

**Правила оказания услуги республиканской платформы
«Предотвращение утечки данных», утвержденные приказом
генерального директора ООО «Белорусские облачные технологии»
от 17.11.2022 № 502-ОД**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги республиканской платформы «Предотвращение утечки данных» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют критерии и методы для оценки качества, а также порядок взаимодействия Оператора и Клиента и оформления документации.

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

2. Термины и определения

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

Поток данных	массив данных или прочий источник конфиденциальной информации, а также канал её передачи;
Система DLP (Data Loss Prevention)	автоматизированная система предотвращения утечки конфиденциальной информации в режиме реального времени, позволяющая классифицировать данные внутри информационной системы Клиента, анализировать потоки данных, генерировать сообщения о возможных внештатных событиях, а также обеспечивать их предотвращение;
ПО	компьютерная программа, относящаяся к категории систем DLP, неисключительным правом использования (лицензией) которой для целей оказания Услуги, обеспеченным технической поддержкой, обладает Оператор;
Производитель	разработчик ПО;
Информационная система (ИС)	совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств;
ИТ-ресурсы	программно-технические средства Оператора, используемые для оказания Услуги;

Информационный ресурс (ИР) Клиента	организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие взаимосвязанные данные в информационных системах Клиента;
Внедрение	установка и настройка ПО, проектирование и разработка необходимой документации для применения функциональных возможностей ПО и интеграции в процессы работы с данными в рамках ИС Клиента;
Исполнитель	партнер, авторизованный Производителем и обладающий необходимыми компетенциями для выполнения работ по Внедрению и оказания услуг технической поддержки в соответствии с параметрами, описанными в Правилах, в рамках действующих соглашений с Оператором;
Конфиденциальная информация	информация, хранящаяся и обрабатываемая в ИС Клиента, распространение и (или) предоставление которой не допускается без согласия ее обладателя или иного основания, предусмотренного законодательством;
Модуль (компонент)	функциональная часть ПО;
Пользователь	работник (сотрудник, служащий) Клиента, на которого в организации Клиента возложены функции по использованию функционала ПО, предоставляемого в рамках Услуги, и осуществляющий обращения (размещающий запросы) к Оператору в рамках оказания Услуги;
Уполномоченное лицо	ответственный представитель Клиента, имеющий соответствующие полномочия, которому передается информация о порядке оказания Услуги и реквизиты доступа к ПО;
Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ Пользователей к ПО, предоставляемого в рамках Услуги;
Инсталляция	установка и первичная настройка ПО на ИТ-ресурсах для последующей организации удаленного доступа к нему, а также установка и настройка клиентской части ПО на устройствах из состава ИС Клиента (без разработки документации);
Применимые правила	правила использования Услуг Оператора, доступные в сети Интернет на Официальном сайте Оператора, содержащие в себе условия доступа и использования Услуг, изложенные в следующих документах:

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

Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей;

Время простоя	интервал с момента начала недоступности Услуги до момента возобновления ее работы;
Пропускная способность	скорость обработки трафика, которая необходима для корректного функционирования ПО.

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

3. Описание Услуги

3.1. Услуга является услугой республиканской платформы, реализуемой Оператором с помощью категории служб облачных вычислений «Программное обеспечение как услуга» (Software as a Service), при которой Оператор предоставляет Клиенту возможность использования ПО, предназначенного для обнаружения случаев нарушения политики безопасности Клиента в отношении конфиденциальной информации, информирования о таких случаях и принятия соответствующих мер.

3.2. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

3.2.1. предоставление доступа к ПО, размещенному на ИТ-ресурсах, для целей использования Клиентом его функциональных возможностей (включая получение обновлений ПО);

3.2.2. подключение ИТ-ресурсов, на которых размещено ПО, предоставляемых в рамках Услуги, к инфраструктуре Клиента посредством выделенного(-ых) канала(-ов) связи, организованного(-ых) через ЕРСПД, с параметрами качества услуг передачи данных, определенных приложением к Правилам оказания услуг электросвязи, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 августа 2006 г. № 1055;

3.2.3. защиту ИТ-ресурсов, на которых размещено ПО, в соответствии с действующей у Оператора Политикой информационной безопасности;

3.2.4. изоляцию ИТ-ресурсов, на которых размещено ПО, предоставляемое Клиенту в рамках Услуги, от ИТ-ресурсов, используемых для оказания иных услуг Оператора и иным организациям;

3.2.5. выполнение работ по Внедрению. Для обеспечения требуемого качества предоставления Услуги производится установка и настройка платформы управления ПО на ИТ-ресурсах и агентской части ПО в информационной системе Клиента (на оборудовании, определенном Клиентом для использования в рамках Услуги);

3.2.6. доступность функций резервного копирования и восстановления (далее – РКВ) виртуальных машин, на которых размещено ПО, предоставляемое

Клиенту в рамках Услуги. В случае Заказа Клиентом опций «ПО резервного копирования» и «Система хранения данных на базе NL SAS для резервного копирования» Оператор обеспечивает выделение ресурсов в запрошенном объеме и передачу Клиенту данных, необходимых для организации процедур РКВ с использованием портала самообслуживания. Хранение резервных копий осуществляется на отказоустойчивом дисковом массиве – **опционально** (при указании Клиентом в Заказе);

3.2.7. возможность использования программного обеспечения криптографической защиты информации – **опционально** (при указании Клиентом в Заказе). При заказе в рамках Услуги предоставления доступа к использованию программного обеспечения криптографической защиты информации (опционально) Оператор предоставляет Клиенту доступ к инсталляционному пакету данного программного обеспечения и инструкцию по установке;

3.2.8. оказание технической поддержки в соответствии с положениями раздела 7 настоящих Правил. В состав Тарифа по умолчанию входит техническая поддержка категории «Стандартная». В рамках согласования Заказа Клиент имеет возможность выбора категории «Расширенная».

3.3. Для обеспечения требуемого качества предоставления Услуги Оператор привлекает Исполнителя, специализирующегося в оказании соответствующих услуг и уполномоченного на эти действия Производителем, для проведения работ по Внедрению, а также обеспечения технической поддержки ПО. Оператор отвечает перед Клиентом за действия Исполнителя в рамках проведения работ по Внедрению и обеспечения технической поддержки ПО как за свои собственные.

3.4. Состав ИТ-ресурсов, выделяемых для размещения ПО, предоставляемого в рамках Услуги, зависит от выбранного Тарифа и состава подключаемых модулей ПО и определяется в соответствии с Заказом. Клиент вправе заказать дополнительные сервисы и ресурсы согласно установленным Тарифам Оператора.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Для возможности использования Услуги Клиент обеспечивает организацию выделенного канала передачи данных между собственной ИС и ИТ-ресурсами, выделяемыми Оператором для размещения ПО, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги. Оператор предоставляет возможность заказа канала в рамках отдельного договора оказания услуги электросвязи «Предоставление в пользование каналов электросвязи». Требуемые характеристики канала передачи данных зависят от количества контролируемых учетных записей и согласуются с Оператором на этапе согласования Заказа.

4.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке полностью или частично приостановить оказание Услуги путем частичной блокировки / отключения доступа к Услуге до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, указанных в Договоре и Правилах. Перерасчет стоимости Услуги в данном случае не осуществляется.

4.3. Клиент дает свое согласие на раскрытие Оператором Производителю

сведений о наименовании Клиента и своих реквизитах.

4.4. Заключая Договор, Клиент соглашается с тем, что:

будет использовать функциональность ПО, доступ к которому предоставлен в рамках Услуги, в соответствии с назначением ПО и с технической документацией на ПО исключительно для собственных нужд;

ПО в рамках своей функциональности не может остановить осуществление бизнес-процессов, организованных в информационных системах Клиента. Правила и настройки, подлежащие использованию в связи с получением доступа к ПО, применяются в информационной системе Клиента после их согласования между Оператором и Клиентом. После согласования и применения указанных правил и настроек ответственность за деятельность информационной системы Клиента, а также риск потери данных лежат на Клиенте;

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

Оператор не гарантирует доступ к обновленным версиям входящих в состав ПО программных компонентов внешних поставщиков (готовых модулей, разработанных третьими лицами (не Производителем) и используемых в ПО), а также к прочим программам, оборудованию, сертификатам на обучение и иным услугам внешних поставщиков;

исправления и обновления ПО, а также корректирующие файлы, поставляемые в рамках технической поддержки, регламентируются Производителем и устанавливаются Исполнителем в соответствии с процедурами, согласованными между Производителем и Исполнителем;

обновления ПО поставляются «как есть», что означает, что Оператор не дает никаких гарантий на их использование и производительность, включая коммерческое качество, интеграцию и пригодность для определенных целей;

Оператор (с привлечением Исполнителя) имеет право вносить изменения в настройки ПО по собственному усмотрению без согласия Клиента при условии, что такие изменения не окажут влияния на обеспечение согласованного уровня качества предоставления Услуги.

4.5. С момента передачи Уполномоченному лицу порядка и реквизитов доступа ответственность за смену пароля и его конфиденциальность, а также организованный им доступ к ИТ-ресурсам, возлагается на Клиента.

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

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

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

4.6.3. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

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

Услуге.

4.8. В случае использования Клиентом функций РКВ Оператор не гарантирует успешное восстановление виртуальных машин из резервной копии, если такое восстановление невозможно по не зависящим от Оператора причинам (использование специфического программного обеспечения, препятствующего созданию корректных резервных копий и/или восстановлению из них, операционных систем, отличных от поддерживаемых Производителем).

4.9. В техническую поддержку не входит:

- внедрение, инсталляция, администрирование, обновление и поддержка стороннего программного обеспечения на ИТ-ресурсах Клиента;
- резервное копирование данных и восстановление из резервных копий после сбоев.

4.10. Оператор обязуется:

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

4.10.2. обеспечивать возможность использования функций ПО и передачу Клиенту Учетных данных;

4.10.3. осуществлять мониторинг работоспособности выделенных для размещения ПО ИТ-ресурсов средствами мониторинга Оператора;

4.10.4. предоставлять Клиенту консультации со стороны сотрудников Оператора, отвечающих за обеспечение информационной безопасности и имеющих право осуществлять управление ИТ-ресурсами;

4.10.5. уведомлять Клиента в случае обнаружения инцидентов, связанных с безопасностью информации, и согласовать с Клиентом меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и его устранения;

4.10.6. предоставлять ресурсы для хранения данных резервных копий виртуальных машин, организованных на базе ИТ-Ресурсов Клиента в соответствии с Тарифами Оператора;

4.10.7. выполнять резервное копирование в соответствии с принятой у Клиента политикой резервного копирования; проверять возможность восстановления из резервных копий (с привлечением Исполнителя);

4.10.8. выполнять восстановление данных своими силами и за свой счет (с привлечением Исполнителя);

4.10.9. обеспечивать хранение заявок от Клиентов в рамках обращений в Службу поддержки пользователей (далее – СПП).

4.11. Клиент обязуется:

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

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

4.11.3. обеспечить подготовку собственной инфраструктуры (локальные вычислительные и телекоммуникационные сети, доступ в Интернет, серверы и ПЭВМ, антивирусная защита) к эффективному использованию Услуги;

4.11.4. оказывать содействие Исполнителю при проведении работ по

Внедрению;

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

4.11.6. обеспечивать знание и соблюдение требований пользовательского лицензионного соглашения на ПО, размещенного по адресу: kb.infowatch.com/display/EULA. Актуальной является версия пользовательского соглашения, находящаяся по адресу, указанному в настоящем пункте, в момент обращения к этой версии;

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

4.11.8. в случае обнаружения инцидента, связанного с безопасностью информации незамедлительно уведомлять Оператора об инциденте, используя функции Личного кабинета пользователя, расположенного на Сайте Оператора (далее – ЛК) либо направить сообщение на адрес электронной почты support@becloud.by и дополнительно уведомить Оператора звонком по номеру +375 (29) 249-38-89;

4.11.9. в случае утери или компрометации реквизитов доступа к ПО сообщить о данном факте и обратиться за получением новых реквизитов по электронному адресу support@becloud.by. Обращение должно производиться с электронного адреса Уполномоченного лица, указанного в Договоре. После процедуры изменения или сброса реквизитов доступа необходимо направить в адрес Оператора заявление на официальном бланке Клиента за подписью уполномоченного лица с указанием причины изменения или сброса реквизитов доступа в рамках оказываемой Услуги с указанием реквизитов Договора;

4.11.10. предоставлять по запросу Оператора журналы аудита ПО в рамках решения инцидентов информационной безопасности;

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

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

4.12. Оператор не несет ответственность за:

4.12.1. невозможность использования Услуги по причинам, не зависящим от Оператора, в т.ч. в связи с действиями Клиента в отношении ПО, не соответствующими его функциональному назначению;

4.12.2. инциденты, произошедшие вследствие изменений, произведенных Клиентом при настройке ИР и средств защиты информации ИР Клиента, в том числе повлекших несанкционированный доступ к ИР и/или его административной части;

4.12.3. целостность информации Клиента;

4.12.4. получение доступа третьих лиц к ИР Клиента и/или

административной части ИР в связи с обстоятельствами, за которые Оператор не отвечает (неприменение средств защиты информации, передача учетных данных, использование стандартных имен учетных записей, «слабых» паролей и т.п.);

4.12.5. за корректное функционирование операционных систем, используемых Клиентом.

5. Стоимость Услуги

5.1. Стоимость Услуги формируется на этапе согласования Заказа на основании действующих тарифов Оператора.

5.2. При расчете стоимости Услуги учитывается объем ИТ-ресурсов, необходимых для размещения ПО, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги, набор запрошенных модулей ПО, объем работ в рамках Внедрения, а также категория технической поддержки.

5.3. Оплата за оказание Услуги осуществляется посредством единовременного годового платежа за весь период оказания Услуги либо ежемесячных платежей в течение срока оказания Услуги. Способ оплаты Услуги указывается в Заказе. Клиент также осуществляет оплату работ по Внедрению, которая входит в стоимость Услуги.

5.4. При заказе прав (лицензий) на программное обеспечение криптографической защиты информации оплата производится ежемесячно (по подписочной модели – от момента оформления Заказа до момента окончания месяца, в котором производится отказ от ПО). При отказе от ПО оплата заказанного ПО производится за полный календарный месяц его использования.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Запрос на подключение Услуги может быть оформлен с использованием функций ЛК либо путем заполнения формы обратной связи (выбор действия «Связаться с нами» в разделе «Контакты»-«Контактная информация» на Сайте Оператора) с указанием данных о Клиенте согласно форме Заказа, а также полного наименования организации Клиента и реквизитов для оформления Договора.

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

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

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

6.5. Между Оператором, Исполнителем и Клиентом заключается соглашение о неразглашении, затрагивающее все возможные контексты предоставления Услуги, а также обмен технической и коммерческой информацией.

6.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней после согласования и подписания Договора Оператор обеспечивает возможность выполнения Исполнителем работ

по Внедрению, для чего передает Исполнителю Учетные данные для доступа к ИТ-ресурсам и предоставляет доступ с правами «Администратора» к ПО, установленному на ИТ-ресурсах.

6.7. С момента передачи Учетных данных Исполнитель приступает к выполнению работ по Внедрению, согласовывая с Клиентом параметры и правила для настройки ПО перед их применением.

6.8. В процессе Внедрения осуществляется следующее:

- 1) установка образов платформы управления ПО: инсталляция и первичная настройка серверных компонентов ПО;
- 2) установка агентов и перечня согласованных в Заказе модулей ПО;
- 3) конфигурирование сетевой связности платформы управления ПО и программных агентов;
- 4) настройка правил доступа к ПО со стороны рабочих мест и серверов интеграции (при наличии межсетевого экрана);
- 5) интеграция с элементами информационной системы Клиента;
- 6) настройка правил для функционирования ПО;
- 7) миграция (перенаправление) рабочего трафика через ПО;
- 8) настройка правил в случае обнаружения ложноположительных и ложноотрицательных срабатываний.

6.9. В ходе проведения работ по Внедрению Исполнитель консультирует Уполномоченных лиц по вопросам, относящимся к Услуге, осуществляет ознакомление Уполномоченного лица и Пользователей с правилами использования ПО, настройке и администрированию ПО в объеме, необходимом для использования ПО по его назначению.

6.10. После получения от Исполнителя информации о завершении работ по Внедрению Оператор передает Клиенту Учетные данные для обеспечения возможности пользования Услугой.

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

6.12. Техническая поддержка осуществляется на протяжении периода предоставления Услуги в соответствии с выбранной в Заказе категорией.

6.13. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.14. Запросы на изменение параметров Услуги направляются в СПП по адресу support@becloud.by либо с использованием функций ЛК. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

6.15. По окончании срока действия / расторжения Договора без заключения нового Договора доступ Пользователя к услуге прекращается. Удаление данных по окончании срока действия / расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной Услуги.

7. Порядок оказания технической поддержки

7.1. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по заявкам Клиента и поступившей только от Уполномоченных лиц, указанных в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

7.2. Порядок взаимодействия с СПП, а также действующие у Оператора метрики обработки и выполнения запросов, в том числе в части категорирования и решения инцидентов, изложены в Применимых правилах, доступных на Сайте Оператора.

7.3. Регламент осуществления технической поддержки в рамках Услуги описан в Приложении 1 к настоящим Правилам.

7.4. Исполнитель обеспечивает хранение реестра заявок Клиента (актуальных и закрытых).

Реестр содержит следующую информацию:

- общее количество зарегистрированных заявок;
- количество эскалированных Обращений.

В отношении каждой заявки в реестре содержится следующая информация:

- идентификатор заявки;
- заголовок;
- приоритет заявки;
- дата получения заявки от Клиента;
- на чьей стороне производятся действия по заявке (Исполнитель/Клиент);
- имя заявителя;
- статус заявки;
- срок исполнения заявки.

8. Качество предоставления Услуги

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

Метрика	Описание / способ вычисления	Целевой показатель
Время предоставления Услуги	Период времени, когда Услуга доступна для подключения: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	24×7
Время технической поддержки	Категория «Стандартная» Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 8:00 до 20:00, с понедельника по пятницу, кроме выходных дней и дней, объявленных нерабочими	12×5
Время технической поддержки	Категория «Расширенная» Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 0:00 до 24:00	24×7
Доступность Услуги (Availability)	$Availability = (AST - DT) / AST \times 100$ AST – согласованное Время предоставления услуги DT – Время простоя	Не менее 99,5 %

8.2. Оценка временных параметров производится на основании анализа данных, полученных из автоматизированной системы СПП или других информационных систем Оператора.

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

8.4. Для поддержания согласованного уровня услуг Оператор проводит работы по обслуживанию. Тип работ по обслуживанию, период их выполнения и продолжительность, а также и обязательства Оператора по уведомлению Клиента определены в нижеприведенной таблице:

Тип работ по обслуживанию	Период проведения работ	Уведомление Клиента
Плановые работы по обслуживанию, не способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Рабочее время*	Без уведомления Клиента
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Круглосуточно, по возможности вне рабочего времени*	Не позднее чем за 24 часа до начала работ и не позднее 1 часа после окончания работ
Аварийно-восстановительные работы по восстановлению доступности или функциональности Услуги	Круглосуточно	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ

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

8.5. 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.

8.6. Оператор и Клиент взаимодействуют для предотвращения инцидентов и оперативного их устранения в соответствии с действующими Применимыми правилами для того, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услугу. Уполномоченные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента уполномоченных лиц Клиента.

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

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

8.9. Уполномоченное лицо может сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении запроса или предложения по улучшению услуг.

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

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

Приложение 1
к Правилам оказания услуги
«Предотвращение утечки
данных»

РЕГЛАМЕНТ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Термины и сокращения

СТП	служба технической поддержки Исполнителя;
Обращение	сообщение (письменное (в т.ч. электронное) или устное) в СТП на предоставление технической поддержки, направленное уполномоченным лицом Конечного пользователя согласно условиям настоящего регламента;
Время решения	период времени с момента регистрации Обращения, в течение которого должно быть найдено и применено решение Обращения или обходное решение;
Время реакции	время с момента отправки Обращения представителями Клиента до момента подтверждения Исполнителем его получения путем присвоения уникального регистрационного номера, который сообщается Клиенту;
Временное решение	решение, которое позволит понизить Приоритет Проблемы, обеспечивая функционирование Системы без признаков ситуации, вызвавшей Обращение соответствующего приоритета, но не гарантирующее выявление причин ее возникновения. При Временном решении возможны некоторые ограничения функционирования, не оказывающие влияния на предоставление каких-либо услуг;
Финальное решение	решение Проблемы, устраняющее причины возникновения Проблемы и исключаящее вероятность ее повторного появления;
Нерабочее время	промежуток времени 18.00 – 9.00 в будние дни (понедельник – пятница), выходные и праздничные дни;
Инцидент	событие, которое не является частью штатного функционирования ПО, прямо, косвенно или потенциально ведущее к нарушению корректного функционирования одного или нескольких компонентов ПО, или доступа к услуге со стороны Оператора;

Консультация категория Обращения Клиента на предоставление устной или письменной информации о технологиях, правилах и способах эксплуатации ПО в рамках оказания Услуги.

2. Описание услуг технической поддержки ПО

2.1. Услуги технической поддержки включают в себя:

2.1.1. техническую поддержку в соответствии с уровнями критичности Обращения (Уровень 1 – Уровень 4) (описано в Таблице № 1);

2.1.2. предоставление прямой линии для Обращений к специалистам СТП;

2.1.3. предоставление консультаций и проведение работ по восстановлению работоспособности ПО в соответствии с параметрами, описанными в Таблице №2 (в зависимости от категории технической поддержки);

2.1.4. консультирование по вопросам использования и эксплуатации ПО, подключения потоков данных;

2.1.5. консультирование по вопросам, касающимся конфиденциальных данных;

2.1.6. консультирование по вопросам, возникающим при самостоятельном внедрении ПО;

2.1.7. оказание помощи по идентификации и устранению Инцидентов в ПО, о которых заявляет Клиент (при условии, что ПО не изменялось Клиентом и используется на соответствующих требованиях Производителя ИТ-ресурсах);

2.1.8. предоставление технической информации и программных исправлений, выпускаемых Производителем, для разрешения Инцидентов в рамках Услуги;

2.1.9. периодическая диагностика ПО. Удаленное подключение к ИТ-ресурсам Клиента, аудит конфигурации и работоспособности ПО и его компонентов;

2.1.10. возможность оказания удаленной помощи специалистом СТП для решения ситуаций с отказами в работе ПО в процессе проведения мероприятий по организации удаленного доступа к ПО.

Таблица № 1. Классификация Обращений

Уровень влияния	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3	Уровень 4
	Система не работает	Сбой в работе важных функций и компонентов	Сбой в работе несущественных функций и компонентов	Обращение на предоставление документации
Описание	ПО непригодно к использованию, что влечет за собой полную остановку работы	Выявленные ошибки в основных компонентах ПО	Не имеет большого влияния на работоспособность основных	Обращения в рамках получения дополнительной документации в части

	или оказывает иное критическое воздействие на работоспособность основных компонентов. Временные решения недоступны. Чтобы проверить соответствие новых Обращений установленным критериям, они оцениваются в ходе обсуждения с Клиентом. В случае несоответствия критериям этим Обращениям может быть назначен более низкий приоритет.	препятствуют выполнению бизнес-процессов, система в целом доступна. Необходимо временное решение.	компонентов ПО, не задействует или минимально задействует функциональность основных бизнес-процессов. Доступно временное решение, или временное решение для полноценной работы не требуется.	функционирования ПО.
--	---	---	--	----------------------

2.2. Категории технической поддержки

Таблица № 2. Параметры осуществления технической поддержки в зависимости от категории

Наименование	Стандартная	Расширенная
Часы обслуживания	8x5 по рабочим дням с 10:00 до 18:00	24x7 по всем дням с 00:00 до 24:00
Время реакции		
Уровень 1	1 час	1 час в рабочее время и 2 часа в нерабочее время
Уровень 2	1 час	1 час в рабочее время и 4 часа в нерабочее время
Уровень 3	1 час	1 час в рабочее время и 6 часов в нерабочее время
Уровень 4	1 час	1 час в рабочее время и 8 часов в нерабочее время
Время с момента реагирования до предоставления временного или финального решения		
Уровень 1	1 раб. день временное решение, 20 раб. дней постоянное решение	2 часа в рабочее время и 4 часа в нерабочее время
Уровень 2	2 раб. дня временное решение, 20 раб. дней постоянное решение	6 часов в рабочее время и 8 часов в нерабочее время
Уровень 3	5 раб. дней временное решение, 20 раб. дней постоянное решение	8 часов в рабочее время и 10 часа в нерабочее время

Наименование	Стандартная	Расширенная
Уровень 4	10 рабочих дней	12 часов в рабочее время и 14 часа в нерабочее время
Общее		
Количество Обращений	Неограниченно	Неограниченно
Консультирование по вопросам использования и эксплуатации ПО	Неограниченно, но не более 20-ти часов в календарный квартал	Не более 40-ка часов в календарный квартал
Консультирование по вопросам потоков данных	Неограниченно, но не более 5-ти часов в календарный квартал	Не более 10-ти часов в календарный квартал
Консультирование по вопросам, касающихся конфиденциальных данных	Не предусмотрено	Не более 5-ти часов в календарный квартал
Консультирование по вопросам, возникающих при самостоятельном внедрении ПО	Не предусмотрено	Не более 10-ти часов в квартал
Удаленная диагностика системы	Не предусмотрено	До 4-х раз в квартал, при условии возможности удаленного подключения
Подключение новых потоков данных	Не предусмотрено	До 5-ти в квартал
Исправление критических ошибок	Неограниченно	Неограниченно
Помощь в обновлении до новых версий ПО, если это не происходит в автоматическом режиме	Не предусмотрено	Неограниченно
Выделенный технический специалист	Не предусмотрено	Да

2.3. Если причиной Инцидента являются неисправности в ПО Оператор (с привлечением Исполнителя) оценивает техническую возможность их исправления, а также:

- вносит исправления в ПО на основании полученных от Производителя доработок в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты определения причин Инцидента. Оператор может увеличить срок исправления в силу необходимости дополнительной доработки компонентов ПО;

- информирует Клиента посредством электронной почты об отсутствии необходимости исправления ввиду отсутствия критичности данной неисправности; под критичностью понимается остановка функционирующего ПО и обработки данных, а также серьезные ограничения основных бизнес-функций ПО. Исполнитель определяет факт отсутствия критичности по своему усмотрению;

- по факту обработки Обращения сообщает Клиенту посредством электронной почты об оставшемся времени на оказание услуги (в рамках выбранного пакета услуг). Округление времени происходит до часа.

3. Способы обращения в СТП

3.1. В зависимости от категории поддержки, согласованной в Заказе, и времени обращения Клиент использует следующие контактные данные для обращения в службу технической поддержки:

	Способ обращения	Контактные данные
Категория поддержки «Стандартная»:	электронная почта телефон	В рабочие дни с 9.00 до 18.00: sdlp@becloud.by + 375 (17) 226 05 91 + 375 (44) 534 68 64
Категория поддержки “Расширенная”:	электронная почта телефон	Рабочие и нерабочие дни с 00:00 до 24:00: sdlp@becloud.by + 375 (17) 226 05 91 + 375 (44) 534 68 64
Техническая поддержка в случаях полного прерывания оказания Услуги (недоступность Услуги)	электронная почта телефон	support@becloud.by +375(29) 249 38 89

3.2. Электронная почта является основным каналом приема Обращений от Клиента. Данная возможность означает регистрацию, обработку и предоставление Клиенту решения на базе полученного Обращения.

3.3. Телефон СТП используется Конечным пользователем по мере необходимости Обращения. В случае Обращения по телефону Клиент обязан продублировать Обращение на электронную почту.

3.4. В случаях недостаточности средств, указанных в пп.3.1-3.2, для нахождения решения по Обращениям, отнесенным к Уровням 1-3 (Таблица №1), Клиент и Исполнитель согласуют дату, время и способ подключения с целью организации удаленного доступа представителя Исполнителя к инфраструктуре Клиента.

3.5. В случае невозможности предоставления удаленного канала связи по техническим причинам или по причине внутренних/внешних регламентов может быть согласован выезд технического специалиста Исполнителя.

4. Порядок взаимодействия в рамках обработки Обращений

4.1. Обращение должно соответствовать установленной форме, регламентируемой Дополнением № 1 к настоящему документу.

4.2. При получении Обращения Исполнитель регистрирует заявку в своей учетной системе, присваивает ей уникальный номер, направив обратившемуся уполномоченному лицу Клиента автоматическое уведомление о принятии Заявки в работу и присвоении ему категории важности Обращения.

4.3. При Обращении Конечный пользователь должен придерживаться правила: вне зависимости от категории Обращения одному вопросу/проблеме соответствует одно Обращение для четкой идентификации при ее выполнении. В случае возникновения новых вопросов/проблем – по ним открываются новые Обращения.

4.4. По результатам анализа Обращения Оператор (с привлечением Исполнителя) может запросить у Клиента дополнительную информацию по нему, в том числе собираемую с помощью специализированных программных инструментальных средств, которые Исполнитель в этом случае передает Клиенту совместно с инструкциями по их применению (статьи из базы знаний, пошаговые инструкции по использованию диагностических инструментов или скрипты по сбору логов и/или статистики). Клиент направляет полученные с их помощью данные Оператору. Все ответы на Обращения должны быть направлены Клиенту посредством электронной почты.

4.5. В случае, предусмотренном в пункте 4.4. настоящего Порядка, временем предоставления Временного или Финального решения будет считаться срок с момента предоставления необходимой информации от Конечного пользователя.

4.6. Клиент применяет полученное от Исполнителя решение согласно инструкциям Исполнителя и, в случае успешного разрешения Инцидента, подтверждает закрытие Обращения путем отправки уведомления в произвольной форме на электронную почту sdlp@becloud.by в рамках данной задачи. При этом допускается ситуация, когда Решение Обращения является обходным. Если в течение 5 (пяти) дней от Клиента не поступает сообщение о закрытии Обращения, Обращение считается решенным.

4.7. Если решение Обращения устраняет проявление заявленной проблемы не полностью по вине Исполнителя, Исполнитель возвращается на этап сбора дополнительной информации. Если решение не полностью устраняет проявление заявленной проблемы ввиду появления новой проблемы на стороне Клиента, Исполнитель регистрирует новое Обращение, которое рассматривается в соответствии с настоящим регламентом.

Дополнение № 1 к Приложению № 3
к договору № _____ от «__» _____ 202_г.

ФОРМА

Тема Обращения:

[Наименование Клиента _____, Наименование или тип неисправного модуля ПО]

Заявка на техническую поддержку.

Наименование Конечного пользователя: _____	
Договор № _____ от _____	
Наименование или тип неисправного модуля ПО:	
Краткое описание проблемы или неисправности:	
Дата / Время возникновения / обнаружения неисправности*:	
Диагностические данные:	
Контакты со стороны Конечного пользователя:	
Дата / Время размещения Заявки:	

* Указывается по необходимости.

ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

ЗАКАЗ № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
к Договору № __ оказания услуги
«Предотвращение утечки данных»
от « _____ » _____ 20__ г.

(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг: _____.____.20__

1. Параметры услуги, запрашиваемые Клиентом:

№	Параметры услуги	Значение
1.	Тариф <название тарифа>	
2.	Категория технической поддержки	
3.	Дополнительные модули (компоненты) ПО	
3.1		
3.2		
	Ежемесячная плата, бел.руб.	
	Сумма НДС, 20%, руб.*	
	Ежемесячная плата с учетом НДС, руб.*	
	Оплата за период с _____ по _____ : сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС*	
	Единовременная плата (инсталляционный платеж): _____ сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС*	

2. Объем дополнительных ресурсов и лицензий:

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.	Скидка, %	Стоимость со скидкой, без НДС, руб.
1.	ПО резервного копирования, ед.					
2.	Система хранения данных на базе NL SAS для резервного копирования, ГБ					
3.	Программные средства криптографической защиты информации					
3.1.	Для доступа к средствам управления виртуальной инфраструктурой Клиента (указать наименование), ед.					
3.2.	Для установки в виртуальной инфраструктуре Клиента (IaaS) (указать наименование), ед.					

3.3.	Для установки на площадке Клиента (указать наименование), ед.					
	...					
	Ежемесячная плата, бел. руб.					
	Сумма НДС*, 20%, руб.					
	Ежемесячная плата с учетом НДС*, руб.					
	Дополнительные разовые услуги, бел. руб.					
	Сумма НДС*, 20%, руб.					
	Дополнительные разовые услуги с учетом НДС*, руб.					
	Оплата за период с _____ по _____ : сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС _____					

Оператор:**Клиент:**

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBВY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Заказ № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
 к Договору № ___ оказания услуги «Предотвращение утечки данных»
 от « _____ » _____ 20__ г.
 (ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ)

Количество контролируемых учетных записей

Категория технической поддержки (выбор – Стандартная/Расширенная)

Выбор состава модулей (компонентов) системы	выбор (V)
Контроль хранения файлов на локальных дисках рабочих станций работников, в общедоступных сетевых папках и в хранилище SharePoint	
Использование модуля расширенной аналитики и визуализации информационных потоков, включая интерактивный граф связей и расширенные возможности ведения досье: визуализация связей между сотрудниками и внешними узлами; оперативная фильтрация большого объема событий (без запросов к БД); расширенные «карточки» с персональной статистикой	
Контроль действий пользователей при работе с критической информацией (КИ) на рабочих станциях путем снятия скриншотов экрана, использования кейлогера и анализа информации, помещаемой в буфер обмена	
Контроль перемещения файлов по локальной сети между рабочими станциями и сервисами хранения файлов (протокол SMB), а также информации, копируемой на внешние носители при подключении пользователя по RDP к удаленным терминальным сессиям. <i>(справочно: контроль информации, копируемой на внешние носители с ПК, включен в базовый пакет услуги).</i>	
Контроль перемещения критической информации (КИ) в виде выгрузок из баз данных (например 1С) или в документах, имеющую четкую структуру (анкеты, заявки, формы, отчеты и т.п.).	
Детектирование перемещения критической информации в виде графических файлов (графических объектов в реестровых или векторных форматах)	
Защита информации, относящейся к категории персональных данных	
Защита информации, относящейся к категории банковской тайны	
Услуги по дополнительной настройке качества детектирования критической информации	
Дополнительные работы по сокращению ложных срабатываний технологий анализа для категорий критической информации, определенных в используемых Баз контентной фильтрации (БКФ)	
Разработка словаря терминов, содержащего категории, относящиеся к коммерческой тайне организации (Кастомизированная БКФ)	
Количество документов, предоставляемых для анализа и разработки Базы контентной фильтрации (БКФ) (шт):	

Акт начала оказания Услуг

к Договору № __ от «__» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «Предотвращение утечки данных»

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

настоящим Актом начала оказания Услуг удостоверяем, что:

1. Дата начала оказания Услуг – __.__.202_ г.
2. Стороны друг к другу претензий не имеют.

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

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

Оператор:**Клиент:**

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBYY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____/

/

_____/

/

М.П.

М.П.

Акт оказанных услуг № _____
к Договору № _____ от «___» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «Предотвращение утечки данных»
г. Минск «___» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № ___ оказания услуги республиканской платформы «Предотвращение утечки данных» от «___» _____ 202_ г., настоящим Актом оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услуги республиканской платформы «Предотвращение утечки данных» в соответствии с таблицей:

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

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____)
с учетом НДС по ставке 20%*

в том числе НДС по ставке 20% составляет: _____ (_____).

* - без НДС в соответствии с п.2.2 Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 в редакции Указа Президента Республики Беларусь от 16.12.2019 № 461

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

3. Настоящий Акт составлен единолично каждой Стороной в соответствии с п. 6 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-3 "О бухгалтерском учете и отчетности" и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.12.2018 № 13 "О единоличном составлении первичных учетных документов".

4. Составление и подписание настоящего Акта каждой Стороной единолично свидетельствует о сдаче-приемке оказанных услуг и является основанием для оплаты.

Оператор:
Общество с ограниченной ответственностью «Белорусские облачные технологии»
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287-11-42
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____/_____/

М.П.

Форма (электронный документ)**Акт сдачи-приемки оказанных услуг № _____**

по услуге республиканской платформы «Предотвращение утечки данных»
к Договору № _____ от «___» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «Предотвращение утечки данных»
г. Минск «___» _____ 20__ года

В соответствии с Договором № ___ оказания услуги республиканской платформы «Предотвращение утечки данных» от «___» _____ 202_ г., настоящим Актом сдачи-приемки оказанных Услуг Оператор и Клиент удостоверяют, что:

1. Оператор оказал Клиенту Услуги республиканской платформы «Предотвращение утечки данных» в соответствии с таблицей:

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

Итого оказано услуг на сумму: _____ (_____) с учетом НДС по ставке 20%*

в том числе НДС по ставке 20% составляет: _____ (_____).

* - без НДС в соответствии с п.2.2 Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 в редакции Указа Президента Республики Беларусь от 16.12.2019 № 461

- 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 проведения оплаты.

Подписи сторон:**Оператор:**

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287-11-42
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

Акт сверки технических перерывов при оказании услуги

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

г. Минск «__» _____ 202_ г.

ООО «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 услуги.

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

Оператор:
Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»

Клиент:

р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBYY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.