клиент (далее – Стороны) согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения. После устранения инцидента, связанного с безопасностью, Стороны составляют индивидуальные отчеты об управлении инцидентом, по обоюдному согласию план действий по предупреждению повторения аналогичных инцидентов.

5.3.3. РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

Для поддержания оговоренного 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	Осуществляются в рабочее время*	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Осуществляются 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	Осуществляются круглосуточно	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ.

* Рабочим временем считается период с 9ч до 18ч будних дней

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.

5.3.4. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА

Оператор назначает лицо, ответственное за отношения с Клиентом. Оператор информирует Клиента официальным письмом или через e-mail о назначенном лице и о его контактной информации (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и пр.) в течение 5-ти календарных дней с момента начала оказания Услуги. В случае замены ответственного лица, информация представляется в такой же срок.

Клиент назначает одно или несколько лиц, ответственных за взаимодействие с Оператором. Клиент уведомляет Оператора официальным письмом или через e-mail в течении не более 5-ти календарных дней о назначенных ответственных лицах.

5.3.5. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

В течение 5-х(пяти) рабочих дней после вступления Приложения в силу Оператор обеспечивает возможность использования ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом, в пределах технических параметров, через панель управления или посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора. В случае необходимости Оператор обеспечивает Клиенту техническую поддержку для использования механизмов запроса, выделения и доступности ИТ-ресурсов.

Клиент обеспечивает:

5.3.5.1. создание виртуальных машин, используя шаблоны, предоставленные на РП в соответствии с Приложением;

5.3.5.2. изменение параметров виртуальных машин в пределах технических параметров, оговоренных в Приложении;

5.3.5.3. установку и конфигурирование необходимых продуктов программного обеспечения (software) на виртуальных машинах;

5.3.5.4. конфигурирование коммуникационной сети между виртуальными машинами;

5.3.5.5. механизмы запрашивания, присвоения и доступности ИТ-ресурсов;

5.3.5.6. набор шаблонов ИТ-ресурсов, на базе которых будут создаваться и поставляться запрошенные виртуальные машины и операционные системы;

5.3.5.7. наличие и безопасность запрошенных ИТ-ресурсов.

5.3.6. ДОСТУП К УСЛУГЕ

Доступ к присвоенным ИТ-ресурсам осуществляется в административных либо пользовательских целях. Административный доступ предназначен для Клиента в целях установки и обслуживания системного и прикладного программного обеспечения на соответствующих серверах. Пользовательский доступ предназначен для использования услуг, оказываемых Клиентом.

Правила доступа к ИТ-ресурсам при предоставлении доступа следующие:

5.3.6.1. доступ к ИТ-ресурсам в административных целях осуществляется из корпоративной сети Клиента;

5.3.6.2. Оператор определяет протоколы, используемые для административного доступа, которые должны быть безопасными, они должны обеспечивать конфиденциальность передаваемых данных;

5.3.6.3. пользовательский доступ может осуществляться из корпоративной сети Клиента;

5.3.6.4. в случае необходимости Клиент может ходатайствовать перед Оператором о внесении изменений в правила доступа на уровне систем либо услуг, которые находятся в управлении Оператора, Оператор рассмотрит ходатайства Клиента, и в случае необходимости, проконсультируется с ним по поводу безопасности запрошенных доступов. В случае, если запрошенные доступы влекут за собой неприемлемые риски безопасности, Оператор может отклонить ходатайства Клиента. Таким образом, Оператор предоставит запрошенные доступы в течение не более 2-х рабочих дней.

5.3.6.5. Клиент несет исключительную ответственность за доступ и за порядок использования доступа.

5.3.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГИ

5.3.7.1. Клиент решает, в каких целях и как именно будут использоваться Услуги, оказываемые Оператором. В этих целях Клиент: использует Услуги в соответствии с законодательством Республики Беларусь, в том числе в сфере информационной безопасности; обеспечивает удаление либо архивацию данных в установленные Приложением сроки; разрабатывает, устанавливает и управляет компонентами программного обеспечения (software), необходимыми для нормального функционирования информационных систем, размещенных в РЦОД. Оператор не несет никакой ответственности за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установленного программного обеспечения и порядка его использования.

5.3.7.2. Оператор:

в случае необходимости обеспечивает интеграцию информационных систем, размещенных на республиканской платформе, с другими информационными системами;

обеспечивает лицензии операционным системам, а также другим компонентам, которые необходимы для нормального функционирования информационных систем, размещенных на РП;

управляет доступом к ресурсам, выделенным из РП, в целях их администрирования.

5.3.8. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТОМ УСЛУГ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ПРАВИЛАМ ПРИЕМЛЕМОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

5.3.8.1. Услуги используются в целях, соответствующих законодательству;

5.3.8.2. Услуги не будут использоваться в целях, которые могут подорвать имидж Клиента или Оператора;

5.3.8.3. 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;

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

5.3.8.5. 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;

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

5.4. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

5.4.1. КЛАССИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ

Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на наличии или нормальном (штатном) функционировании Услуги.

Оператор и Клиент будут взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услуги. При установлении приоритетности в устранении инцидента будут учитываться установленные на этот счет правила.

Приоритетность устранения инцидентов:

Приоритет	Описание инцидента	Период работ по устранению инцидента
Высокий	Инцидент считается «Высокий» в случаях: полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги)	Осуществляются круглосуточно
Средний	Инцидент считается «Средний» в случаях: частичного прерывания Услуги или существенного ограничения доступного функционала; существенного ухудшения ключевых показателей качества Услуги; аварии на критическом элементе системы без прерывания Услуги; нештатные ситуации, которые оказывают существенное влияние на предоставление Услуги и способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)	Осуществляются круглосуточно
Низкий	Инцидент считается «Низкий» в случаях: возникновения проблем, которые не оказывают влияния или оказывают незначительное влияние на предоставление Услуги и не способные	Осуществляются в рабочее время

	привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)	
--	---	--

5.4.2. УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ИНЦИДЕНТАХ И ИХ УСТРАНЕНИЕ

Любой инцидент, сопутствующий Услугам, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением информации о инциденте (далее Заявки) на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по заявке Клиента и только от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Приложения «Контактные данные Сторон».

Оператор отреагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в соответствии правилами, указанными в ниже. Правила применяются на период часов работы. Вне часов работы устранение инцидентов будет осуществляться в соответствии с принципом «наилучшее усилие».

Устранение инцидентов в зависимости от их приоритетности:

Приоритетность инцидента	Время реагирования Оператора	Время на устранение
Высокий	1 час	4 часа
Средний	2 часа	12 часов
Низкий	4 часа	72 часа

Оператор может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Клиентом. По обоюдному согласию с этим лицом Оператора может пересмотреть приоритетность инцидента. Также у Клиента есть возможность в дальнейшем пересмотреть первоначально установленную классификацию. Пересмотр может потребоваться в зависимости от скорости и эффективности в устранении инцидента.

Оператор определит причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для устранения инцидента. На всем протяжении устранения инцидента Оператор будет предоставлять Клиенту информацию о прогрессе, достигнутом в устранении инцидента.

Ответственные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента ответственных лиц Клиента. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента и устранить его.

В случае, если Клиент не согласен с уровнем устранения инцидента, он может ходатайствовать о повторном открытии инцидента. В противном же случае инцидент считается закрытым.

Все инциденты, о которых уведомил Клиент, регистрируются. Оператор будет использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшить качество Услуг и не допустить повторения инцидентов.

5.5. ЗАПРОСЫ

Клиент может связаться по e-mail или телефону с Оператором. Также он может принять решение направить официальные письма Оператору. Содержание направленных сообщений и писем может касаться: предложений об улучшении Услуг, предложений об оптимизации взаимодействия между Сторонами, жалоб относительно уровня Услуг, запросов информации и т. д.

Оператор, в свою очередь, может передавать информацию и запросы Клиенту. Они могут быть адресованы ответственным лицам Клиента или руководству Клиента. Оператор вправе ходатайствовать о мнении и отзывах Клиента относительно используемых Клиентом Услуг. Соответствующая информация запрашивается с целью улучшения качества Услуг и опыт Клиента в использовании Услуг.

На все направленные между Сторонами сообщения и письма стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в разумные сроки, которые, однако не превысят 5 рабочих дней.

5.6. ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ MICROSOFT

5.6.1. УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

Настоящее соглашение определяет условия использования программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующие носители, печатные материалы и электронную, или веб-документацию (вместе и по отдельности — «Продукты»). Оператор не является владельцем Продуктов, и, следовательно, их использование регулируется определенными правами и ограничениями, о которых Оператор обязан проинформировать Клиента. Использование Продуктов является объектом регулирования условий Клиентского соглашения с Оператором и должно согласовываться, толковаться и осуществляться Клиентом в соответствии со следующими условиями, которые Клиент не имеет права изменять или дополнять.

5.6.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Клиентское программное обеспечение» означает программное обеспечение, которое позволяет Устройству получать доступ к службам или функциям, предоставляемым Серверным программным обеспечением, и использовать их.

«Устройство» означает компьютер, рабочую станцию, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое электронное устройство.

«Серверное программное обеспечение» означает программное обеспечение, предоставляющее службы или функциональные возможности на компьютере, действующем в качестве сервера.

«Документация к программному обеспечению» означает любые документы для пользователей, прилагаемые к серверному программному обеспечению.

«Вторично распространяемое программное обеспечение» означает программное обеспечение, описанное в пункте 5.6.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

5.6.3. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ПРОДУКТЫ

Продукты предоставляются Клиенту по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Все титульные права и права интеллектуальной собственности, относящиеся к Продуктам (и составляющим их элементам, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

5.6.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Клиент может использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на Клиентских Устройствах Оператором, только в соответствии с инструкциями и только в связи с услугами, предоставляемыми Оператором. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе использования Клиентом Клиентского программного обеспечения.

5.6.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В связи с услугами, предоставляемыми Клиенту Оператором, Клиент может иметь доступ к определенным средствам и программному коду «образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения («SDK») (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). Клиент не имеет права использовать, изменять, копировать и (или) распространять какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать определенные дополнительные условия, содержащиеся в правах использования, предоставляемых поставщику услуг («SPUR»), применимых к Оператору. Данные условия должны быть предоставлены Клиенту Оператором. Microsoft не дает Клиенту права использовать какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать эти дополнительные условия, предоставленные Оператором.

5.6.6. КОПИИ

Клиент не имеет права создавать копии Продуктов, однако Клиент может создать одну копию Клиентского программного обеспечения на Клиентском Устройстве, как явно разрешено Оператором, и (b) создать копии определенного вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с пунктом 5.6.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения»). Клиент должен удалить или уничтожить все Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия Клиентского соглашения с Оператором при получении уведомления от Оператора или при передаче Клиентского Устройства другому физическому или юридическому лицу, в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, поставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

5.6.7. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВСКРЫТИЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДЕКОМПИЛЯЦИЮ И ДИЗАССЕМБЛИРОВАНИЕ

Клиент не имеет права изучать технологию, декомпилировать или деассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

5.6.8. ЗАПРЕТ НА СДАЧУ В АРЕНДУ

Клиент не имеет права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать, или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между Клиентом и Оператором.

5.6.9. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

Без ущерба для каких-либо других прав Оператор может прекратить действие Клиентских прав на использование Продуктов в случае нарушения Клиентом данных условий. В случае отмены или прекращения действия Клиентского соглашения с Оператором либо соглашения Оператора с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, Клиент должен прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части.

5.6.10. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КОМПЕНСАЦИЙ СО СТОРОНЫ MICROSOFT

Все гарантии, ответственность за убытки и компенсации (если таковые имеют место) предоставляются исключительно Клиентом Microsoft, аффилированным лицам или дочерним компаниям Microsoft.

5.6.11. ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА

Поддержка Продуктов осуществляется Оператором и не осуществляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними компаниями Microsoft.

5.6.12. ОТСУТСТВИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ

Продукты могут содержать технологии, которые не являются отказоустойчивыми и не были разработаны, изготовлены или предназначены для использования в средах или приложениях, в которых сбой в работе продукта может привести к смерти, причинению вреда здоровью или тяжким физическим повреждениям либо ущербу для собственности окружающей среды.

5.6.13. ЭКСПОРТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Клиент обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на веб-сайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

5.6.14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

Помимо других обязательств, которые Клиент несет перед Оператором, Клиент также соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.

5.7. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Заказ № ____ от «__» _____ 201_ г.
 к Приложению № __ «Услуга предоставления облачной инфраструктуры»
 к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
 _____ 201_ г.

Объем IT-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.	Сумма НДС, 20%, руб.	Стоимость с учетом НДС, руб.
1	Процессорные мощности (vCPU), ядер					
2	Оперативная память (vRAM), Гб					
3	Система хранения данных на базе SATA дисков, Гб					
4	Система хранения данных на базе SAS дисков, Гб					
5	Система хранения данных, Гб					
6	Подключение к порту сети передачи данных на скорости, Мбит/с					
7	Программное обеспечение:					
7.1.	<i>НАИМЕНОВАНИЕ ПО</i>					
8	Ежемесячная плата, бел. руб.					
9	Инсталляционный платеж, бел. руб.					

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

 М.П.

 М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Приложению № __ «Услуга предоставления облачной инфраструктуры»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ «Услуга предоставления облачной инфраструктуры» к
Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 201_ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

3. Дата начала оказания Услуг – _____ г.
4. 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
СООО «Белорусские облачные
технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

М.П.

М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг
к Приложению № __ «Услуга предоставления облачной инфраструктуры»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 201_ г.

г. Минск _____ «__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ «Услуга предоставления облачной инфраструктуры» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил 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 при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

Итого оказано услуг на сумму: _____
(_____), с
учетом НДС при ставке 20%,

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

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 оплаты.

Клиент

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг

СООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

4. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

5. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.

6. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/ /
 М.П.

_____/ /
 М.П.

6. УСЛУГА ПО ПЕРЕНОСУ ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА (СИСТЕМЫ) И (ИЛИ) ИКТ-ОБОРУДОВАНИЯ В РЦОД

6.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

6.1.1. Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ – оборудования в РЦОД является услугой Республиканской платформы, при оказании которой Оператор оказывает Клиенту комплекс услуг (работ) по переносу ИР(ИС) Клиента в РЦОД. Услуга оказывается поэтапно и включает в себя:

6.1.1.1. подготовительный этап - Обследование информационного ресурса (системы) Клиента - комплекс работ по обследованию ИР(ИС), Клиента, выполняемый на основании поступившего от Клиента Заказа на обследование ИР(ИС) и Технических требований к проведению обследования ИР(ИС) Клиента утвержденными Общими правилами. Подготовительный этап предусматривает проведение инвентаризации программно-технической инфраструктуры ИР(ИС) Клиента, обследование инфраструктурных слоев ИР(ИС) Клиента в целях определения состава, очередности и условий его (ее) переноса на Республиканскую платформу, а также определение необходимого объема ресурсов Республиканской платформы для обеспечения функционирования этого ИР(ИС) Клиента;

6.1.1.2. перенос информационного ресурса (системы), который осуществляется на основании Технического задания Клиента и предусматривает весь комплекс работ и (или) услуг, необходимых для размещения ИР(ИС) Клиента на Республиканской платформе и включает, при необходимости, установку и настройку программного обеспечения и (или) ИКТ-оборудования, перенос данных, тестирование и опытную эксплуатацию ИР(ИС) на Республиканской платформе. Перенос ИР(ИС) не предусматривает изменение условий и технологии обработки защищаемой информации данного ИР(ИС), за исключением доработки функциональных свойств (внесения изменений в функционал) ИР(ИС). Подробное описание комплекса работ и (или) услуг, необходимых для переноса ИР(ИС) на Республиканскую платформу, порядок и условия их выполнения (оказания), сроки выполнения Работ, определяются в Техническом задании на перенос ИР(ИС) Клиента по форме утвержденной Общими правилами. В результате выполнения Работ перенесенный ИР(ИС) Клиента должен функционировать на Республиканской платформе в полном объеме без потери функциональности или иных свойств в соответствии с требованиями к функционированию, определенными в эксплуатационной и технической документации соответствующего ИР(ИС).

6.2. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № ____ «Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201_ г.

г. Минск

« ____ » _____ 201_ года

В соответствии с Приложением № ____ «Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД» к Договору № ____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Услугу по переносу информационного ресурса (системы)

_____ Клиента в соответствии с Техническим заданием на перенос информационного ресурса (системы) надлежащим образом и в полном объеме.

2. Стоимость Услуги по переносу информационного ресурса (системы) составляет _____ белорусских рублей, включая НДС по ставке 20 % _____ белорусских рублей.

3. К выплате по настоящему Акту: _____ (_____), включая НДС по ставке 20% _____ (_____).

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

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

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

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

КЛИЕНТ

 М.П.

 М.П.

ЗАКАЗ № _____ от « _____ » _____ 201_
на обследование ИР (ИС)

по Приложению № ____ «Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД» к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « _____ » _____ 201_ г.

Настоящим Заказом Клиент поручает Оператору оказание услуг по обследованию информационного ресурса _____ (системы) « _____ » в соответствии с п.2.2.1. Приложения № ____ «Услуга по переносу информационного ресурса (системы) и (или) ИКТ-оборудования в РЦОД» к Договору № _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « _____ » _____ 201_ г.:

Наименование Клиента:	
Адрес Клиента:	
Контактные лица Клиента:	
Наименование ИР (ИС)	
Разработчик ИР(ИС)	
Начало оказания услуг:	
Окончание оказания услуг:	

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

КЛИЕНТ

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

СОГЛАСОВАНО

<Должность согласующего лица>

_____ <ФИО согласующего лица>

«__» _____

УТВЕРЖДАЮ

«__» _____

<Наименование государственного органа или организации>

<Наименование информационной системы>

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**НА ПЕРЕНОС ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА (СИСТЕМЫ)**

Листов <количество листов>

СОГЛАСОВАНО

<Должность согласующего лица>

_____ <ФИО согласующего лица>

«__» _____

СОГЛАСОВАНО

«__» _____

СОГЛАСОВАНО

<Должность согласующего лица>

_____ <ФИО согласующего лица>

«__» _____

<Должность разработчика
документа>СООО «Белорусские облачные
технологии»_____ <ФИО разработчика
документа>

«__» _____

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит требования к проведению услуг по переносу информационного ресурса (системы) на Республиканскую платформу. Документ включает в себя описание текущего состояния программно-технической инфраструктуры информационной системы, а также оценку соответствия информационной системы техническим условиям на размещение информационных систем на ресурсах Республиканской платформы.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Наименование информационного ресурса(системы)

Полное наименование: <полное наименование ИС>

Условное обозначение: <условное обозначение ИС>

1.2 Наименование Оператора и Клиента

Оператор

<Наименование>

<Адрес>

<Телефон>.

Клиент

<Наименование>

<Адрес>

<Телефон>.

1.3 Нормативные ссылки

[1] Указ Президента Республики Беларусь «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий» от 23.01.2014 г. № 46.

[2] Приказ Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь «Об утверждении Положения об основах использования государственными органами и организациями республиканской платформы, действующей на основе облачных вычислений» от 28.05.2014 г. №26.

2 ОПИСАНИЕ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

Для оценки соответствия информационной системы техническим условиям, утвержденным _____ <Дата утверждения>, работниками СООО «Белорусские облачные технологии» было проведено обследование в период с _____ по _____.

2.1 Результаты обследования

1) Общая информация и данные о программно-технической инфраструктуре информационной системы приведены в приложении А.

2) Техническая и эксплуатационная документация на информационную систему передана в <электронном/бумажном> виде в составе, приведенном в приложении В. Не предоставлены следующие документы:

<Перечень не предоставленных документов>.

3) <Перечень иных наблюдений и свидетельств обследования>

2.2 Выводы по результатам обследования

На основании данных (Приложение А) и результатов обследования (Раздел 2.1), определено, что обследуемая Система <соответствует/не соответствует> техническим условиям, утвержденным _____ <дата утверждения>.

3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ УСЛУГ ПО ПЕРЕНОСУ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ НА РЕСУРСЫ РЕСПУБЛИКАНСКОЙ ПЛАТФОРМЫ

3.1 Требования к размещению информационной системы на ресурсах Республиканской платформы

Информационная система должна быть размещена в Подсистеме № <номер подсистемы числом> Республиканской платформы в соответствии с классом оперируемой информации <класс информации>.

<При наличии дополнительных условий привести состав условий и предварительных услуг (Пример: после реализации комплекса мероприятий по защите информации в ИС, в соответствии с требованиями законодательства об информации, информатизации и защите информации)>.

3.2 Требования к объему виртуальных ресурсов для размещения информационной системы на Республиканской платформе

Требования к ресурсам Республиканской платформы, необходимые для обеспечения функционирования ИС в установленных режимах, приведены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Требования к ресурсам Республиканской платформы

Имя сервера	IP адрес	vCPU, (шт)	vRAM, (ГБ)	vHDD		Операционная система
				Объем, (ГБ)	Производительность, (IOPS)	

3.3 Требования к характеристикам канала(ов) связи

<В разделе приводится описание необходимых каналов связи и их характеристики>.

3.4 Требования к срокам оказания услуг по переносу

<В разделе приводится описание сроков и этапов проведения услуг на перенос информационной системы на ресурсы Республиканской платформы>.

3.5 Требования к стоимости услуг по переносу

<В разделе приводится оценочная стоимость услуг по переносу информационной системы на ресурсы Республиканской платформы>

ПРИЛОЖЕНИЕ А СВЕДЕНИЯ О СОСТАВЕ ПРОГРАМНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

<Раздел приводит описание программно-технической инфраструктуры обследуемой информационной системы, а также состав переданной для целей обследования документации>.

ТЕРМИНЫ, АКРОНИМЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Настоящий документ содержит следующие термины и соответствующие им определения:

Наименование термина	Определение

В рамках документа используются следующие акронимы:

Наименование акронима	Расшифровка
Технические условия	технические условия на программно-технические средства, информационные ресурсы и информационные системы государственных органов и организаций Республики Беларусь, размещаемые на Республиканской платформе, действующей на основе технологий облачных вычислений

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Дата	Автор	Описание изменения	Примечание /основание

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР:

СООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22

г. Минск, ул. Московская, д.14

КЛИЕНТ

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

Технические требования к проведению обследования информационного ресурса (системы)

1 Этапы проведения обследования информационного ресурса (системы)

Общий состав этапов услуги, проводимых в процессе обследования приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Состав этапов услуги

	Наименование этапа	Цель этапа
1	Подготовительные мероприятия	согласование организационных документов, а также формирование рабочей группы для проведения услуг
2	Проведение инвентаризации	получение первичных сведений об информационной системе, составе программных и аппаратных средств, а также документации на ИС и ее компоненты
3	Обследование инфраструктуры	Получение данных о характеристиках и функционировании программно-аппаратных средств ИС, организации ЛВС, а также взаимодействиях с внутренними и внешними ИС
4	Анализ результатов обследования	выработка решения о возможности и способе переноса информационной системы на ресурсы Республиканской платформы
5	Разработка и согласование технического задания	документирование решения, принятого на этапе 4, и согласование данного решения с Клиентом
6	Завершение оказания услуг	приемка услуг Клиентом

1.1 Требования к реализации подготовительных мероприятий

1.1.1 При реализации подготовительных мероприятий Оператором должна быть организована и проведена установочная встреча с Клиентом. Для целей установочной встречи Клиент должен организовать присутствие уполномоченных на принятие решений представителей со стороны Оператора, Клиента и организаций, участвующих в эксплуатации и сопровождении информационных ресурсов (систем) Клиента, предполагаемых к обследованию.

Установочная встреча должна быть проведена не позднее 25 календарных дней до предполагаемой даты проведения обследования.

1.1.2 На установочной встрече Оператор должен провести презентацию подхода к проведению обследования, с целью разъяснения Клиенту и иным заинтересованным лицам, присутствующим на установочной встрече цели, задачи и этапы предстоящих услуг.

1.1.3 Результатом установочной встречи является протокол встречи, формируемый Клиентом и согласуемый с участниками установочной встречи.

Протокол встречи должен определять:

состав участников рабочей группы по проведению обследования;

основные контактные лица со стороны Клиента и иных организаций, входящих в рабочую группу;

плановые сроки проведения услуг.

1.1.4 На основании протокола встречи (п.1.1.3) Оператор осуществляет подготовку плана услуг и передает его Клиенту, который осуществляют подготовку и согласование с Оператором установочных документов в составе:

приказ об организации перехода на использование ресурсов РП или иного аналогичного по содержанию документа;

программа обследования;

1.1.5 После подписания соглашения о конфиденциальности, Оператор должен осуществить запрос первичной документации по информационным системам Клиента, в которой содержится информация о:

- 1) параметрах функционирования информационной системы;
- 2) архитектуре информационной системы, включая сведения о:
 - 2.1. количестве серверного и сетевого оборудования;
 - 2.2. количестве виртуальных серверов;
 - 2.3. количестве систем хранения данных;
 - 2.4. распределенности компонентов информационной системы;
 - 2.5. сведения об используемых каналах связи;

3) требования разработчика к развертыванию программного обеспечения информационной системы;

и совместно с установочными документами и Заказом на обследование передать Оператору.

1.1.6 До наступления даты начала обследования Клиент должен организовать доступ на все объекты Клиента, на которых размещены компоненты ИР (ИС) (технические и программные средства, документация, ответственный персонал).

1.2 Требования к проведению инвентаризации

1.2.1 Клиент оказывает содействие в проведении инвентаризации в части согласования участия сотрудников Клиента в интервью, а также содействие в согласовании результатов инвентаризации в виде соответствующих инвентаризационных ведомостей.

1.2.2 Оператор проводит интервьюирование уполномоченных лиц Клиента с целью формирования инвентаризационных ведомостей по:

- 1) общим характеристикам ИС;
- 2) документации ИС;
- 3) серверному обеспечению;
- 4) сетевого оборудования;
- 5) систем хранения данных.

1.2.3 Оператор проводит согласование с Клиентом инвентаризационных ведомостей, полученных на этапе 1.2.2.

1.3 Требования к обследованию инфраструктуры

1.3.1 Услуги по обследованию проводятся Оператором в соответствии с согласованной программой обследования и должны включать в себя:

- 1) развертывание системы мониторинга;
- 2) обследование серверного оборудования и систем хранения данных, включая специализированные аппаратные средства резервного копирования;
- 3) обследование сетевой инфраструктуры;
- 4) обследование системного и прикладного ПО, включая программные средства резервного копирования;
- 5) обследование взаимодействия со смежными системами;
- 6) обследование системы защиты информации.

1.3.2 Клиент должен обеспечить возможность для получения данных о программно-технической инфраструктуре информационных систем Клиента, а также содействовать в решении вопросов и спорных ситуаций, доведенных до сведения Клиента Оператором. При этом, Оператор должен уведомить Клиента о факте препятствий или невозможности получения необходимых сведений об информационной системе официальным письмом или по электронной почте (далее – Эскалация). Эскалация должна содержать следующие сведения:

дата возникновения проблемы;
 описание проблемы;
 критичность проблемы для продолжения услуг;
 возможные решения проблемы.

1.3.3 Сбор данных по утилизации мощностей компонентов информационной системы проводится с использованием системы мониторинга (п.1.3.1) на основе инструментальных средств, указанных в разделе 2 настоящих технических требований.

1.3.4 Клиент обязан обеспечить возможность установки вышеуказанных инструментальных средств на технические средства информационной системы Клиента либо предоставить аргументированный отказ в получении данных с использованием инструментальных средств, указанных в разделе 2.

1.3.5 После согласования Клиентом возможности установки инструментальных средств на технических средствах Клиента, Оператор обязан провести соответствующую установку под контролем представителей Клиента.

1.3.6 При невозможности, либо не предоставлении Клиентом информации, необходимой к получению в ходе обследования, Оператор осуществляет запрос данной информации у Клиента. При этом Клиент обязан осуществить содействие в получении необходимой информации, либо предоставить аргументированный отказ в получении информации.

1.4 Требования к анализу полученных данных

1.4.1 Анализ полученных данных обследования проводится Оператором.

1.4.2 В рамках проводимого анализа Оператор должен оценить:

соответствие информационной системы Клиента техническим требованиям для размещения информационных систем на Республиканской платформе;

перечень и количество ресурсов, необходимых для функционирования информационной системы на Республиканской платформе;

стоимость услуг по переносу информационной системы на Республиканскую платформу.

	Zabbix	PRTG	MAP
Системные требования (сервер)	<ul style="list-style-type: none"> - Linux; - Debian версия 7 и более поздние; - RedHat версия 6 и более поздние; 	<ul style="list-style-type: none"> - Windows 7 SP1; - Windows 8; - Windows 8.1; - Windows 10; - Windows Server 2008 R2 SP1; - Windows Server 2012; - Windows Server 2012 R2 	<ul style="list-style-type: none"> - Windows 7 SP1; - Windows 8; - Windows 8.1; - Windows 10; - Windows Server 2008 R2 SP1; - Windows Server 2012; - Windows Server 2012 R2
Аппаратные требования (сервер)	<ul style="list-style-type: none"> - CPU: dual core; - RAM: 4.0 GB; - HDD: 100 GB; - NIC: 1 (100 Mbps) 	<ul style="list-style-type: none"> - CPU: dual core; - RAM: 4.0 GB; - HDD: 100 GB; - NIC: 2 (100 Mbps) 	<ul style="list-style-type: none"> - CPU: dual core; - RAM: 4.0 GB; - HDD: 100 GB; - NIC: 1 (100 Mbps)
Требования к сетевой инфраструктуре (сервер и клиенты)	<p>Клиенты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10050 (TCP) (Agent); 	<p>Клиенты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 161 (TCP/UDP) (SNMP) 	<p>Клиенты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Windows: - 135 (TCP) (DCOM/RPC) (WMI) - Linux:

	<ul style="list-style-type: none"> - 10051 (TCP) (Agent); - 161 (TCP/UDP) (SNMP); - 162 (TCP/UDP) (SNMPTrap); <p>Сервер:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80 (TCP) (HTTP) ; - 443 (TCP) (HTTPS); - - 22 (TCP) (SSH) (MGMT); 	<ul style="list-style-type: none"> - 162 (TCP/UDP) (SNMPTrap) <p>Сервер:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80 (TCP) (HTTP) - 443 (TCP) (HTTPS) - 23560 (TCP) (Remote Probes) - 135 (TCP) (DCOM/RPC) (WMI) - 2055, 2056, 4432, 4739, 9995, 9996, 6343 (UDP) (NetFlow/sFlow) - - 3389 (TCP) (RDP) (MGMT) 	<ul style="list-style-type: none"> - 22 (TCP) (SSH) <p>Сервер:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3389 (TCP) (RDP) (MGMT)
<p>Требования к учетным записям (клиенты)</p> <p>*** Связка имени учетной записи и пароля для Windows и Linux должны быть идентичны на всех исследуемых клиентах</p>	<p>Windows: Локальный пользователь в группе «Remote Desktop Users» и «Local Administrators» с возможностью удаленного доступа по RDP</p> <p>Linux: Локальный пользователь в группе «root» с возможностью удаленного доступа по SSH</p>	- -	<p>Windows: Локальный пользователь в группе «Local Administrators»</p> <p>Linux System: Локальный пользователь с возможностью удаленного доступа по SSH</p>

1.4.3 Оператор должен проводить вышеуказанную оценку исходя из данных, собранных на этапе 1.2.

1.5 Требования к подготовке технического задания

1.4.1 Подготовка Технического задания осуществляется Оператором по форме, предусмотренной Договором.

1.4.2 При подготовке Технического задания Оператор должен систематизировать и зафиксировать данные, полученные на этапе проведения обследования и привести аргументированную информацию по следующим областям:

соответствие информационной системы Клиента техническим требованиям для размещения информационных систем на Республиканской платформе;

перечень и количество ресурсов, необходимых для функционирования информационной системы на Республиканской платформе;

стоимость услуг по переносу информационной системы на Республиканскую платформу.

1.4.3 Согласование Технического задания с Клиентом проводится Оператором.

1.4.4 При согласовании технического задания Клиент проводят анализ выводов и предложений Оператора в отношении информационных систем Клиента. Результатом

проведенного анализа является отметка о согласовании Технического задания – подпись уполномоченного лица, либо аргументированный отказ в согласовании направленный в адрес Оператора.

2 Требования к инструментальным средствам

2.1 При сборе данных Оператором используются заранее подготовленные материалы (опросные листы, чек-листы, и др).

2.2 Сбор данных в по показателям производительности осуществляется с использованием следующих инструментальных средств:

- **Zabbix** – система мониторинга и отслеживания статусов сервисов компьютерной сети, серверов и сетевого оборудования;
- **PRTG** – система мониторинга компьютерной сети;
- **Microsoft Assessment and Planning Toolkit (MAP)** – система для обследования ИТ-инфраструктуры.

Системные и аппаратные требования к инструментальным средствам приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Требования к развертыванию системы мониторинга

3 Требования к срокам проведения услуг

Услуги по обследованию проводятся в сроки, указанные в соответствующем Заказе на обследование, согласованном Сторонами.

ПОДПИСИ СТОРОН

ОПЕРАТОР

СООО «Белорусские облачные

технологии»

СООО «Белорусские облачные

технологии»

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22

г. Минск, ул. Московская, д.14

КЛИЕНТ

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

7. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ОБНОВЛЕНИЯМ MICROSOFT»

7.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

7.1.1. Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Microsoft» (далее – Услуга) является услугой Республиканской платформы при которой, Клиент получает удаленный доступ к запрошенным Клиентом дистрибутивам и обновлениям лицензионного программного обеспечения Microsoft на Информационном ресурсе Услуги (информационный ресурс Оператора, размещенный на Республиканской платформе, действующей на основе технологий облачных вычислений, реализующий доступ Клиента к дистрибутивам лицензионного программного обеспечения).

7.1.2. Клиент самостоятельно осуществляет установку, настройку и техническую поддержку программного обеспечения Microsoft, полученного посредством Информационного ресурса Услуги.

7.1.3. Клиент обязуется обеспечивать конфиденциальность своих Учетных данных (логин и пароль, используемые Клиентом для получения доступа к Услуге). На Клиенте в полном объеме лежит риск последствий утраты Учетных данных и/или последствия их разглашения.

7.1.4. Оператор несет ответственность за администрирование и поддержку функционирования Информационного ресурса Услуги в течение всего срока оказания Услуги.

7.1.5. Право использования компьютерных программ включает в себя право на воспроизведение соответствующих компьютерных программ на территории Республики Беларусь, ограниченное инсталляцией, копированием и запуском. Право использования предоставляется на условиях, предусмотренных лицензионным соглашением правообладателя, являющимся договором присоединения и неотъемлемой частью компьютерной программы (программного обеспечения), которое доступно по адресу: <https://www.microsoft.com/ru-ru/licensing/product-licensing/products.aspx>.

7.1.6. Ежегодная плата за пользование Услугой в размере, определяемом в соответствии с действующими у Оператора тарифами, сформированными в соответствии с законодательством Республики Беларусь осуществляется на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг Сторонами и счета Оператора.

7.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

7.2.1. Клиенту запрещается:

7.2.1.1. удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в компьютерных программах

7.2.1.2. вскрытие технологии, декомпиляция и дизассемблирование компьютерных программ за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Республики Беларусь.

7.2.2. Клиент даёт своё согласие на раскрытие Оператором правообладателю касающихся Клиента сведений о его наименовании и реквизитах.

7.2.3. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что компьютерные программы не являются отказоустойчивыми.

7.2.4. Способы использования компьютерной программы, предоставляемой в рамках Услуги, предусмотрены лицензионным соглашением правообладателя, являющимся договором присоединения правообладателя и неотъемлемой частью программного обеспечения.

7.2.5. Доступ к Услуге осуществляется только с перечня сетевых адресов, предоставленных Клиентом Оператору.

7.3. ЭКСПЛУАТАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

7.3.1. Оператор обеспечивает оказание Услуги 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических (регламентных) работ, которые должны планироваться во время наименьшей нагрузки, и аварийно-восстановительных работ. О проведении таких работ Клиент должен быть уведомлен за 3 (три) рабочих дня до даты начала работ с указанием продолжительности работ. Доступность сервера распространения лицензионного программного обеспечения и обновлений Microsoft – 99,5%.

7.3.2. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услуге, как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуги, если такие перерывы явились следствием:

7.3.2.1. изменения Клиентом настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Оператора, производимые без согласования с Оператором;

7.3.2.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Оператора;

7.3.2.3. нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услуге, в том числе условий оплаты;

7.3.2.4. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Клиентом;

7.3.2.5. доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего по вине Клиента;

7.3.2.6. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

7.3.3. Оказание Услуги в объеме сверх предоставленного (расширение перечня компьютерных программ и увеличение количества пользователей Клиента) осуществляется посредством подачи очередной Заявки на предоставление Услуги в порядке, предусмотренном настоящим Приложением.

7.3.4. В случае возникновения какого-либо нарушения, помехи, ошибки, неисправности или перерыва в предоставлении Услуги ответственность Оператора ограничивается условиями, определенными в настоящих Общих правилах.

7.3.5. Стороны соглашаются с тем, что перерывы в оказании Услуги, связанные с проведением регламентных, неотложных профилактических и (или) аварийно-восстановительных работ, осуществляемых по правилам, установленным в настоящем Приложении, а также внеплановые перерывы, связанные с выполнением Оператором предписаний действующего законодательства вне зависимости от продолжительности таких перерывов, не являются основанием для привлечения Оператора к ответственности, а также не предоставляют Клиенту права требовать совершения Оператором какого-либо платежа по причине причинения убытков или каким-либо иным основаниям.

7.4. ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ MICROSOFT

7.4.1. УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

Настоящее соглашение определяет условия использования программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующие носители, печатные материалы и электронную, или веб-документацию (вместе и по отдельности — «Продукты»). Оператор не является владельцем Продуктов, и, следовательно, их использование регулируется определенными правами и ограничениями, о которых Оператор обязан проинформировать Клиента. Использование Продуктов является объектом регулирования условий Клиентского соглашения с Оператором и должно согласовываться, толковаться и осуществляться Клиентом в соответствии со следующими условиями, которые Клиент не имеет права изменять или дополнять.

7.4.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Клиентское программное обеспечение» означает программное обеспечение, которое позволяет Устройству получать доступ к службам или функциям, предоставляемым Серверным программным обеспечением, и использовать их.

«Устройство» означает компьютер, рабочую станцию, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое электронное устройство.

«Серверное программное обеспечение» означает программное обеспечение, предоставляющее службы или функциональные возможности на компьютере, действующем в качестве сервера.

«Документация к программному обеспечению» означает любые документы для пользователей, прилагаемые к серверному программному обеспечению.

«Вторично распространяемое программное обеспечение» означает программное обеспечение, описанное в пункте 7.4.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

7.4.3. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ПРОДУКТЫ

Продукты предоставляются Клиенту по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Все титульные права и права интеллектуальной собственности, относящиеся к Продуктам (и составляющим их элементам, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

7.4.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Клиент может использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на Клиентских Устройствах Оператором, только в соответствии с инструкциями и только в связи с услугами, предоставляемыми Оператором. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе использования Клиентом Клиентского программного обеспечения.

7.4.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В связи с услугами, предоставляемыми Клиенту Оператором, Клиент может иметь доступ к определенным средствам и программному коду

«образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения («SDK») (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). Клиент не имеет права использовать, изменять, копировать и (или) распространять какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать определенные дополнительные условия, содержащиеся в правах использования, предоставляемых поставщику услуг («SPUR»), применимых к Оператору. Данные условия должны быть предоставлены Клиенту Оператором. Microsoft не дает Клиенту права использовать какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать эти дополнительные условия, предоставленные Оператором.

7.4.6. КОПИИ

Клиент не имеет права создавать копии Продуктов, однако Клиент может создать одну копию Клиентского программного обеспечения на Клиентском Устройстве, как явно разрешено Оператором, и (b) создать копии определенного вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с пунктом 7.4.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения»). Клиент должен удалить или уничтожить все Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия Клиентского соглашения с Оператором при получении уведомления от Оператора или при передаче Клиентского Устройства другому физическому или юридическому лицу, в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, предоставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

7.4.7. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВСКРЫТИЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДЕКОМПИЛЯЦИЮ И ДИЗАССЕМБЛИРОВАНИЕ

Клиент не имеет права изучать технологию, декомпилировать или деассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

7.4.8. ЗАПРЕТ НА СДАЧУ В АРЕНДУ

Клиент не имеет права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать, или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между Клиентом и Оператором.

7.4.9. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

Без ущерба для каких-либо других прав Оператор может прекратить действие Клиентских прав на использование Продуктов в случае нарушения Клиентом данных условий. В случае отмены или прекращения действия Клиентского соглашения с Оператором либо соглашения Оператора с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, Клиент должен прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части.

7.4.10. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КОМПЕНСАЦИЙ СО СТОРОНЫ MICROSOFT

Все гарантии, ответственность за убытки и компенсации (если таковые имеют место) предоставляются исключительно Клиентом Microsoft, аффилированным лицам или дочерним компаниям Microsoft.

7.4.11. ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА

Поддержка Продуктов осуществляется Оператором и не осуществляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними компаниями Microsoft.

7.4.12. ОТСУТСТВИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ

Продукты могут содержать технологии, которые не являются отказоустойчивыми и не были разработаны, изготовлены или предназначены для использования в средах или приложениях, в которых сбой в работе продукта может привести к смерти, причинению вреда здоровью или тяжким физическим повреждениям либо ущербу для собственности окружающей среды.

7.4.13. ЭКСПОРТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Клиент обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на веб-сайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

7.4.14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

Помимо других обязательств, которые Клиент несет перед Оператором, Клиент также соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.

7.5. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

ЗАКАЗ № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

к Приложению № __ «Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Microsoft» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201__ г.

Перечень компьютерных программ, к которым запрашивается доступ

№	Наименование	Артикул	Кол-во лицензий	
1.	"Professional desktop" в составе:			
	Core CAL L&SA	На устройство	W06-01063	0
		На пользователя	W06-01066	0
	Office Professional Plus L&SA	269-12445	0	
	Windows Enterprise Upgrade L&SA	KV3-00356	0	
2.	"Enterprise desktop" в составе:			
	Enterprise CAL L&SA	На устройство	76A-00007	0
		На пользователя	76A-00010	0
	Office Professional Plus L&SA	269-12445	0	
	Windows Enterprise Upgrade L&SA	KV3-00356	0	
3.	"Out of Desktop bundle" в составе:			
	Enterprise CAL L&SA	На устройство	76A-00025	0
		На пользователя	76A-00028	0
	Core CAL L&SA	На устройство	W06-00022	0
		На пользователя	W06-00445	0
	Windows Enterprise Upgrade L&SA	KV3-00381	0	
	Office Professional Plus L&SA (OfficeProPlus ALNG LicSAPk MVL)	269-05623	0	
	Office Standard Plus L&SA (OfficeStd ALNG LicSAPk MVL)	021-05331	0	
	Office 365 Pro Plus User Subscription	3JJ-00003	0	

4.	Дополнительные программные продукты:		
Core Infrastructure Suite Standard L&SA		9GA-00006	0
Core Infrastructure Suite Data Center L&SA		9GS-00495	0
Exchange Server Standard L&SA		312-02177	0
Exchange Server Enterprise L&SA		395-02412	0
Exchange Server Enterprise CAL L&SA	На устройство	PGI-00267	0
	На пользователя	PGI-00268	0
Project Server L&SA		H22-00479	0
Project Server CAL L&SA	На устройство	H21-00419	0
	На пользователя	H21-00595	0
Project Standard L&SA		076-01776	0
Project Professional L&SA		H30-00237	0
SharePoint Server L&SA		76P-01859	0
SharePoint Server Enterprise CAL L&SA	На устройство	76N-02345	0
	На пользователя	76N-02427	0
Skype for Business Server L&SA		5HU-00215	0
Skype for Business Enterprise CAL L&SA	На устройство	7AH-00281	0
	На пользователя	7AH-00282	0
Skype for Business Enterprise Plus CAL L&SA	На устройство	YEG-00396	0
	На пользователя	YEG-00397	0
SQL Server Standard L&SA		228-04437	0
SQL Server Standard Core L&SA		7NQ-00302	0
SQL Server Enterprise Core L&SA		7JQ-00341	0
SQL Server CAL L&SA	На устройство	359-00765	0
	На пользователя	359-00960	0

System Center Standard L&SA		9EN-00494	0
System Center Datacenter Core L&SA		9EP-00037	0
Visio Standard L&SA		D86-01175	0
Visio Professional L&SA		D87-01057	0
Windows Server Standard L&SA		9EM-00562	0
Windows Server Data Center L&SA		9EA-00039	0
Remote Desktop Server CAL L&SA	На устройство	6VC-01251	0
	На пользователя	6VC-01252	0
Visual Studio Professional L&SA		77D-00110	0
Visual Studio Enterprise L&SA		MX3-00115	0
5.	Срок предоставления Услуги	12 месяцев	

Предоставление доступа Клиента к дистрибутивам лицензионного программного обеспечения

Доступ осуществляется только со следующего определенного перечня сетевых адресов:

№ п/п	Сетевой адрес
1.	
2.	

ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/_____/_____
 М.П.

_____/_____/_____
 М.П.

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

г. Минск

« ____ » _____ 201__ года

В соответствии с Приложением № ____ к Договору № __ об оказании услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201__ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг Стороны подтверждают, что:

1. Оператор оказал Клиенту в _____ 201__ года Услуги в соответствии с таблицей:

№ п/п	Наименование услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.	Сумма НДС при ставке 20%, бел. руб.	Всего с НДС, бел. руб.
1.	Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Microsoft»			

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____),
с учетом НДС при ставке 20%,
в том числе НДС составляет: _____ (_____).

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.

ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/_____/_____/М.П. _____/_____/_____/М.П.

8. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОС WINDOWS»

8.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

8.1.1. Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению ОС Windows» (далее – Услуга) является услугой Республиканской платформы, при которой Клиент получает удаленный доступ к запрошенным Клиентом дистрибутивам лицензионного программного обеспечения ОС Windows на Информационном ресурсе Услуги (информационный ресурс Оператора, размещенный на Республиканской платформе, действующей на основе технологий облачных вычислений, реализующий доступ Клиента к дистрибутивам лицензионного программного обеспечения).

8.1.2. Клиент самостоятельно осуществляет установку, настройку и техническую поддержку ОС Windows, полученного посредством Информационного ресурса Услуги.

8.1.3. Клиент обязуется обеспечивать конфиденциальность своих Учетных данных (логин и пароль, используемые Клиентом для получения доступа к Услуге). На Клиенте в полном объеме лежит риск последствий утраты Учетных данных и/или последствия их разглашения.

8.1.4. Оператор несет ответственность за администрирование и поддержку функционирования Информационного ресурса Услуги в течение всего срока оказания Услуги.

8.1.5. Право использования компьютерных программ включает в себя право на воспроизведение соответствующих компьютерных программ на территории Республики Беларусь, ограниченное инсталляцией, копированием и запуском. Право использования предоставляется на условиях, предусмотренных лицензионным соглашением правообладателя, являющимся договором присоединения и неотъемлемой частью компьютерной программы (программного обеспечения), которое доступно по адресу: <https://www.microsoft.com/ru-ru/licensing/product-licensing/products.aspx>.

8.1.6. За пользование Услугой Клиент уплачивает разовую плату в размере, определяемом в соответствии с действующими у Оператора тарифами на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг и счета Оператора.

8.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

8.2.1. Клиенту запрещается:

8.2.1.1. удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в компьютерных программах;

8.2.1.2. вскрытие технологии, декомпиляция и дизассемблирование компьютерных программ за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Республики Беларусь.

8.2.2. Клиент даёт своё согласие на раскрытие Оператором правообладателю касающихся Клиента сведений о его наименовании и реквизитах.

8.2.3. Доступ к Услуге осуществляется только с перечня сетевых адресов, предоставленных Клиентом Оператору.

8.2.4. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что компьютерные программы не являются отказоустойчивыми.

8.2.5. Способы использования компьютерной программы, предоставляемой в рамках Услуги, предусмотрены лицензионным соглашением правообладателя, являющимся договором присоединения правообладателя и неотъемлемой частью программного обеспечения.

8.3. ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ MICROSOFT

8.3.1. УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

Настоящее соглашение определяет условия использования программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующие носители, печатные материалы и электронную, или веб-документацию (вместе и по отдельности — «Продукты»). Оператор не является владельцем Продуктов, и, следовательно, их использование регулируется определенными правами и ограничениями, о которых Оператор обязан проинформировать Клиента. Использование Продуктов является объектом регулирования условий Клиентского соглашения с Оператором и должно согласовываться, толковаться и осуществляться Клиентом в соответствии со следующими условиями, которые Клиент не имеет права изменять или дополнять.

8.3.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Клиентское программное обеспечение» означает программное обеспечение, которое позволяет Устройству получать доступ к службам или функциям, предоставляемым Серверным программным обеспечением, и использовать их.

«Устройство» означает компьютер, рабочую станцию, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое электронное устройство.

«Серверное программное обеспечение» означает программное обеспечение, предоставляющее службы или функциональные возможности на компьютере, действующем в качестве сервера.

«Документация к программному обеспечению» означает любые документы для пользователей, прилагаемые к серверному программному обеспечению.

«Вторично распространяемое программное обеспечение» означает программное обеспечение, описанное в пункте 8.3.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

8.3.3. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ПРОДУКТЫ

Продукты предоставляются Клиенту по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Все титульные права и права интеллектуальной собственности, относящиеся к Продуктам (и составляющим их элементам, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

8.3.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Клиент может использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на Клиентских Устройствах Оператором, только в соответствии с инструкциями и только в связи с услугами, предоставляемыми Оператором. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе использования Клиентом Клиентского программного обеспечения.

8.3.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В связи с услугами, предоставляемыми Клиенту Оператором, Клиент может иметь доступ к определенным средствам и программному коду «образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения («SDK») (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). Клиент не имеет права использовать, изменять, копировать и (или) распространять какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать определенные дополнительные условия, содержащиеся в правах использования, предоставляемых поставщику услуг («SPUR»), применимых к Оператору. Данные условия должны быть предоставлены Клиенту Оператором. Microsoft не дает Клиенту права использовать какое-либо вторично распространяемое программное

обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать эти дополнительные условия, предоставленные Оператором.

8.3.6. КОПИИ

Клиент не имеет права создавать копии Продуктов, однако Клиент может создать одну копию Клиентского программного обеспечения на Клиентском Устройстве, как явно разрешено Оператором, и (b) создать копии определенного вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с пунктом 8.3.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения»). Клиент должен удалить или уничтожить все Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия Клиентского соглашения с Оператором при получении уведомления от Оператора или при передаче Клиентского Устройства другому физическому или юридическому лицу, в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, поставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

8.3.7. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВСКРЫТИЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДЕКОМПИЛЯЦИЮ И ДИЗАССЕМБЛИРОВАНИЕ

Клиент не имеет права изучать технологию, декомпилировать или деассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

8.3.8. ЗАПРЕТ НА СДАЧУ В АРЕНДУ

Клиент не имеет права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать, или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между Клиентом и Оператором.

8.3.9. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

Без ущерба для каких-либо других прав Оператор может прекратить действие Клиентских прав на использование Продуктов в случае нарушения Клиентом данных условий. В случае отмены или прекращения действия Клиентского соглашения с Оператором либо соглашения Оператора с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, Клиент должен прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части.

8.3.10. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КОМПЕНСАЦИЙ СО СТОРОНЫ MICROSOFT

Все гарантии, ответственность за убытки и компенсации (если таковые имеют место) предоставляются исключительно Клиентом Microsoft, аффилированным лицам или дочерним компаниям Microsoft.

8.3.11. ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА

Поддержка Продуктов осуществляется Оператором и не осуществляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними компаниями Microsoft.

8.3.12. ОТСУТСТВИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ

Продукты могут содержать технологии, которые не являются отказоустойчивыми и не были разработаны, изготовлены или предназначены для использования в средах или приложениях, в которых сбой в работе продукта может привести к смерти, причинению вреда здоровью или тяжким физическим повреждениям либо ущерб для собственности окружающей среды.

8.3.13. ЭКСПОРТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Клиент обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на веб-сайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

8.3.14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

Помимо других обязательств, которые Клиент несет перед Оператором, Клиент также соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.

8.4. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

ЗАКАЗ № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

к Приложению № __ «Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению ОС Windows» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201__ г.

Перечень компьютерных программ, к которым запрашивается доступ

№	Наименование	Артикул	Количество лицензий
1.	Win Pro 10 Get Genuine Large Org	FQC-09482	

Предоставление доступа Клиента к дистрибутивам лицензионного программного обеспечения

Доступ осуществляется только со следующего определенного перечня сетевых адресов:

№ п/п	Сетевой адрес
1.	
2.	

ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор

СООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22

г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/_____/М.П. _____/_____/М.П.

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

г. Минск

« ____ » _____ 201__ года

В соответствии с Приложением № ____ к Договору № ____ об оказании услуг с использованием Республиканской платформы от « ____ » _____ 201__ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных услуг Стороны подтверждают, что:

1. Оператор оказал Клиенту в _____ 201__ года Услугу в соответствии с таблицей:

№ п/п	Наименование услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.	Сумма НДС при ставке 20%, бел. руб.	Всего с НДС, бел. руб.
1.	Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению ОС Windows»			

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____),
с учетом НДС при ставке 20%,
в том числе НДС составляет: _____ (_____).

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.

ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/_____/М.П. _____/_____/М.П.

9. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ВИРТУАЛЬНЫЙ СЕРВЕР»

9.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

9.1.1. Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер» (далее – Услуга) представляет собой инфраструктурный сервис в рамках Республиканской платформы.

9.1.2. Состав предоставляемых ИТ-ресурсов (средств для обработки, хранения информации), а также транспортировки данных для администрирования информационных систем) и программного обеспечения (далее – ПО) определяется в соответствии с выбранным Клиентом установленным размером оплаты услуг (Тарифом). В случае необходимости Клиент имеет возможность арендовать дополнительные ИТ-ресурсы посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора.

9.1.3. В состав Услуги входит следующий комплекс работ (услуг) и ресурсов:

9.1.3.1. предоставление виртуальной машины — программной системы Республиканской платформы, эмулирующей аппаратное обеспечение (сервер) с возможностью установки операционной системы и иного ПО. Виртуальная машина характеризуется определённым обязательным набором ИТ-ресурсов (vCPU, vRAM, vHDD) и может создаваться Клиентом посредством направления нового Заказа на Услугу;

9.1.3.2. установка по Заказу Клиента на виртуальную машину системного ПО операционные системы Microsoft.

9.1.4. Услуга предоставляется государственным органам и организациям, коммерческим организациям.

9.1.5. Тарификация осуществляется из расчета заказанных ИТ-ресурсов vCPU, vRAM, vHDD, а также заказанного Клиентом ПО.

9.1.6. Оператор предоставляет ПО операционные системы в составе Услуги путем предоставления удаленного доступа к заказанному Клиентом лицензионному ПО Microsoft, размещенному на Республиканской платформе, с последующей установкой ПО на виртуальную машину. Правообладатель ПО – компания «Microsoft Ireland Operations Limited» (далее - Правообладатель). Правообладатель и его аффилированные лица не предоставляют технической поддержки в отношении оказания Услуги.

9.1.7. Клиент может заказать любые дополнительные сервисы и ресурсы, сопутствующие Услуге с оплатой согласно Тарифа Оператора.

9.2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

9.2.1. Оператор обязуется:

9.2.1.1. информировать клиента о возможности предоставления необходимого пула IP-адресов на возмездной основе;

9.2.1.2. предоставлять Клиенту контактные данные ответственных лиц, имеющих право осуществлять управление и распределение IT-ресурсов. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Оператора, немедленно извещать Клиента.

9.2.2. Клиент обязуется:

9.2.2.1. незамедлительно информировать Оператора об отклонениях от согласованного уровня Услуг или же о другом замеченном событии, которое способно нарушить нормальное функционирование Услуг;

9.2.2.2. предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию заказанных Услуг;

9.2.2.3. предоставлять запрашиваемую Оператором информацию об использовании Услуг в целях улучшения качества оказания Услуг Оператором;

9.2.2.4. предоставлять Оператору контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удалённый доступ, перечень IP адресов с которых может осуществляться удалённый доступ. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Клиента, немедленно извещать Оператора;

9.2.2.5. использовать Услугу на условиях и с ограничениями, предусмотренных подразделом 9.6 «Лицензионное соглашение Microsoft» к настоящим Общим правилам и документом Правообладателя Service Provider Use Rights (права использования, предоставленные поставщику услуг), расположенном на официальном интернет-сайте Правообладателя по адресу:

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2;>

9.2.2.6. предоставить касающиеся Клиента сведения о его наименовании и реквизитах (в отношении Клиентов – юридических лиц) Правообладателю и его аффилированным лицам;

9.2.2.7. не удалять, не изменять или не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в программном обеспечении;

9.2.2.8. запрещается вскрытие технологии, декомпиляция и дизассемблирование компьютерных программ за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

9.3. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

9.3.1. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ

Доступность инфраструктуры – 99,5%.

Следующие перерывы предоставления доступа к Услуге квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время недоступности Услуги, если такие перерывы явились следствием:

9.3.1.1. изменения Клиентом настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге и/или аппаратное обеспечение,

находящееся в зоне ответственности Оператора, производимые без согласования с Оператором;

9.3.1.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Оператора;

9.3.1.3. нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услуге, в том числе условий оплаты;

9.3.1.4. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, устанавливаемого Клиентом на виртуальную машину, если данное программное обеспечение не было предоставлено в рамках договора с Оператором;

9.3.1.5. доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего по вине Клиента;

9.3.1.6. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

9.3.2. БЕЗОПАСНОСТЬ И ЦЕЛОСТНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

В рамках оказываемой услуги Оператор:

9.3.2.1. обеспечивает изоляцию предоставленных клиенту IT-ресурсов от IT-ресурсов иных услуг Оператора;

9.3.2.2. не несет никакой ответственности за изменения, сделанные Клиентом при настройке средств защиты информации, а также за целостность информации при смене Тарифа;

9.3.2.3. в случае инцидента, связанного с безопасностью информации, Оператор или Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет Оператора или Клиента. Оператор и Клиент (далее – Стороны) согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения.

9.3.3. РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

Для поддержания оговоренного 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	Осуществляются в рабочее время*	Без уведомления Клиента

или функциональность Услуги		
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Осуществляются 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	Осуществляются круглосуточно	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ

*Рабочим временем считается период с 9ч до 18ч с будних дней.

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.

9.3.4. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА

Оператор назначает лицо, ответственное за отношения с Клиентом. Оператор информирует Клиента официальным письмом или через e-mail о назначенном лице и о его контактной информации (фамилия, имя, должность, номер телефона, e-mail и пр.) в течение 5-ти календарных дней с момента начала оказания Услуги. В случае замены ответственного лица, информация представляется в такой же срок.

Клиент назначает одно или несколько лиц, ответственных за взаимодействие с Оператором. Клиент уведомляет Оператора официальным письмом или через e-mail в течении не более 5-ти календарных дней о назначенных ответственных лицах.

9.3.5. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

В течение 5-х(пяти) рабочих дней после вступления Приложения в силу Оператор обеспечивает возможность использования ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом. Изменение параметров набора виртуальных ресурсов (количества и параметров виртуальных машин, систем хранения данных, IP-адресов) осуществляется в пределах технических возможностей посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора. В случае необходимости на возмездной основе Оператор обеспечивает Клиенту техническую поддержку для использования механизмов запроса, выделения и доступности ИТ-ресурсов.

9.3.6. ДОСТУП К УСЛУГЕ

Доступ к присвоенным IT-ресурсам осуществляется в пользовательских целях, для использования услуг. Клиент несет исключительную ответственность за доступ и за порядок использования доступа.

9.3.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТОМ УСЛУГ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ПРАВИЛАМ ПРИЕМЛЕМОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

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

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

9.3.7.3. 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;

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

9.3.7.5. 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;

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

9.3.7.7. Оператор не несет никакой ответственности за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установленного программного обеспечения и порядка его использования;

9.3.7.8. Оператор при необходимости на возмездной основе обеспечивает лицензии к операционным системам и управляет доступом к ресурсам в целях их администрирования.

9.4. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

9.4.1. КЛАССИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ

Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на наличии или нормальном (штатном) функционировании Услуги.

Оператор и Клиент будут взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услуги. При установлении приоритетности в устранении инцидента будут учитываться установленные на этот счет правила.

Приоритетность устранения инцидентов

Приоритет	Описание инцидента	Период работ по устранению инцидента
<i>Высокий</i>	Инцидент считается «Высокий» в случаях: полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги)	Осуществляются круглосуточно
<i>Средний</i>	Инцидента считается «Средний» в случаях: частичного прерывания Услуги или существенного ограничения доступного функционала; существенного ухудшения ключевых показателей качества Услуги; аварии на критическом элементе системы без прерывания Услуги; нештатные ситуации, которые оказывают существенное влияния на предоставление Услуги и способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)	Осуществляются круглосуточно
<i>Низкий</i>	Инцидент считается «Низкий» в случаях: проблемы, которые не оказывают влияния или оказывают несущественное влияние на предоставление Услуги и не способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical).	Осуществляются в рабочее время

9.4.2. УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ИНЦИДЕНТАХ И ИХ УСТРАНЕНИЕ

Любой инцидент, сопутствующий Услугам, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением информации о инциденте (далее Заявки) на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора

vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по Заявке Клиента.

Оператор отреагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в соответствии правилами, указанными ниже. Правила применяются на период часов работы Оператора. Периодом часов работы принимаются 9:00-18:00 рабочих дней. Устранение инцидентов будет осуществляться в соответствии с принципом «наилучшее усилие», согласно которому Оператор приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне.

Время реагирования в зависимости от их приоритетности

Приоритетность инцидента	Время реагирования Оператора	Максимальное время устранения
Высокий	1 час	4 часа
Средний	2 часа	12 часов
Низкий	4 часа	72 часа

Оператор может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Клиентом. По обоюдному согласию с этим лицом Оператор может пересмотреть приоритетность инцидента.

Оператор определит причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для устранения инцидента. На всем протяжении устранения инцидента Оператор будет предоставлять Клиенту информацию о прогрессе, достигнутом в устранении инцидента.

Ответственные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента ответственных лиц Клиента. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента и устранить его.

В случае, если Клиент не согласен с уровнем устранения инцидента, он может ходатайствовать о повторном открытии инцидента. В противном же случае инцидент считается закрытым.

Все инциденты, о которых уведомил Клиент, регистрируются. Оператор будет использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшить качество Услуг и не допустить повторения инцидентов.

9.5. ЗАПРОСЫ

Клиент может связаться по e-mail или телефону с Оператором. Также он может принять решение направить официальные письма Оператору. Содержание направленных сообщений и писем может касаться: предложений об улучшении Услуг, предложений об оптимизации взаимодействия между Сторонами, жалоб относительно уровня Услуг, запросов информации и т. д. Оператор принимает запросы исключительно от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Приложения «Контактные

данные Сторон». Оператор, в свою очередь, может передавать информацию и запросы Клиенту. Они могут быть адресованы ответственным лицам Клиента или руководству Клиента. Оператор вправе ходатайствовать о мнении и отзывах Клиента относительно используемых Клиентом Услуг. Соответствующая информация запрашивается с целью улучшения качества Услуг и получения удовлетворенности Клиента в использовании Услуг.

На все направленные между Сторонами сообщения и письма Стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в разумные сроки, которые, однако не превысит 5 рабочих дней.

9.6. ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ MICROSOFT

9.6.1. УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

Настоящее соглашение определяет условия использования программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующие носители, печатные материалы и электронную, или веб-документацию (вместе и по отдельности — «Продукты»). Оператор не является владельцем Продуктов, и, следовательно, их использование регулируется определенными правами и ограничениями, о которых Оператор обязан проинформировать Клиента. Использование Продуктов является объектом регулирования условий Клиентского соглашения с Оператором и должно согласовываться, толковаться и осуществляться Клиентом в соответствии со следующими условиями, которые Клиент не имеет права изменять или дополнять.

9.6.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Клиентское программное обеспечение» означает программное обеспечение, которое позволяет Устройству получать доступ к службам или функциям, предоставляемым Серверным программным обеспечением, и использовать их.

«Устройство» означает компьютер, рабочую станцию, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое электронное устройство.

«Серверное программное обеспечение» означает программное обеспечение, предоставляющее службы или функциональные возможности на компьютере, действующем в качестве сервера.

«Документация к программному обеспечению» означает любые документы для пользователей, прилагаемые к серверному программному обеспечению.

«Вторично распространяемое программное обеспечение» означает программное обеспечение, описанное в пункте 9.6.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

9.6.3. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ПРОДУКТЫ

Продукты предоставляются Клиенту по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Все титульные права и права интеллектуальной собственности, относящиеся к Продуктам (и составляющим их элементам, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

9.6.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Клиент может использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на Клиентских Устройствах Оператором, только в соответствии с инструкциями и только в связи с услугами, предоставляемыми Оператором. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе использования Клиентом Клиентского программного обеспечения.

9.6.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В связи с услугами, предоставляемыми Клиенту Оператором, Клиент может иметь доступ к определенным средствам и программному коду «образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения («SDK») (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). Клиент не имеет права использовать, изменять, копировать и (или) распространять какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать определенные дополнительные условия, содержащиеся в правах использования, предоставляемых поставщику услуг («SPUR»), применимых к Оператору. Данные условия должны быть предоставлены Клиенту Оператором. Microsoft не дает Клиенту права использовать какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать эти дополнительные условия, предоставленные Оператором.

9.6.6. КОПИИ

Клиент не имеет права создавать копии Продуктов, однако Клиент может создать одну копию Клиентского программного обеспечения на Клиентском Устройстве, как явно разрешено Оператором, и (b) создать копии определенного вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с пунктом 9.6.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения»). Клиент должен удалить или уничтожить все

Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия Клиентского соглашения с Оператором при получении уведомления от Оператора или при передаче Клиентского Устройства другому физическому или юридическому лицу, в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, поставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

9.6.7. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВСКРЫТИЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДЕКОМПИЛЯЦИЮ И ДИЗАССЕМБЛИРОВАНИЕ

Клиент не имеет права изучать технологию, декомпилировать или деассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

9.6.8. ЗАПРЕТ НА СДАЧУ В АРЕНДУ

Клиент не имеет права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между Клиентом и Оператором.

9.6.9. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

Без ущерба для каких-либо других прав Оператор может прекратить действие Клиентских прав на использование Продуктов в случае нарушения Клиентом данных условий. В случае отмены или прекращения действия Клиентского соглашения с Оператором либо соглашения Оператора с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, Клиент должен прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части.

9.6.10. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КОМПЕНСАЦИЙ СО СТОРОНЫ MICROSOFT

Все гарантии, ответственность за убытки и компенсации (если таковые имеют место) предоставляются исключительно Клиентом Microsoft, аффилированным лицам или дочерним компаниям Microsoft.

9.6.11. ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА

Поддержка Продуктов осуществляется Оператором и не осуществляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними компаниями Microsoft.

9.6.12. ОТСУТСТВИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ

Продукты могут содержать технологии, которые не являются отказоустойчивыми и не были разработаны, изготовлены или предназначены для использования в средах или приложениях, в которых сбой в работе продукта может привести к смерти, причинению вреда здоровью или тяжким физическим повреждениям либо ущербу для собственности окружающей среды.

9.6.13. ЭКСПОРТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Клиент обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на веб-сайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

9.6.14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

Помимо других обязательств, которые Клиент несете перед Оператором, Клиент также соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.

9.7. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Заказ № _____ от «___» _____ 201_ г.
 к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер»
 к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «___» _____ 201_ г.

Наименование**клиента:****Тип заказа:** Новая услуга**Дата начала оказания****услуг:** _____.____.20__**Объем IT-ресурсов, запрашиваемых Клиентом**

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1	Тариф(-ы)			
2	Система хранения данных на базе NL SAS дисков, Гб			
3	Система хранения данных на базе SAS дисков, Гб			
4	Система хранения данных на базе SSD дисков, Гб			
5	Подключение к порту сети передачи данных на скорости, Мбит/с			
6	IP-адрес(-а)			
7	Программное обеспечение:			
7.1.	<i>НАИМЕНОВАНИЕ ПО</i>			
8	Дополнительные ресурсы			
	Ежемесячная плата, бел. руб.			
	Сумма НДС, 20%, руб.			
	Ежемесячная плата с учетом НДС, руб.			
	Инсталляционный платеж, бел. руб.			
	Сумма НДС, 20%, руб.			
	Инсталляционный платеж с учетом НДС, руб.			
	Оплата за период с _____ по _____: сумма без НДС _____, сумма НДС _____, всего с НДС* _____			

*При наличии

Примечание: при наличии скидки, действующей у Оператора на момент заказа услуг, добавляется поле, в котором указан размер скидки

Оператор**СООО «Белорусские облачные технологии»**

220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

УНП 191772685

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22

г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент_____
М.П._____
М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

5. Дата начала оказания Услуг – _____ г.
6. 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
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер»

к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ «Услуга Виртуальный сервер» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил 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 при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

Итого оказано услуг на _____ (_____), с
сумму: _____
учетом НДС при ставке 20%,

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

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 оплаты.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

М.П.

М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг
к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Виртуальный сервер»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
__ 201_ г.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

СООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

7. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

8. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.

9. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент_____
М.П._____
М.П.

10. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ НА ВИРТУАЛЬНОМ СЕРВЕРЕ»

10.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

10.1.1. Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» (далее – Услуга) предоставляется государственным органам и организациям, использующим в своей деятельности сведения, составляющие государственные секреты (далее – Государственные органы), а также коммерческим организациям, имеющим повышенные требования к уровню безопасности.

10.1.2. Услуга является услугой Республиканской платформы по предоставлению облачной инфраструктуры Оператора для размещения информационных ресурсов Клиента по технологии «виртуальный сервер» и обеспечению постоянного доступа к данным ресурсам, в том числе в сети Интернет с применением повышенных стандартов защиты информации, которые требуются для Государственных органов.

10.1.3. Состав предоставляемых IT-ресурсов (средств для обработки, хранения информации), а также транспортировки данных для администрирования информационных систем) и программного обеспечения (далее – ПО) определяется в соответствии с выбранным Клиентом установленным размером оплаты услуг (Тарифом). В случае необходимости Клиент имеет возможность получить дополнительные IT-ресурсы посредством направления нового Заказа на Услугу.

10.1.4. В состав Услуги входит следующий комплекс работ (услуг) и ресурсов:

10.1.4.1. предоставление виртуальной машины — программной системы Республиканской платформы, эмулирующей аппаратное обеспечение (сервер) с предоставлением всех прав доступа для ее администрирования Клиентом. Виртуальная машина характеризуется определёнными обязательными характеристиками IT-ресурсов (vCPU, vRAM, vHDD) и может создаваться/изменяться Клиентом посредством направления нового Заказа на услугу;

10.1.4.2. установка по Заказу Клиента на виртуальную машину системного ПО операционные системы Linux или Microsoft. Оператор предоставляет ПО операционные системы путем предоставления удаленного доступа к заказанному Клиентом ПО, размещенному на Республиканской платформе, с последующей установкой ПО на виртуальную машину. Правообладатель ПО Microsoft – компания «Microsoft Ireland Operations Limited» (далее - Правообладатель) и его аффилированные лица не предоставляют технической поддержки в отношении оказания Услуги;

10.1.4.3. обеспечение присутствия информационных ресурсов Клиента в сети Интернет;

10.1.4.4.обеспечение доступа к виртуальной машине через сеть Интернет в соответствии с Заказом на Услугу;

10.1.4.5.предоставление одного внешнего IP-адреса;

10.1.4.6.Обеспечение защиты IT-ресурсов Клиента в соответствии с утвержденной у Оператора и согласованной с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь (далее – ОАЦ) политикой безопасности для размещения информационных ресурсов;

10.1.4.7. установка на виртуальную машину Клиента лицензионного антивирусного ПО. Клиент самостоятельно осуществляет настройку, эксплуатацию, сопровождение, регулярное обновление ПО и его баз с сигнатурами, анализ событий безопасности, генерируемых ПО.

10.1.5. Тарификация Услуги осуществляется из расчета заказанных IT-ресурсов (vCPU, vRAM, vHDD), а также заказанного Клиентом ПО.

10.1.6. Клиент может заказать дополнительные услуги (выделение дополнительных IP-адресов, электронных почтовых ящиков, предоставления ПО панели управления хостингом и др.) с оплатой согласно Тарифа Оператора.

10.1.7. В случае если информационный ресурс Клиента, размещаемый на IT-ресурсах Оператора, не прошел государственную регистрацию, Оператор обязуется обеспечить государственную регистрацию указанного информационного ресурса в Государственном реестре информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь согласно Тарифа Оператора. Клиент обязуется своевременно предоставить Исполнителю полную и достоверную информацию, необходимую для государственной регистрации информационного ресурса.

10.1.8. В случае заказа Клиентом ПО панели управления хостингом, для его активации Оператор обеспечивает доступ к виртуальной машине Клиента с установленным ПО панели управления хостингом с внешних IP-адресов серверов управления лицензиями Правообладателя ПО (подробнее - <https://becloud.by/services/uslugi-rtsod/hosting/zashchishchenny-hosting-na-virtualnom-servere/#>).

10.1.9. Перенос информационных ресурсов Клиента на РП с иных IT-ресурсов, осуществляется Клиентом самостоятельно.

10.1.10. Предоставляемое Оператором в рамках Услуг ПО не является отказоустойчивыми. ПО не предназначено для использования в ситуациях, в которых сбой программного обеспечения может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде (далее – «использование в опасных условиях»). Клиенту не предоставляется право использования ПО с целью его использования в опасных условиях или в связи с такими условиями, в том числе, но не ограничиваясь, применение в авиации или других общественных транспортных системах, на атомных электростанциях или химических заводах, в медицинских устройствах.

10.1.11. Ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием предоставляемого ПО.

10.2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

10.2.1. Оператор обязуется:

10.2.1.1. предоставлять Клиенту контактные данные ответственных лиц, имеющих право осуществлять управление ИТ-ресурсами и их распределением;

10.2.1.2. использовать при оказании Услуги оборудование, размещенное на территории Республики Беларусь;

10.2.1.3. при оказании Услуги применять средства защиты информации, прошедшие подтверждение соответствия требованиям технического регламента Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность» (ТР 2013/027/ВУ) в форме сертификации или декларирования соответствия;

10.2.1.4. предоставлять государственным органам и организациям IP-адреса из подсетей, специально выделенных для этих целей Оператором;

10.2.1.5. документировать изменение конфигурационных файлов сетевого оборудования, программных, программно-аппаратных средств защиты информации, конфигураций системного ПО Оператора и хранить соответствующую информацию не менее одного года;

10.2.1.6. обновлять заказанное у Оператора ПО, используемое для оказания Услуги, в соответствии с порядком, установленным у Оператора;

10.2.1.7. обеспечить синхронизацию системного времени на серверном и активном сетевом оборудовании от единого (общего) источника; в качестве основного источника использовать данные республиканского унитарного предприятия «Белорусский государственный институт метрологии» (belgim.by);

10.2.1.8. ежегодно осуществлять внутренний аудит собственных систем защиты информации;

10.2.1.9. обеспечить доступность информационных ресурсов Клиента, размещенных на ИТ-ресурсах Оператора, в сети Интернет в течение срока действия Договора. В случае, если выбранный Клиентом Тариф не соответствует параметрам информационного ресурса Клиента и/или режима его эксплуатации, Оператор не несет ответственности за качество доступа к информационному ресурсу и имеет право отказаться от предоставления Услуги;

10.2.1.10. обеспечить доступ к заказанным ИТ-ресурсам с определенного перечня сетевых адресов.

10.2.2. Клиент обязуется:

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

10.2.2.2. предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию заказанных Услуг;

10.2.2.3. предоставлять запрашиваемую Оператором информацию об использовании Услуг в целях улучшения качества оказания Услуг Оператором;

10.2.2.4. предоставлять Оператору контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удалённый доступ, перечень IP адресов с которых может осуществляться удалённый доступ. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Клиента, письменно извещать Оператора;

10.2.2.5. использовать Услугу на условиях и с ограничениями, предусмотренных подразделом 10.6 «Лицензионное соглашение Microsoft» настоящих Общих правил и документом Правообладателя Service Provider Use Rights (права использования, предоставленные поставщику услуг), расположенном на официальном интернет-сайте Правообладателя по адресу:

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2;>

10.2.2.6. предоставить касающиеся Клиента сведения о его наименовании и реквизитах (в отношении Клиентов – юридических лиц) Правообладателю и его аффилированным лицам;

10.2.2.7. не удалять, не изменять или не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в ПО;

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

10.2.2.9. обеспечивать сохранность и конфиденциальность полученной от Оператора служебной информации;

10.2.2.10. обеспечить ведение и анализ журнала аудита и событий безопасности в части информационных ресурсов Клиента. В случае инцидента, связанного с безопасностью информации Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет Оператора об инциденте на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;

10.2.2.11. обеспечить обновление прикладного ПО, программных средств защиты информации;

10.2.2.12. проводить контроль целостности информационного ресурса;

10.2.2.13. осуществлять резервирование информационного ресурса.

10.3. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

10.3.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ

10.3.1.1. Доступность (availability) - свойство нахождения в состоянии готовности и пригодности для использования по запросу авторизованного логического объекта.

10.3.1.2. Услуга считается доступной, если её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Оператором параметрам.

10.3.1.3. Значение доступности Услуги (SA - Service Availability) - это отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которых Услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

10.3.2. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ

10.3.2.1. Подключение виртуального защищенного сервера к порту доступа к сети Интернет и/или национальному сегменту сети Интернет в составе Услуги оказывается согласно СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля». Гарантируемое значение SA готовности соединения с сетью Интернет и/или национальным сегментом сети Интернет подключенного защищенного виртуального сервера в Отчетном периоде из расчета не менее 99,9 %.

В зону ответственности Оператора входит сеть пакетной коммутации Оператора от границы Республики Беларусь до порта доступа к сети Интернет и/или национальному сегменту сети Интернет, включающая узлы Оператора, соединяющие магистральные каналы транспортной сети, дата-центры, находящиеся под управлением Оператора. Оператор не гарантирует доступность хостов и сетей, не находящихся под управлением Оператора.

10.3.2.2. Значение SA доступности инфраструктуры (вычислительные машины, системы хранения данных) в Отчетном периоде – 99,5%.

10.3.2.3. Следующие перерывы предоставления доступа к Услуге квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время недоступности Услуги, если такие перерывы явились следствием:

10.3.2.3.1. изменения Клиентом настроек ПО, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге, производимые без согласования с Оператором;

10.3.2.3.2. любых задержек, прерываний, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Оператора;

10.3.2.3.3. нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услуге, в том числе условий оплаты;

10.3.2.3.4. неработоспособности или несовместимости ПО, устанавливаемого Клиентом на защищенный виртуальный сервер;

10.3.2.3.5. доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего по вине Клиента;

10.3.2.3.6. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

10.3.2.4. В случае проведения работ по обслуживанию оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом клиента. Данные перерывы не квалифицируются в качестве отсутствия доступа к Услуге.

10.3.3. РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

10.3.3.1. 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	Осуществляются в рабочее время*	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Осуществляются 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	Осуществляются круглосуточно	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ

*Рабочим временем считается период с 9ч до 18ч с будних дней.

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.

10.3.4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

10.3.4.1. В течение 5-х (пяти) рабочих дней после вступления Приложения в силу Оператор обеспечивает возможность использования ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом. Изменение параметров набора ИТ-ресурсов (количества и параметров виртуальных машин, систем хранения данных, IP-

адресов) осуществляется в пределах технических возможностей посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора.

10.3.4.2. Доступ к IT-ресурсам осуществляется в пользовательских целях, для использования Услуги. Клиент несет исключительную ответственность за доступ и за порядок использования доступа.

10.3.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТОМ УСЛУГ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ПРАВИЛАМ ПРИЕМЛЕМОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

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

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

10.3.5.3. 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;

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

10.3.5.5. 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;

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

10.3.5.7. 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;

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

10.4. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

10.4.1. КЛАССИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ

10.4.1.1. Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается любое незапланированное событие, которое сказалось либо могло сказаться на наличии или нормальном (штатном) функционировании Услуги.

10.4.1.2. Оператор и Клиент будут взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их с тем, чтобы свести

к минимуму их воздействие на Услуги. При установлении приоритетности в устранении инцидента будут учитываться установленные на этот счет правила.

10.4.1.3. Приоритетность устранения инцидентов представлена в таблице

Приоритет	Описание инцидента	Период работ по устранению инцидента
Высокий	Инцидент считается «Высокий» в случаях: полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги)	Осуществляется круглосуточно
Средний	Инцидент считается «Средний» в случаях: частичного прерывания Услуги или существенного ограничения доступного функционала; существенного ухудшения ключевых показателей качества Услуги; аварии на критическом элементе системы без прерывания Услуги; нештатные ситуации, которые оказывают существенное влияние на предоставление Услуги и способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)	Осуществляется круглосуточно
Низкий	Инцидент считается «Низкий» в случаях: возникновения проблем, которые не оказывают влияния или оказывают несущественное влияние на предоставление Услуги и не способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)	Осуществляются в рабочее время

10.4.2. УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ИНЦИДЕНТАХ И ИХ УСТРАНЕНИЕ

10.4.2.1. Любой инцидент, сопутствующий Услугам, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением информации о инциденте (далее Заявки) на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора

vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по заявке Клиента и только от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Приложения «Контактные данные Сторон».

10.4.2.2. Оператор реагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в соответствии правилами, указанными ниже. Устранение инцидентов будет осуществляться в режиме 24X7X365(366) в соответствии с принципом «наилучшее усилие», согласно которому Оператор приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне.

10.4.2.3. Время реагирования в зависимости от их приоритетности в таблице ниже:

Приоритетность инцидента	Время реагирования Оператора	Время на устранение
Высокий	1 час	4 часа
Средний	2 часа	12 часов
Низкий	4 часа	72 часа

10.4.2.4. Оператор может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Клиентом.

10.4.2.5. Оператор определит причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для устранения инцидента. На всем протяжении устранения инцидента Оператор будет предоставлять Клиенту информацию о прогрессе, достигнутом в устранении инцидента.

10.4.2.6. Ответственные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента ответственных лиц Клиента. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента и устранить его.

10.4.2.7. В случае, если Клиент не согласен с уровнем устранения инцидента, он может ходатайствовать о повторном открытии инцидента. В противном случае инцидент считается закрытым.

10.4.2.8. Все инциденты, о которых уведомил Клиент, регистрируются. Оператор будет использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшения качества Услуг и не допущения повторения инцидентов.

10.5. ЗАПРОСЫ

10.5.1. Клиент может связаться по e-mail или телефону с Оператором. Также он может принять решение направить официальные письма Оператору. Содержание направленных сообщений и писем может касаться: предложений об улучшении Услуг, предложений об оптимизации взаимодействия между Сторонами, жалоб относительно уровня Услуг, запросов информации и т. д.

10.5.2. Оператор принимает запросы исключительно от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Приложения «Контактные данные Сторон».

10.5.3. Оператор, в свою очередь, может передавать информацию и запросы Клиенту. Они могут быть адресованы ответственным лицам Клиента или руководству Клиента. Оператор вправе ходатайствовать о мнении и отзывах Клиента относительно используемых Клиентом Услуг. Соответствующая информация запрашивается с целью улучшения качества Услуг и получения удовлетворенности Клиента в использовании Услуг.

10.5.4. На все направленные между Сторонами сообщения и письма Стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в разумные сроки, которые, однако не превысят 5 рабочих дней.

10.6. ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ MICROSOFT

10.6.1. УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

Настоящее соглашение определяет условия использования программного обеспечения Microsoft, которое может включать соответствующие носители, печатные материалы и электронную, или веб-документацию (вместе и по отдельности — «Продукты»). Оператор не является владельцем Продуктов, и, следовательно, их использование регулируется определенными правами и ограничениями, о которых Оператор обязан проинформировать Клиента. Использование Продуктов является объектом регулирования условий Клиентского соглашения с Оператором и должно согласовываться, толковаться и осуществляться Клиентом в соответствии со следующими условиями, которые Клиент не имеет права изменять или дополнять.

10.6.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Клиентское программное обеспечение» означает программное обеспечение, которое позволяет Устройству получать доступ к службам или функциям, предоставляемым Серверным программным обеспечением, и использовать их.

«Устройство» означает компьютер, рабочую станцию, терминал, наладонный компьютер, пейджер, телефон, карманный компьютер, смартфон, сервер или другое электронное устройство.

«Серверное программное обеспечение» означает программное обеспечение, предоставляющее службы или функциональные возможности на компьютере, действующем в качестве сервера.

«Документация к программному обеспечению» означает любые документы для пользователей, прилагаемые к серверному программному обеспечению.

«Вторично распространяемое программное обеспечение» означает программное обеспечение, описанное в пункте 10.6.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения») ниже.

10.6.3. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ НА ПРОДУКТЫ

Продукты предоставляются Клиенту по лицензии аффилированным лицом корпорации Microsoft (вместе — «Microsoft»). Все титульные права и права интеллектуальной собственности, относящиеся к Продуктам (и составляющим их элементам, включая, но не ограничиваясь только ими, все изображения, фотографии, анимации, видео- и аудиозаписи, музыку, текст и «приложения-апплеты», включенные в Продукты), принадлежат Microsoft и ее поставщикам. Продукты защищены законами об авторских правах и соответствующими международными договорами, а также другими законами и договорами об интеллектуальной собственности. Обладание, доступ или использование вами Продуктов не дает вам никаких прав собственности на Продукты или других прав интеллектуальной собственности.

10.6.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Клиент может использовать Клиентское программное обеспечение, установленное на Клиентских Устройствах Оператором, только в соответствии с инструкциями и только в связи с услугами, предоставляемыми Оператором. Условия настоящего документа полностью и безоговорочно замещают условия любых Лицензионных соглашений с пользователем Microsoft, которые могут предоставляться в электронной форме в процессе использования Клиентом Клиентского программного обеспечения.

10.6.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВТОРИЧНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В связи с услугами, предоставляемыми Клиенту Оператором, Клиент может иметь доступ к определенным средствам и программному коду «образцов», «вторично распространяемых файлов» и (или) пакетов средств разработки программного обеспечения («SDK») (вместе и по отдельности — «Вторично распространяемое программное обеспечение»). Клиент не имеет права использовать, изменять, копировать и (или) распространять какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать определенные дополнительные условия, содержащиеся в правах использования, предоставляемых поставщику услуг («SPUR»), применимых к Оператору. Данные условия должны быть предоставлены Клиенту Оператором. Microsoft не дает Клиенту права использовать какое-либо вторично распространяемое программное обеспечение, если Клиент не выразил явного согласия соблюдать эти дополнительные условия, предоставленные Оператором.

10.6.6. КОПИИ

Клиент не имеет права создавать копии Продуктов, однако Клиент может создать одну копию Клиентского программного обеспечения на Клиентском Устройстве, как явно разрешено Оператором, и (b) создать копии

определенного вторично распространяемого программного обеспечения в соответствии с пунктом 10.6.5 («Использование Вторично распространяемого программного обеспечения»). Клиент должен удалить или уничтожить все Клиентское программное обеспечение и (или) Вторично распространяемое программное обеспечение по прекращении или окончании срока действия Клиентского соглашения с Оператором при получении уведомления от Оператора или при передаче Клиентского Устройства другому физическому или юридическому лицу, в зависимости от того, какое из этих событий произойдет раньше. Копирование любых печатных материалов, поставляемых вместе с Продуктами, запрещено.

10.6.7. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ВСКРЫТИЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДЕКОМПИЛЯЦИЮ И ДИЗАССЕМБЛИРОВАНИЕ

Клиент не имеет права изучать технологию, декомпилировать или деассемблировать Продукты, за исключением тех случаев и только в той степени, когда такие действия явным образом разрешаются применимым правом, несмотря на данное ограничение.

10.6.8. ЗАПРЕТ НА СДАЧУ В АРЕНДУ

Клиент не имеет права предоставлять Продукты в аренду, в прокат, во временное пользование, в залог либо напрямую или косвенно передавать, или распространять Продукты любым третьим лицам, а также разрешать любым третьим лицам доступ и (или) использование функций Продуктов за исключением использования с единственной целью доступа к функциям Продуктов в форме программных услуг в соответствии с условиями настоящего соглашения и любым соглашением между Клиентом и Оператором.

10.6.9. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

Без ущерба для каких-либо других прав Оператор может прекратить действие Клиентских прав на использование Продуктов в случае нарушения Клиентом данных условий. В случае отмены или прекращения действия Клиентского соглашения с Оператором либо соглашения Оператора с Microsoft, по которому лицензируются Продукты, Клиент должен прекратить использование и (или) доступ к Продуктам, а также уничтожить все копии Продуктов и все составляющие их части.

10.6.10. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КОМПЕНСАЦИЙ СО СТОРОНЫ MICROSOFT

Все гарантии, ответственность за убытки и компенсации (если таковые имеют место) предоставляются исключительно Клиентом Microsoft, аффилированным лицам или дочерним компаниям Microsoft.

10.6.11. ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА

Поддержка Продуктов осуществляется Оператором и не осуществляется Microsoft, аффилированными лицами или дочерними компаниями Microsoft.

10.6.12. ОТСУТСТВИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ

Продукты могут содержать технологии, которые не являются отказоустойчивыми и не были разработаны, изготовлены или предназначены для использования в средах или приложениях, в которых сбой в работе продукта может привести к смерти, причинению вреда здоровью или тяжким физическим повреждениям либо ущербу для собственности окружающей среды.

10.6.13. ЭКСПОРТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

В отношении Продуктов действует экспортное законодательство США. Клиент обязуется соблюдать все нормы применимого законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием, а также ограничения по пользователям, способам и регионам использования продукта, существующие в США и других странах. Дополнительные сведения см. на веб-сайте <http://www.microsoft.com/exporting/>.

10.6.14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

Помимо других обязательств, которые Клиент несет перед Оператором, Клиент также соглашается нести юридическую ответственность непосредственно перед Microsoft за любое нарушение настоящих условий.

10.7. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Заказ № ____ от «__» _____ 201_ г.

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере»

к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г.

Наименование клиента:

Тип заказа: Новая услуга

Дата начала оказания

услуг: _____.____.20__

Объем IT-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1	Тариф (Тарифный план)			
2	Подключение к порту сети передачи данных на скорости, Мбит/с			
2	Дополнительные ресурсы:			
2.1	Система хранения данных, Гб			
2.2	IP-адрес(-а)			
3	Дополнительные услуги:			
3.1	Доступ к программному обеспечению (указать наименование ПО)			
3.2	Услуги по обращению за государственной регистрацией информационного ресурса			
8	Предоставление электронных почтовых ящиков			
	Ежемесячная плата, бел. руб.			
	Сумма НДС, 20%, руб.			
	Ежемесячная плата с учетом НДС, руб.			
	Инсталляционный платеж, бел. руб.			
	Сумма НДС, 20%, руб.			
	Инсталляционный платеж с учетом НДС, руб.			
	Оплата за период с _____ по _____ : сумма без НДС _____, сумма НДС _____, всего с НДС* _____			

*При наличии

Примечание: при наличии скидки, действующей у Оператора на момент заказа услуг, добавляется поле, в котором указан размер скидки

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

_____/_____/_____
М.П.

Клиент

_____/_____/_____
М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ 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
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил 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 при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

Итого оказано услуг на _____ (_____), с
сумму: _____
учетом НДС при ставке 20%,

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

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 оплаты.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

М.П.

/

М.П.

/

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг
к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

СООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

1. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

2. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.
3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент_____
М.П._____
М.П.

Утверждено постановлением Совмина от 29.04.2010 N 644

ЗАЯВЛЕНИЕ

на государственную регистрацию информационной сети, системы или ресурса

1. Наименование уполномоченного органа, в который подается заявление, _____.

2. Наименование административной процедуры _____
(регистрация информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет)

3. Сведения о поставщике интернет-услуг:

3.1. наименование юридического лица - поставщика интернет-услуг, фамилия, собственное имя, отчество индивидуального предпринимателя _____;

3.2. фамилия, собственное имя, отчество руководителя _____;

3.3. место нахождения юридического лица, адрес индивидуального предпринимателя _____;

3.4. контактный телефон _____;

3.5. адрес электронной почты _____;

3.6. сведения из Единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее - ЕГР) _____
(регистрационный номер, наименование государственного органа, иной государственной организации, осуществивших государственную регистрацию, дата государственной регистрации и номер решения (при его наличии))

4. Сведения о собственнике ресурса:

4.1. наименование юридического лица или фамилия, собственное имя, отчество собственника ресурса _____;

4.2. фамилия, собственное имя, отчество руководителя _____;

4.3. место нахождения юридического лица, адрес индивидуального предпринимателя, физического лица _____;

4.4. контактный телефон _____;

4.5. адрес электронной почты _____;

4.6. сведения из ЕГР _____
(регистрационный номер, наименование государственного органа, иной государственной организации, осуществивших государственную регистрацию, дата государственной регистрации и номер решения (при его наличии))

4.7. данные документа, удостоверяющего личность (только для ИП и физических лиц), _____
(вид документа, удостоверяющего личность, серия (при наличии) и номер, наименование государственного органа, выдавшего документ, дата выдачи, идентификационный номер (при наличии))

5. Договор собственника ресурса с поставщиком интернет-услуг _____
(номер договора, место заключения, дата заключения,

- _____ дата окончания действия договора)
6. Прошу зарегистрировать ресурс (выборка из указанных ниже вариантов):
- 6.1. для интернет-сайта указывается:
- 6.1.1. описание ресурса _____;
- 6.1.2. сетевые (IP) адреса, используемые ресурсом, _____;
- 6.1.3. доменные имена ресурса _____;
- 6.1.4. регистрационный номер центра обработки данных, осуществляющего хостинг ресурса, _____;
- 6.1.5. тип хостинга, используемого ресурсом, _____
(виртуальный хостинг, виртуальный сервер, выделенный физический сервер, _____);
- 6.1.6. используемые ресурсом порты транспортных протоколов модели взаимодействия открытых систем _____;
- 6.2. для сетевого адресного пространства указывается перечень сетевых адресов _____
(сетевой (IP) адрес/сетевая маска)
- 6.3. для центров обработки данных указывается:
- 6.3.1. полное наименование центра обработки данных _____;
- 6.3.2. сетевое адресное пространство ресурсов и оборудования, размещенных в центре обработки данных (далее - ЦОД), _____
(сетевой (IP) адрес/сетевая маска)
- 6.3.3. тип _____;
(публичный, защищенный, резервированный)
- 6.3.4. адрес местонахождения ЦОД _____
(расположение, привязанное к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим координатам)
- 6.4. для каналов связи указывается:
- 6.4.1. наименование канала связи _____;
- 6.4.2. сведения о линии (линиях) связи _____:
- 6.4.2.1. внутренний идентификатор (код) - используемый заявителем внутренний идентификатор (код) линии _____;
- 6.4.2.2. наименование линии (в случае наличия) _____;
- 6.4.2.3. расположение начального узла линии _____
(расположение узла, привязанное к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим координатам)
- 6.4.2.4. расположение конечного узла линии _____
(расположение узла, привязанное к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим координатам)
- 6.4.2.5. протяженность участка между узлами _____;
- 6.4.2.6. технические данные использованного кабеля _____
(тип, маркировка, емкость)
- 6.4.2.7. задействованная емкость кабеля _____;
- 6.4.3. сведения об оборудовании:
- 6.4.3.1. внутренний идентификатор (код) - используемый заявителем внутренний идентификатор (код) _____;
- 6.4.3.2. наименования оборудования - производитель, марка (модель) _____;

6.4.3.3. тип оборудования по назначению _____
(коммутатор, маршрутизатор,

; модем и тому подобное)

6.4.3.4. место установки _____
(расположение начального/конечного узла,

; привязанное к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим
координатам)

6.4.4. сведения об используемых портах для организации канала связи _____
:

6.4.4.1. идентификатор (номер) порта оборудования _____
;

6.4.4.2. тип интерфейса, скорость передачи _____.

Дата _____

(подпись поставщика интернет-услуг) _____ (расшифровка подписи)

Примечание. Подпись оформляется в соответствии с требованиями,
предъявляемыми к электронным документам.

11. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ДОСТУП К ЛИЦЕНЗИОННОМУ ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ОБНОВЛЕНИЯМ ORACLE»

11.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

11.1.1. Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» (далее – Услуга) является услугой Республиканской платформы, при оказании которой, Клиент получает доступ к запрошенным Клиентом компьютерным программам Oracle, а также получает техническую поддержку Oracle на используемые Клиентом компьютерные программы Oracle, включая их обновления, в соответствии с условиями Oracle.

11.1.2. В зависимости от вида лицензии и метрики лицензирования, определенных в Заказе в рамках Услуги Клиенту может быть доступна возможность использования необходимых компьютерных программ Oracle:

на ограниченном количестве физических процессоров;

на неограниченном количестве процессоров, в течение периода оказания Услуги.

11.1.3. Перечень компьютерных программ Oracle, вид лицензии и метрика лицензирования указывается Клиентом в Заказе, являющимся неотъемлемой частью Приложения на услугу.

11.1.4. Доступ Клиента к компьютерным программам и технической поддержке Oracle осуществляется с использованием предоставленных Оператором учетных данных. Клиент обязуется обеспечить конфиденциальность предоставленных Оператором учетных данных.

11.1.5. Услуга включает в себя право на воспроизведение соответствующих компьютерных программ на территории Республики Беларусь, ограниченное инсталляцией, копированием и запуском.

11.1.6. Право использования компьютерных программ предоставляется на условиях, предусмотренных в лицензионном соглашении EULA/ТОМА (далее – лицензионное соглашение Oracle), которое является договором присоединения и размещено на официальном интернет-портале Правообладателя. В рамках оказания Услуги Клиент обязуется соблюдать требования лицензионного соглашения Oracle.

11.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

11.2.1. Клиент обязуется обеспечить выполнение требований настоящих Общих правил, Приложения на оказание услуги, лицензионного соглашения с Oracle. Оператор вправе приостановить оказание Услуг, а Oracle вправе прекратить действие лицензионного соглашения в случае выявления неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств.

11.2.2. Оплата за пользование Услугой в размере, определяемом в соответствии с действующими у Оператора тарифами, сформированными в

соответствии с законодательством Республики Беларусь, осуществляется на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг Сторонами и счета Оператора.

11.2.3. Установка и настройка компьютерных программ Oracle осуществляется Клиентом самостоятельно, либо путем привлечения третьих лиц.

11.2.4. Оператор не несет ответственность:

за работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Клиентом или третьими лицами с использованием компьютерных программ Oracle;

за работоспособность и соответствие функциональных возможностей компьютерных программ Oracle ожиданиям Клиента;

за доступ третьих лиц к закрытой информации Клиента, в том числе к учетным данным, произошедший по вине Клиента, а также за последствия такого доступа;

за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установленного программного обеспечения и порядка его использования, а также за ущерб любого рода, понесенный Клиентом из-за использования компьютерных программ Oracle.

11.2.5. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что компьютерные программы не являются отказоустойчивыми.

11.2.6. Клиент дает свое согласие на раскрытие Оператором правообладателю касающихся Клиента сведений о его наименовании и реквизитах.

11.2.7. Клиент подтверждает, что ознакомлен и согласен с тем, что по правилам Oracle информация о наименовании и логотипе Клиентов может быть включена Oracle в справочную систему Oracle, использована Oracle в презентациях, коммерческих представлениях и маркетинговых акциях, для демонстрации перечня конечных пользователей, официально использующих программные продукты Oracle, стимулирования распространения программных продуктов Oracle.

11.2.8. Доступ к Услуге осуществляется только с перечня сетевых адресов, предоставленных Клиентом Оператору.

11.3. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

**Акт
начала оказания Услуг**

к Приложению № ____ Услуга предоставления программного обеспечения
«Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» к Договору
№ _____ об оказании услуг с использованием Республиканской платформы от «____»
_____ 20 _____ г.

В соответствии с Приложением № ____ Услуга предоставления программного обеспечения
«Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» к Договору
№ _____ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «____»
_____ 20 _____ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

Дата начала оказания Услуг – «____» _____ 20 ____ 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:

СООО «Белорусские облачные
технологии»

Клиент:

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685, БИК SLANBY22
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», г. Минск,
ул . Московская, д.14

_____/_____
М.П.

_____/_____
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 201_ г.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления программного обеспечения «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил Клиенту Услуги в соответствии с таблицей:

№ п/п	Заказ (№, дата)	Период оказания Услуги	Стоимость без НДС, бел. руб.
1.			
Итого стоимость, бел.руб.			
Сумма НДС при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

Итого оказано услуг на _____ (_____), с
сумму: _____
учетом НДС при ставке 20%,

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

- Услуги оказаны в полном объеме. Клиент не имеет претензий к Оператору по качеству оказанных услуг.
- Настоящий Акт составлен на русском языке в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
- Подписание Акта Сторонами свидетельствует о сдаче-приемке оказанных услуг и является основанием для оплаты.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент_____
М.П.

/

М.П.

/

ЗАКАЗ № ____ от « ____ » _____ 201_ г.
 к Приложению № __ Услуга предоставления программного обеспечения
 «Доступ к лицензионному программному обеспечению и обновлениям Oracle» к
 Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы
 от « ____ » _____ 201_ г.

**Перечень компьютерных программ, к которым запрашивается доступ и
 техническая поддержка**

№ п/п №	Наименование компьютерных программ	Тип лицензии	Метрика
11.	Oracle Database Enterprise Edition	Perpetual, Full Use,	Processor Maximum 42
22.			
	Срок предоставления услуги, месяцев	24	

Предоставление доступа Клиента к дистрибутивам компьютерных программ
 Доступ осуществляется только со следующего определенного перечня сетевых
 адресов Клиента:

№ п/п	Сетевой адрес
1.	
2.	

ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/_____/М.П.

_____/_____/М.П.

12. УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЛАЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ЧАСТНОЕ ОБЛАКО»

12.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

12.1.1. Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако» - это услуга республиканской платформы по предоставлению выделенной виртуальной инфраструктуры, реализованной с помощью категории служб облачных вычислений «инфраструктура как услуга (IaaS)» по модели развертывания облачных вычислений «частное облако» на базе республиканского центра обработки данных (РЦОД).

12.1.2. Услуга предоставляется государственным органам и организациям, коммерческим организациям.

12.1.3. В состав Услуги входит следующий комплекс работ (услуг) и ресурсов:

12.1.3.1. предоставление выделенного кластера облачной инфраструктуры, включающего вычислительные ресурсы и ресурсы для хранения данных в соответствии с Заказом Клиента, и обеспечение его функционирования;

12.1.3.2. предоставление предустановленного программного обеспечения (далее – ПО) среды виртуализации в соответствии с Заказом Клиента с возможностью доступа к интерфейсу управления и мониторинга для последующей конфигурации Клиентом среды виртуализации. В совокупности п.12.1.3.1 и 12.1.3.2 именуются «виртуальная инфраструктура»;

12.1.3.3. обеспечение физической безопасности аппаратного комплекса, выделенного для размещения кластера виртуальной инфраструктуры Клиента;

12.1.3.4. иные ресурсы, ПО и работы Оператора.

12.1.4. полный список работ и ресурсов согласуется в Заказе на Услугу.

12.1.5. Тарификация Услуги осуществляется на весь состав Услуги согласно расчету Тарифа на Услугу.

12.1.6. Клиент может заказать дополнительные услуги Оператора (выделение IP-адресов, организация каналов связи или обеспечение доступа к выделенному кластеру виртуальной инфраструктуры через публичные сети, администрирование межсетевых экранов и др.) с оплатой согласно Тарифа Оператора.

12.2. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Заказ № ____ от «__» _____ 201_ г.
 к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако»
 к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
 _____ 201_ г.

Тип заказа

Новая услуга	Изменение конфигурации существующей услуги к Заказу № __
--------------	--

Объем IT-ресурсов и работ, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Описание
1.	<i>Основные ресурсы:</i>		
1.1.	Количество процессорных ядер (с учетом применения технологии Hyper-Threading), vCPU		
1.2.	Объем оперативной памяти (vRAM), Гбайт		
1.3.	Система хранения данных на базе NL SAS дисков, Гбайт		
1.4.	Система хранения данных на базе SAS дисков, Гбайт		
1.5.	Система хранения данных на базе SSD дисков, Гбайт		
1.6.	ПО среды виртуализации		
2.	<i>Дополнительные ресурсы и работы (перечислить попозиционно):</i>		
2.1.	Подключение к порту сети передачи данных на скорости, Мбит/с		
2.2.	Ширина полосы пропускания канала доступа в сеть Интернет, МБит/с		
2.3.	Количество публичных IP-адресов		
...			

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/ /
 М.П.

_____/ /
 М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

- 3. Дата начала оказания Услуг – _____ г.
- 4. 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
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 201_ г.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил 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 при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

Итого оказано услуг на _____ (_____), с
сумму: _____, с
учетом НДС при ставке 20%,

в том числе НДС составляет: _____.

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

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

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

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

М.П.

М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг
к Приложению № __ Услуга предоставления облачной инфраструктуры «Частное облако»
к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__»
_____ 201_ г.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

СООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

2. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

4. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.

5. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент_____
М.П._____
М.П.

13. УСЛУГА «ВИРТУАЛЬНЫЙ ЗАЩИЩЕННЫЙ ХОСТИНГ»

13.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

13.1.1. Услуга «Виртуальный защищенный хостинг» (далее – Услуга) предоставляется государственным органам и организациям, использующим в своей деятельности сведения, составляющие государственные секреты (далее – Государственные органы), а также коммерческим организациям, имеющим повышенные требования к уровню безопасности.

13.1.2. Услуга является услугой Республиканской платформы по размещению интернет-сайтов Клиента на виртуальных ресурсах Оператора и обеспечению постоянного доступа к ним, в том числе в сети Интернет с применением повышенных стандартов защиты информации, которые требуются для Государственных органов.

13.1.3. Услуга представляет собой программный сервис, в рамках которого интернет-сайт Клиента размещается на общих виртуальных ресурсах, распределенных между всеми Клиентами Услуги, но в своем собственном разделе веб-сервера.

13.1.4. Состав предоставляемых виртуальных ресурсов (средств хранения информации) и возможность управления определенным количеством баз данных через веб-интерфейс панели управления интернет-сайтом определяется в соответствии с выбранным Клиентом установленным размером оплаты услуг (Тарифом).

13.1.5. В состав Услуги входит следующий комплекс работ (услуг) и ресурсов:

13.1.5.1. предоставление виртуальных ресурсов (средств хранения данных, vHDD), а также возможность управления базами данных (актуальный перечень ПО размещается в разделе с описанием Услуги на официальном сайте Оператора) через веб-интерфейс панели управления интернет-сайтом, количество которых указывается в выбранном Клиентом Тарифе (Тарифном плане); данная информация отражается в Заказе на Услугу;

13.1.5.2. обеспечение присутствия информационных ресурсов Клиента в сети Интернет;

13.1.5.3. обеспечение доступа Клиента к панели управления интернет-сайтом через сеть Интернет под учетными данными, предоставленными Клиенту Оператором; такой доступ может осуществляться только со статических сетевых адресов Клиента;

13.1.5.4. обеспечение защиты интернет-сайта Клиента в соответствии с утвержденной у Оператора и согласованной с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь (далее – ОАЦ) политикой безопасности.

13.1.6. Клиент может заказать любые дополнительные сервисы и ресурсы, сопутствующие Услуге с оплатой согласно Тарифа Оператора.

13.1.7. Перенос информационных ресурсов (интернет-сайта) Клиента на РП с иных IT-ресурсов, осуществляется Клиентом самостоятельно.

13.1.8. Предоставляемое Оператором в рамках Услуги программное обеспечение (ПО) не является отказоустойчивым.

13.1.9. Ни Правообладатель, ни его аффилированные лица не несут ответственности и не возмещают убытки, вызванные использованием предоставляемого ПО.

13.2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

13.2.1. Оператор обязуется:

13.2.1.1. оказать Клиенту Услугу в объеме и в сроки, согласованные в Приложении об оказании услуги и Заказе;

13.2.1.2. использовать при оказании Услуги оборудование, размещенное на территории Республики Беларусь;

13.2.1.3. при оказании Услуги применять средства защиты информации, прошедшие подтверждение соответствия требованиям технического регламента Республики Беларусь «Информационные технологии. Средства защиты информации. Информационная безопасность» (ТР 2013/027/ВУ) в форме сертификации или декларирования соответствия;

13.2.1.4. обеспечивать конфиденциальность параметров доступа к Услуге;

13.2.1.5. обновлять ПО, программные средства защиты информации, используемые для оказания Услуги, в соответствии с порядком, установленным у Оператора;

13.2.1.6. обеспечить синхронизацию системного времени на серверном и активном сетевом оборудовании от единого (общего) источника; в качестве основного источника использовать данные республиканского унитарного предприятия «Белорусский государственный институт метрологии» (belgim.by);

13.2.1.7. ежегодно осуществлять внутренний аудит собственных систем защиты информации;

13.2.1.8. обеспечить доступность интернет-сайта(-ов) Клиента, размещенных на виртуальных ресурсах Оператора, в сети Интернет в течение срока действия Договора. В случае, если выбранный Клиентом Тариф не соответствует параметрам информационного ресурса Клиента и/или режима его эксплуатации, Оператор не несет ответственности за качество доступа к информационному ресурсу и имеет право отказаться от предоставления Услуги;

13.2.1.9. в случае, если интернет-сайт Клиента, размещаемый на виртуальных ресурсах Оператора, не прошел государственную регистрацию, обеспечить государственную регистрацию указанного интернет-сайта в Государственном реестре информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь согласно Тарифа Оператора.

13.2.2. Клиент обязуется:

13.2.2.1. сменить пароль учетной записи, предоставленной Клиенту Оператором, предназначенной для доступа Клиента к панели управления интернет-сайтом через сеть Интернет;

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

13.2.2.3. предоставлять запрашиваемую Оператором информацию об использовании Услуг в целях улучшения качества оказания Услуг Оператором;

13.2.2.4. предоставлять Оператору контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удалённый доступ к панели управления интернет-сайтом, перечень IP адресов, с которых может осуществляться удалённый доступ, перечень URL-адресов интернет-сайта, предназначенных для администрирования. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Клиента, письменно извещать Оператора;

13.2.2.5. не удалять, не изменять или не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарные знаки или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в ПО;

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

13.2.2.7. обеспечивать сохранность и конфиденциальность полученной от Оператора служебной информации;

13.2.2.8. обеспечить ведение и анализ журнала аудита и событий безопасности интернет-сайта (-ов). В случае инцидента, связанного с безопасностью информации, Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет Оператора об инциденте на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;

13.2.2.9. при необходимости самостоятельно осуществлять резервное копирование интернет-сайта сверх обеспечиваемого Оператором;

13.2.2.10. обеспечивать контроль целостности интернет-сайта (-ов) посредством вычисления значения контрольной характеристики (хэш) от содержимого сайта;

13.2.2.11. своевременно предоставить Оператору полную и достоверную информацию, необходимую для государственной регистрации интернет-сайта;

13.2.2.12. не нарушать правила приемлемого использования Услуги, в т.ч. не осуществлять массовую рассылку корреспонденции по электронной почте рекламного и иного характера (спам);

13.2.2.13. использовать Услугу в пределах технических ограничений, установленных Оператором в п.13.3 настоящих Правил

13.3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

13.3.1. В рамках оказания Услуги накладывается следующие технические ограничения:

13.3.1.1. пределы дискового пространства и количество баз данных определяются в соответствии с тарифным планом.

13.3.1.2. дополнительно на использование ресурсов в зависимости от тарифных планов в соответствии с таблицей ниже:

Параметр	Единица измерения	Значение для ТП Веб 1	Значение для ТП Веб 2	Значение для ТП Веб 3	Значение для ТП Веб 4	Значение для ТП Веб 5	Значение для ТП Веб 6
Размер баз данных	МВ	512	1 024	2 048	4 096	8 192	8 192
WWW-домены	шт.	1	2	4	8	8	8
Почтовые домены	шт.	1	1	1	1	1	1

13.3.1.3. на ресурсы сервера выделяемые для каждого Клиента в соответствии с таблицей ниже:

Параметр	Единица измерения	Значение для ТП Веб 1	Значение для ТП Веб 2	Значение для ТП Веб 3	Значение для ТП Веб 4	Значение для ТП Веб 5	Значение для ТП Веб 6
Оперативная память	МВ	256	512	1024	2048	2048	2048
Процессов пользователя	шт.	10	20	40	40	40	40
Количество отправляемых писем	с каждого почтового ящика пользователя в час	10	20	40	40	40	40
Заданий планировщика	шт.	1	2	3	4	5	5
Одновременных соединений на сессию	с одного IP-адреса	64	64	64	64	64	64
Обработчиков Apache	для каждого WWW-домена	10	10	10	10	10	10
Одновременных MySQL-соединений	на MySQL-пользователя	15	15	15	15	15	15
MySQL-соединений	на MySQL-пользователя в час	20	20	20	20	20	20

13.3.1.4. на ресурсы сервера выделяемые для выполнения сценариев на языке программирования PHP:

Параметр	Единица измерения	Значение для ТП Веб 1	Значение для ТП Веб 2	Значение для ТП Веб 3	Значение для ТП Веб 4	Значение для ТП Веб 5	Значение для ТП Веб 6
Максимальное время выполнения	сек	120	120	120	120	120	120
Макс. размер запроса	МВ	8	8	8	8	8	8
Макс. размер файлов	МВ	2	2	2	2	2	2
Лимит памяти	МВ	128	128	128	128	128	128

13.3.1.5. применительно к серверу базы данных:

максимальное количество таблиц в базе данных - не более 1 000;

максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL - 40;

максимальное одновременное количество соединений от пользователя - 32;

максимальное время ожидания сервера между запросами (wait_timeout) - 10 минут;

максимальный размер результата для сортировки (max_sort_length) - 64 Мб/100 000 записей;

максимальная длина данных для объединенной (JOIN) выборки (max_join_size) - 100 000 записей;

максимальный размер временной таблицы MySQL не может превышать 1 Гб;

не допускается пиковое использование процессами пользователя более чем 5% ресурсов сервера.

13.4. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

13.4.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ

13.4.1.1. Доступность (availability) - свойство нахождения в состоянии готовности и пригодности для использования по запросу авторизованного логического объекта.

13.4.1.2. Услуга считается доступной, если её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Оператором параметрам.

13.4.1.3. Значение доступности Услуги (SA - Service Availability) - это отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которых Услуга

была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

13.4.2. УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ

13.4.2.1. Значение SA доступности Услуги в Отчетном периоде – 99,5%.

13.4.2.2. Следующие перерывы предоставления доступа к Услуге квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время недоступности Услуги, если такие перерывы явились следствием:

13.4.2.2.1. изменения Клиентом настроек ПО, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге, производимые без согласования с Оператором;

13.4.2.2.2. любых задержек, прерываний, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Оператора;

13.4.2.2.3. нарушения Клиентом условий Договора с Оператором в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услуге, в том числе условий оплаты;

13.4.2.2.4. доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего по вине Клиента;

13.4.2.2.5. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условий Договора.

13.4.2.3. В случае проведения работ по обслуживанию оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом Клиента. Данные перерывы не квалифицируются в качестве отсутствия доступа к Услуге.

13.4.3. РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

13.4.3.1. 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	Осуществляются в рабочее время	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность	Осуществляются круглосуточно, по возможности вне рабочего времени*	Не позднее чем за 24 часа до начала работ и не позднее 1 часа после окончания работ

или функциональность Услуги		
Аварийно-восстановительные работы по восстановлению доступности или функциональности Услуги	Осуществляются круглосуточно	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ

*Рабочим временем считается период с 9ч до 18ч с будних дней.

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.

13.4.4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

13.4.4.1. В течение 5-х (пяти) рабочих дней после вступления Приложения в силу Оператор обеспечивает возможность использования Услуги, запрошенной Клиентом. Изменение Тарифа осуществляется посредством направления нового Заказа на услугу в адрес Оператора.

13.4.4.2. Доступ к IT-ресурсам осуществляется в пользовательских целях, для использования Услуги. Клиент несет исключительную ответственность за доступ и за порядок использования доступа.

13.4.4.3. При обнаружении Оператором в рамках оказания Услуги уязвимостей интернет-сайта Клиента, способствующих нанесению потенциального вреда интернет-сайтам иных клиентов, расположенных на сервере, обслуживающем Услугу, либо способствующих возникновению потенциальной угрозы работоспособности этого сервера, Оператор в праве приостановить оказание услуг без согласования с Клиентом с последующим его уведомлением о проведенных действиях.

13.4.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИЕНТОМ УСЛУГ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ПРАВИЛАМ ПРИЕМЛЕМОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

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

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

13.4.5.3. 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;

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

13.4.5.5. 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;

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

13.5. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

13.5.1. КЛАССИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ

13.5.1.1. Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается любое незапланированное событие, которое случилось либо могло сказаться на наличии или нормальном (штатном) функционировании Услуги.

13.5.1.2. Оператор и Клиент будут взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их с тем, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услуги. При установлении приоритетности в устранении инцидента будут учитываться установленные на этот счет правила.

13.5.1.3. Приоритетность устранения инцидентов представлена в таблице

Приоритет	Описание инцидента	Период работ по устранению инцидента
Высокий	Инцидент считается «Высокий» в случаях: полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги)	Осуществляются круглосуточно
Средний	Инцидент считается «Средний» в случаях: частичного прерывания Услуги или существенного ограничения доступного функционала; существенного ухудшения ключевых показателей качества Услуги; аварии на критическом элементе системы без прерывания Услуги;	Осуществляются круглосуточно

	нештатные ситуации, которые оказывают существенное влияние на предоставление Услуги и способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)	
Низкий	Инцидент считается «Низкий» в случаях: возникновения проблем, которые не оказывают влияния или оказывают несущественное влияние на предоставление Услуги и не способные привести к инциденту высокой степени воздействия (Critical)	Осуществляются в рабочее время

13.5.2. УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ИНЦИДЕНТАХ И ИХ УСТРАНЕНИЕ

13.5.2.1. Любой инцидент, сопутствующий Услугам, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением информации о инциденте (далее Заявки) на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по заявке Клиента и только от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Приложения «Контактные данные Сторон».

13.5.2.2. Оператор реагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в соответствии правилами, указанными ниже. Устранение инцидентов будет осуществляться в режиме 24X7X365(366) в соответствии с принципом «наилучшее усилие», согласно которому Оператор приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне.

13.5.2.3. Время реагирования в зависимости от их приоритетности в таблице ниже:

Приоритетность инцидента	Время реагирования Оператора	Время на устранение
Высокий	1 час	4 часа
Средний	2 часа	12 часов
Низкий	4 часа	72 часа

13.5.2.4. Оператор может связаться с лицом, уведомившем об инциденте, для уточнения информации, предоставленной Клиентом.

13.5.2.5. Оператор определит причину инцидента и меры, которые необходимо предпринять для устранения инцидента. На всем протяжении

устранения инцидента Оператор будет предоставлять Клиенту информацию о прогрессе, достигнутом в устранении инцидента.

13.5.2.6. Ответственные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента ответственных лиц Клиента. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента и устранить его.

13.5.2.7. В случае, если Клиент не согласен с уровнем устранения инцидента, он может ходатайствовать о повторном открытии инцидента. В противном случае инцидент считается закрытым.

13.5.2.8. Все инциденты, о которых уведомил Клиент, регистрируются. Оператор будет использовать информацию о произошедших инцидентах с целью улучшения качества Услуг и не допущения повторения инцидентов.

13.6. ЗАПРОСЫ

13.6.1. Клиент может связаться по e-mail или телефону с Оператором. Также он может принять решение направить официальные письма Оператору. Содержание направленных сообщений и писем может касаться: предложений об улучшении Услуг, предложений об оптимизации взаимодействия между Сторонами, жалоб относительно уровня Услуг, запросов информации и т. д.

13.6.2. Оператор принимает запросы исключительно от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Приложения «Контактные данные Сторон».

13.6.3. Оператор, в свою очередь, может передавать информацию и запросы Клиенту. Они могут быть адресованы ответственным лицам Клиента или руководству Клиента. Оператор вправе ходатайствовать о мнении и отзывах Клиента относительно используемых Клиентом Услуг. Соответствующая информация запрашивается с целью улучшения качества Услуг и получения удовлетворенности Клиента в использовании Услуг.

13.6.4. На все направленные между Сторонами сообщения и письма Стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в разумные сроки, которые, однако не превысят 5 рабочих дней.

13.7. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

Заказ № _____ от «___» _____ 201_ г.
к Приложению № ___ Услуга «Виртуальный защищенный хостинг»
к Договору № ___ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «___»
_____ 201_ г.

Наименование

клиента:

Тип заказа: Новая услуга

Дата начала оказания

услуг: _____, 20__

Объем IT-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1	Тариф (наименование, характеристики)			
	Ежемесячная плата, бел. руб.			
	Сумма НДС, 20%, руб.			
	Ежемесячная плата с учетом НДС, руб.			
	Инсталляционный платеж, бел. руб.			
	Сумма НДС, 20%, руб.			
	Инсталляционный платеж с учетом НДС, руб.			
	Оплата за период с _____ по _____: сумма без НДС _____, сумма НДС _____, всего с НДС* _____			

*При наличии

Примечание: при наличии скидки, действующей у Оператора на момент заказа услуг, добавляется поле, в котором указан размер скидки

Оператор

СООО «Белорусские облачные технологии»

220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685

р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

_____/_____/_____
М.П.

Клиент

_____/_____/_____
М.П.

Акт начала оказания Услуг

к Приложению № __ Услуга «Виртуальный защищенный хостинг» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга «Виртуальный защищенный хостинг» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201_ г., настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

5. Дата начала оказания Услуг – _____ г.
6. 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
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

_____/ /
М.П.

_____/ /
М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг

к Приложению № __ Услуга «Виртуальный защищенный хостинг» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201__ г.

г. Минск

«__» _____ 201__ г.

В соответствии с Приложением № __ Услуга «Виртуальный защищенный хостинг» к Договору № __ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____ 201__ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Стороны удостоверяют, что:

1. Оператор предоставил 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 при ставке 20%, бел.руб.			
Всего с НДС, бел.руб.			

Итого оказано услуг на _____ (_____), **с сумму:** _____, **с** _____, **учетом НДС при ставке 20%,**

в том числе НДС составляет: _____ (_____).

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

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

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

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
 220030, Республика Беларусь,
 г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
 УНП 191772685
 р/с BY59SLAN30121684600170000000
 в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
 г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

 М.П.

 М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг
к Приложению № __ Услуга «Виртуальный защищенный хостинг» к Договору №
__ оказания услуг с использованием Республиканской платформы от «__» _____
201_ г.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

СООО «Белорусские облачные технологии», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____, действующего на основании _____, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

1. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

№	Наименование услуги	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

2. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуг.

3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

Оператор
СООО «Белорусские облачные технологии»
220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К. Маркса, 29, пом.2,
УНП 191772685
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ», SLANBY22
г. Минск, ул. Московская, д.14

Клиент

М.П.

М.П.

Утверждено постановлением Совмина от 29.04.2010 N 644

ЗАЯВЛЕНИЕ

на государственную регистрацию информационной сети, системы или ресурса

1. Наименование уполномоченного органа, в который подается заявление, _____.

2. Наименование административной процедуры _____
(регистрация информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет)

3. Сведения о поставщике интернет-услуг:

3.1. наименование юридического лица - поставщика интернет-услуг, фамилия, собственное имя, отчество индивидуального предпринимателя _____;

3.2. фамилия, собственное имя, отчество руководителя _____;

3.3. место нахождения юридического лица, адрес индивидуального предпринимателя _____;

3.4. контактный телефон _____;

3.5. адрес электронной почты _____;

3.6. сведения из Единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее - ЕГР) _____
(регистрационный номер, наименование государственного органа, иной государственной организации, осуществивших государственную регистрацию, дата государственной регистрации и номер решения (при его наличии))

4. Сведения о собственнике ресурса:

4.1. наименование юридического лица или фамилия, собственное имя, отчество собственника ресурса _____;

4.2. фамилия, собственное имя, отчество руководителя _____;

4.3. место нахождения юридического лица, адрес индивидуального предпринимателя, физического лица _____;

4.4. контактный телефон _____;

4.5. адрес электронной почты _____;

4.6. сведения из ЕГР _____
(регистрационный номер, наименование государственного органа, иной государственной организации, осуществивших государственную регистрацию, дата государственной регистрации и номер решения (при его наличии))

4.7. данные документа, удостоверяющего личность (только для ИП и физических лиц), _____
(вид документа, удостоверяющего личность, серия (при наличии) и номер, наименование государственного органа, выдавшего документ, дата выдачи, идентификационный номер (при наличии))

5. Договор собственника ресурса с поставщиком интернет-услуг _____
(номер договора, место заключения, дата заключения,

- _____ дата окончания действия договора)
6. Прошу зарегистрировать ресурс (выборка из указанных ниже вариантов):
- 6.1. для интернет-сайта указывается:
- 6.1.1. описание ресурса _____;
- 6.1.2. сетевые (IP) адреса, используемые ресурсом, _____;
- 6.1.3. доменные имена ресурса _____;
- 6.1.4. регистрационный номер центра обработки данных, осуществляющего хостинг ресурса, _____;
- 6.1.5. тип хостинга, используемого ресурсом, _____
(виртуальный хостинг, виртуальный сервер, выделенный физический сервер, _____);
- 6.1.6. используемые ресурсом порты транспортных протоколов модели взаимодействия открытых систем _____;
- 6.2. для сетевого адресного пространства указывается перечень сетевых адресов _____;
(сетевой (IP) адрес/сетевая маска)
- 6.3. для центров обработки данных указывается:
- 6.3.1. полное наименование центра обработки данных _____;
- 6.3.2. сетевое адресное пространство ресурсов и оборудования, размещенных в центре обработки данных (далее - ЦОД), _____
(сетевой (IP) адрес/сетевая маска)
- 6.3.3. тип _____;
(публичный, защищенный, резервированный)
- 6.3.4. адрес местонахождения ЦОД _____
(расположение, привязанное к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим координатам)
- 6.4. для каналов связи указывается:
- 6.4.1. наименование канала связи _____;
- 6.4.2. сведения о линии (линиях) связи _____:
- 6.4.2.1. внутренний идентификатор (код) - используемый заявителем внутренний идентификатор (код) линии _____;
- 6.4.2.2. наименование линии (в случае наличия) _____;
- 6.4.2.3. расположение начального узла линии _____
(расположение узла, привязанное к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим координатам)
- 6.4.2.4. расположение конечного узла линии _____
(расположение узла, привязанное к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим координатам)
- 6.4.2.5. протяженность участка между узлами _____;
- 6.4.2.6. технические данные использованного кабеля _____
(тип, маркировка, емкость)
- 6.4.2.7. задействованная емкость кабеля _____;
- 6.4.3. сведения об оборудовании:
- 6.4.3.1. внутренний идентификатор (код) - используемый заявителем внутренний идентификатор (код) _____;
- 6.4.3.2. наименования оборудования - производитель, марка (модель) _____;

6.4.3.3. тип оборудования по назначению _____
 (коммутатор, маршрутизатор,
 _____;
 модем и тому подобное)

6.4.3.4. место установки _____
 (расположение начального/конечного узла,
 _____;
 привязанное к конкретному адресу и (или) объекту и (или) геодезическим
 координатам)

6.4.4. сведения об используемых портах для организации канала связи _____:

6.4.4.1. идентификатор (номер) порта оборудования _____;

6.4.4.2. тип интерфейса, скорость передачи _____.

Дата _____

 (подпись поставщика интернет-услуг)

 (расшифровка подписи)

Примечание. Подпись оформляется в соответствии с требованиями,
 предъявляемыми к электронным документам.