

**Правила оказания услуги
«Защищенный хостинг на виртуальном сервере»,
утвержденные приказом генерального директора
ООО «Белорусские облачные технологии»
от 11.05.2020 № 171-ОД (в редакции приказа от 27.03.2026 № 180-ОД)**

1. Общие положения

1.1. Правила оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания ООО «Белорусские облачные технологии» (далее – Оператор) Услуги Клиенту, определяют параметры качества Услуги, порядок взаимодействия Оператора и Клиента, а также оформления документации при заказе и в процессе оказания Услуги.

1.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять Правила оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» (далее – Правила). Оператор уведомляет Клиента об изменении Правил путем размещения соответствующей публикации на официальном сайте Оператора becloud.by (далее – официальный сайт).

1.3. Заключая договор на оказание Услуги (далее – Договор), Клиент подтверждает принятие на себя обязательств по соблюдению требований, изложенных в Правилах, и выражает свое согласие на то, что Правила могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке.

2. Термины и определения

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

ИТ-ресурсы	программно-технические средства Оператора, доступ к использованию которых предоставляется Клиенту в рамках оказания Услуги на условиях, определенных Правилами;
Информационная система (ресурс) Клиента (ИС)	совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса программно-технических средств, а также организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие совокупности взаимосвязанной информации, имеющие подключение к сети Интернет, в том числе интернет-сайт;
Отчетный период	календарный месяц, в котором оказывалась Услуга, если иное не определено Договором;

Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором для целей обеспечения возможности пользования Услугой;
Личный кабинет (ЛК)	информационный ресурс, доступ к которому обеспечивается посредством официального сайта, используемый в целях обеспечения информационного взаимодействия уполномоченного представителя Клиента (далее – пользователь) и Оператора в процессе заказа и предоставления Услуги;
Служба поддержки пользователей	совокупность работников Общества, занятых в процессе обработки и управления запросами пользователей и уполномоченных на осуществление коммуникации с пользователями по вопросам, связанным с оказанием Услуги;
Применимые правила	установленные Оператором правила использования услуг, доступные в сети Интернет на официальном сайте, содержащие в себе условия доступа и использования услуг и 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;
DNS (Domain Name System, система доменных имен)	компьютерная распределенная система получения информации о доменах, которая используется для преобразования имени хоста в IP-адрес и предоставления данных об обслуживающих узлах для протоколов в домене;
Время простоя	интервал с момента начала недоступности Услуги (за исключением плановой недоступности и недоступности по причинам, зависящим от Клиента) до момента возобновления доступности Услуги.

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

3. Описание Услуги

3.1. Услуга включена в перечень услуг РЦОД и услуг республиканской платформы в соответствии с подпунктом 2.2 пункта 2 Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 «Об использовании

государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий».

3.2. При оказании Услуги Оператор как уполномоченный поставщик интернет-услуг обеспечивает выполнение требований Положения о порядке определения уполномоченных поставщиков интернет-услуг, утвержденного приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь (далее – ОАЦ) № 60 от 02.08.2010 «Об утверждении Положения о порядке определения уполномоченных поставщиков интернет-услуг» (далее – Приказ № 60).

3.3. Услуга реализована Оператором с использованием категории служб облачных вычислений «Инфраструктура как сервис» (Infrastructure as a Service), при которой Оператор предоставляет Клиенту ИТ-ресурсы в виде облачной инфраструктуры для размещения ИС и обеспечивает постоянный доступ к ним, в том числе в сети Интернет.

3.4. В рамках Услуги Оператор осуществляет:

3.4.1. конфигурирование ИТ-ресурсов, предоставляемых Клиенту, в соответствии с параметрами (vCPU, vRAM, vHDD), согласованными Оператором и Клиентом в Заказе;

3.4.2. сетевую доступность ИТ-ресурсов, выделяемых Клиенту в рамках Услуги;

3.4.3. предоставление одного внешнего статического IP-адреса;

3.4.4. предоставление Клиенту доступа к использованию виртуальной машины, представляющей собой программную систему, эмулирующую аппаратное обеспечение (сервер);

3.4.5. установку по заказу Клиента на ИТ-ресурсы, выделенные для размещения ИС операционных систем (далее - ОС) семейства Linux или иных ОС, совместимых с вычислительными ресурсами Оператора. В случае выбора Клиентом ОС, отличной от Linux, в зону ответственности Оператора входит установка дистрибутива данной ОС без последующей активации, а лицензионные ключи для активации такой ОС Оператору предоставляет Клиент;

3.4.6. защиту ИС путем обеспечения предоставляемых Клиенту ИТ-ресурсов необходимыми средствами защиты информации и мониторинга;

3.4.7. изоляцию предоставленных Клиенту ИТ-ресурсов от принадлежащих Оператору вычислительных ресурсов, используемых для оказания Услуги иным клиентам и оказания иных услуг;

3.4.8. доступ к использованию программного обеспечения (далее – ПО) в соответствии с Заказом.

3.5. Состав и параметры предоставляемых Клиенту ИТ-ресурсов и ПО согласовывается в Заказе.

3.6. Перенос ИС на ИТ-ресурсы с вычислительных ресурсов иных поставщиков услуг хостинга осуществляется Клиентом самостоятельно либо специалистами Оператора при наличии технической возможности.

3.7. В случае переноса ИС на ИТ-ресурсы специалистами Оператора, Оператор уведомляет Клиента об успешном переносе, после чего дальнейшее

обновление ИС, в том числе повторный перенос ИС, осуществляется Клиентом самостоятельно.

3.8. В случае, если ИС, размещаемая на ИТ-ресурсах, не зарегистрирована в Государственном реестре информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь, Оператор обязуется обеспечить такую регистрацию ИС с взиманием платы согласно Тарифу Оператора. Клиент обязуется своевременно предоставить Оператору полную и достоверную информацию, необходимую для государственной регистрации ИС.

3.9. В случае заказа Клиентом ПО для функционирования панели управления хостингом, для его активации Оператор обеспечивает доступ виртуальной машины Клиента с предварительно установленным ПО для функционирования панели управления хостингом к серверам управления лицензиями правообладателя данного ПО, расположенными в сети Интернет.

3.10. Предоставление доступа Клиенту к ИТ-ресурсам и административной части ИС из сетей электросвязи общего пользования осуществляется исключительно по портам протоколов транспортного уровня с перечня сетевых адресов, указанных в Договоре и/или ЛК.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Оператор при оказании Услуги в рамках исполнения требований к уполномоченным поставщикам интернет-услуг, установленных Приказом № 60, обеспечивает мониторинг работоспособности (доступности) одной ИС (для Клиента, являющегося государственным органом (организацией) – официального интернет-сайта, для иных Клиентов – интернет-сайта, определенного Клиентом). URL-адрес ИС, в отношении которой обеспечивается мониторинг работоспособности (доступности), указывается Клиентом при заказе Услуги в ЛК.

4.2. В случае, если Клиент заинтересован в увеличении количества интернет-сайтов, размещаемых на предоставленных ИТ-ресурсах, в отношении которых необходимо обеспечить мониторинг работоспособности (доступности), Клиент имеет возможность оформления заказа на данный сервис в рамках дополнительной услуги «Администрирование».

4.3. Оператор обеспечивает оказание Услуги исключительно в тех случаях, когда Клиентом обеспечено размещение DNS-записей на авторитативных DNS-серверах Оператора. В случае изменения Клиентом DNS-записей с указанием иных DNS-серверов предоставление доступа к ИС прекращается.

4.4. Клиенту не разрешено использование ИТ-ресурсов для оказания интернет-услуг конечным потребителям.

4.5. ИТ-ресурсы, предоставленные в рамках Услуги, не могут быть использованы Клиентом для организации сервисов, отличных от хостинга

интернет-сайтов (почтовый сервер, сервер приложений, сервер обновлений и т.п.).

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

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

4.6.2. неработоспособности ПО, устанавливаемого Клиентом, или его несовместимости с ОС и прочим ПО из состава ИС;

4.6.3. блокировки ПО Клиента средствами защиты информации Оператора, установленными на ИТ-ресурсах;

4.6.4. проведения Оператором работ по обслуживанию после предварительного уведомления Клиента;

4.6.5. проведения Оператором мероприятий по защите ИС от распространенных сетевых атак в соответствии с требованиями Приказа № 60;

4.6.6. доступа третьих лиц к учетным данным Клиента, произошедшего не по вине Оператора;

4.6.7. приостановления Услуги путем ограничения доступа Клиента к ИТ-ресурсам и администрированию ИС, а также сетевой доступности ИТ-ресурсов в связи с нарушением Клиентом требований настоящих Правил и Договора, в том числе в части оплаты оказанной Услуги;

4.6.8. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

4.7. Клиент, заключая Договор, принимает и соглашается с тем, что Оператор при оказании Услуги и выполнении своих обязательств, определенных Договором, настоящими Правилами и требованиями законодательства в области защиты информации, информационной и кибербезопасности, имеет административный доступ к ИС и CMS, функционирующих на ИТ-ресурсах.

Оператор обязуется использовать имеющийся у него доступ к ИС и CMS исключительно для целей размещения комплекса средств защиты информации и выполнения настроек, необходимых для обеспечения информационной и кибербезопасности ИС.

Клиент обязуется не оказывать препятствие в выполнении Оператором обязательств, предусмотренных положениями Договора, настоящих Правил и Приказа №60, в том числе не изменять настройки и права доступа на ИТ-ресурсах, установленные Оператором при осуществлении им действий, предусмотренных настоящими Правилами.

4.8. Оператор обязуется:

4.8.1. предоставлять Клиентам статические IP-адреса либо IP-адреса из подсетей, специально выделенных для этих целей Оператором;

4.8.2. обеспечивать доступность ИС, размещенных на ИТ-ресурсах Оператора, в сети Интернет в течение срока действия Договора. В случае, если выбранный Клиентом Тариф не соответствует параметрам ИС и/или режиму

его эксплуатации, Оператор не несет ответственности за качество доступа к такой ИС и имеет право отказаться от предоставления Услуги в одностороннем порядке;

4.8.3. предоставлять доступ к ИС (к публичной части) из сети Интернет только по портам протоколов транспортного уровня 80 и 443, если иное не указано в ЛК;

4.8.4. обеспечить настройку ограничения доступа к администрированию (административной части) ИС по IP-адресам и портам протоколов транспортного уровня, в соответствии с информацией, предоставленной Клиентом посредством ЛК;

4.8.5. выполнять комплекс мероприятий для обеспечения информационной и кибербезопасности ИС, в том числе:

мониторинг доступности сервисов и компонентов ОС;

сбор и анализ событий аудита;

тестирование на проникновение (пентест);

сканирование на наличие уязвимостей;

управление уязвимостями;

защиту от сетевых атак на уровне приложений;

использование межсетевого экрана веб-приложений (при наличии технической возможности со стороны Клиента в части внесения изменений в ИС с целью корректировки ее работы по стандартам, принятым для веб-технологий);

4.8.6. обеспечить функционирование средств аудита ИС (в том числе системного и прикладного ПО, событий доступа к ИС, ОС и SMS), обеспечивающих уровень журналирования, достаточный для проведения расследования инцидентов информационной безопасности; а также хранение событий аудита на ИТ-ресурсах сроком не менее 2 (двух) недель;

4.8.7. обеспечивать сбор событий безопасности с ИТ-ресурсов по протоколу Syslog UDP 514 на внешний сервер хранения и обработки событий аудита Оператора (syslog02.g-cloud.by);

4.8.8. незамедлительно уведомлять Клиента в случае инцидента, связанного с информационной и кибербезопасностью. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять Клиенту для снижения воздействия инцидента и его устранения;

4.8.9. ограничивать доступ ИТ-ресурсов к сети Интернет в соответствии со списками ограниченного доступа, формируемыми РУП «БелГИЭ»;

4.8.10. осуществлять еженедельное резервное копирование виртуальной машины, посредством которой обеспечивается функционирование ИС, и хранение резервных копий в течение 30 календарных дней (резервные копии Клиенту не предоставляются);

4.9. Клиент обязуется:

4.9.1. предоставить Оператору:

1) перечень внешних статических IP-адресов, с которых допустим удаленный доступ к ИТ-ресурсам; количество внешних IP-адресов – не более 10;

2) перечень URL-адресов, предназначенных для администрирования CMS интернет-сайта (в рамках оказания Услуги Оператор руководствуется контактными данными, указанными Клиентом в ЛК (ответственность Клиента при предоставлении данных в ЛК регламентируется «Соглашением об использовании Личного кабинета пользователя»). В случае внесения изменений Клиентом в указанный перечень предоставить Оператору его актуальную версию;

3) перечень доменных имен, используемых Клиентом на ИТ-ресурсах, выделяемых Оператором в рамках предоставления Услуги. В случае внесения изменений Клиентом в указанный перечень предоставить Оператору его актуальную версию;

4) цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-ресурса Клиента (открытую и закрытую часть ключа) для обеспечения защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений (в случае использования Интернет-ресурсом Клиента протокола HTTPS); установку и настройку SSL-сертификата на ИС и средствах защиты информации Оператора выполняет Оператор;

5) прочую информацию, запрашиваемую Оператором у Клиента в ЛК;

4.9.2. при отсутствии у Клиента SSL-сертификата – обеспечить его наличие (выпуск SSL-сертификата Оператор обеспечивает в рамках отдельной услуги);

4.9.3. разместить DNS-записи на авторитативных DNS-серверах Оператора для обеспечения возможности предоставления Услуги; использовать рекурсивные DNS-серверы Оператора для разрешения сетевых имен в IP-адреса (dns1.g-cloud.by, dns2.g-cloud.by, dns3.g-cloud.by);

4.9.4. персонифицировать учетные записи Клиента так, чтобы они позволяли однозначно идентифицировать субъекта, взаимодействующего с системным и прикладным ПО, установленным на ИТ-ресурсах, выделенных Клиенту;

4.9.5. использовать для синхронизации времени в ИС и ее компонентах сервер точного (эталонного времени) Республиканского унитарного предприятия «Белорусский государственный институт метрологии» (time.belgim.by);

4.9.6. не изменять настройки системы аудита и протоколирования ИС. В случае выявления фактов изменения настройки системы аудита и протоколирования ИС Оператор имеет право ограничить доступ из сети Интернет к ИС (в том числе из национального сегмента сети Интернет);

4.9.7. обеспечить актуальность и совместимость системного и прикладного ПО (в том числе ПО, предоставленного Оператором Клиенту в рамках оказания Услуги), CMS интернет-сайта и баз данных, с используемой Клиентом ОС;

4.9.8. выполнять резервное копирование ИС в соответствии с принятой у Клиента политикой резервного копирования; проверять возможность восстановления из резервных копий; выполнять восстановление данных своими силами и за свой счет;

4.9.9. незамедлительно информировать Оператора посредством ЛК об отклонениях от согласованного уровня оказания Услуги или же о другом обнаруженном событии, способном нарушить процесс оказания Услуги;

4.9.10. предпринимать необходимые меры по устранению инцидентов, влекущих несанкционированное использование ИС и/или связанных с подозрительной активностью со стороны ИС;

4.9.11. выполнять рекомендации Оператора, направленные на обеспечение необходимого уровня информационной и кибербезопасности при оказании Услуги;

4.9.12. предпринять необходимые меры для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию Услуги;

4.9.13. осуществлять работу с ИС (уполномоченным персоналом Клиента или уполномоченной Клиентом организацией) только с правами, принадлежащими роли «Пользователь» и предоставлением прав доступа к локальным каталогам, файлам, ветвям реестра, необходимым для нормальной работы с ИС в рамках предоставленных ему полномочий (привилегий);

4.9.14. выполнять следующие требования, которые могут быть дополнены положениями Политики информационной безопасности или иных локальных правовых актов Клиента:

1) для ОС, отличных от Linux:

встроенная учетная запись с административными правами Administrator (Администратор) должна быть переименована именем, не связанным с ее назначением, должна быть отключена и предназначена только для служебного использования для настройки или обслуживания ИС (ИР) при загрузке в «безопасном режиме»;

пароль должен соответствовать требованиям политики информационной безопасности Клиента и сохраняться в секрете в соответствии с требованиями локальных правовых актов Клиента, регламентирующих работу с информацией ограниченного распространения;

вход в ОС должен быть ограничен только перечнем IP-адресов администраторов;

встроенная учетная запись Guest (Гость) должна быть отключена.

2) для ОС семейства Linux:

должен быть запрещен вход в ОС от имени учетной записи суперпользователя (root);

должна быть настроена авторизация пользователей с применением логина/пароля или сертификатов открытых ключей (контейнер с личным ключом пользователя должен быть защищен);

вход в ОС должен быть ограничен только перечнем IP-адресов администраторов;

4.9.15. использовать пароли, удовлетворяющие следующим критериям:

при первом входе в ОС должно производиться изменение временного пароля;

пароль должен состоять не менее чем из двенадцати символов;

в составе пароля должна применяться комбинация, состоящая из цифр, букв верхнего и нижнего регистра, спецсимволов;

пароль должен храниться в секрете;

не допускается передача пароля другим сотрудникам, а также посторонним лицам;

должно производиться изменение паролей при подозрении на их компрометацию;

пароль должен изменяться через регулярные промежутки времени (не реже 180 дней);

недопустимо использование предыдущих паролей за последние 12 месяцев;

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

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

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

4.9.19. не вскрывать технологии, не производить декомпиляцию и дизассемблирование компьютерных программ, предоставляемых Оператором для использования в рамках Услуги;

4.9.20. обеспечить соблюдение требований законодательства в отношении приобретенных им прав на объекты интеллектуальной собственности (в том числе заключение необходимых договоров на такие объекты), используемые Клиентом;

4.9.21. в рамках использования Услуги руководствоваться Применимыми правилами.

4.10. Оператор не несет ответственность за:

4.10.1. обеспечение корректного функционирования ИС, размещенных на ИТ-ресурсах Оператора, предоставленных Клиенту в рамках Услуги;

4.10.2. целостность информации Клиента: резервное копирование ИС производится Клиентом самостоятельно;

4.10.3. инциденты, произошедшие вследствие изменений, произведенных Клиентом при настройке ИС самостоятельно без согласования с Оператором, в том числе повлекших несанкционированный доступ к ИС и/или ее административной части;

4.10.4. получение доступа третьими лицами к ИС и/или административной части в связи с обстоятельствами, за которые Оператор не отвечает (передача учетных данных, использование стандартных имен учетных записей, «слабых» паролей и т.п.);

4.10.5. соблюдение Клиентом требований законодательства в отношении приобретенных им прав на объекты интеллектуальной собственности (в том числе заключение необходимых договоров на такие объекты).

4.11. Клиент без каких-либо условий, изъятий и оговорок соглашается с тем, что в целях обеспечения безопасности ИС и своевременного устранения выявленных нарушений безопасности ИС Оператор имеет право ограничить доступ из сети Интернет к ИС, в том числе из национального сегмента сети Интернет, в следующих случаях:

в случае поступления соответствующего обращения Клиента;

в случае необходимости устранения различных видов неправомерных воздействий, о наличии которых Оператору стало известно, заведомо приводящих к нарушению конфиденциальности, целостности, подлинности, доступности, сохранности информации, направленных на ИС и (или) исходящих от него;

в случаях выявления инцидентов, повлекших несанкционированное использование ИС, и/или подозрительной активности со стороны ИС, а также неприятия Клиентом необходимых мер по устранению данных инцидентов и невыполнения соответствующих рекомендаций Оператора в указанные Оператором сроки.

Ограничение доступа к ИС по решению Оператора в соответствии с настоящим пунктом осуществляется на неопределенный срок до момента устранения причин инцидентов и выполнения Клиентом рекомендаций Оператора и не считается прерыванием оказания Услуги.

4.12. В случае нарушения условий настоящих Правил и Договора, в том числе в части оплаты оказанной Услуги, Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке полностью или частично приостановить оказание Услуги Клиенту путем ограничения доступа Клиента к ИТ-ресурсам и администрированию ИС, а также сетевой доступности ИТ-ресурсов. Перерасчет стоимости Услуги в данном случае не осуществляется.

4.13. В случае прекращения действия Договора в связи с расторжением либо истечением срока его действия Оператор осуществляет блокировку Учетных данных Клиента. При этом данные ИС, размещенные Клиентом в период действия Договора на ИТ-ресурсах, выделенных в рамках Услуги, хранятся в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня прекращения действия Договора, после чего автоматически удаляются.

4.14. При выделении ИТ-ресурсов в рамках Услуги доступ к публичной части интернет-сайта блокируется до момента предоставления Клиентом информации, указанной в подпункте 4.9.1 настоящих Правил, за исключением IP-адресов Клиента, указанных для администрирования выделенных ИТ-ресурсов.

5. Стоимость услуги

5.1. Стоимость услуги формируется исходя из выбранных Клиентом количественных параметров, согласованных в Заказе.

5.2. При расчете стоимости Услуги учитываются параметры выделяемых Клиенту ИТ-ресурсов (vCPU; vRAM; IP-адрес; vHDD;) в рамках выбранного Клиентом Тарифа.

5.3. Клиент в рамках Услуги может заказать дополнительные сервисы (выделение дополнительных IP-адресов, предоставление ПО панели управления хостингом и др.) с оплатой согласно Тарифам Оператора.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Запрос на подключение Услуги оформляется посредством использования функций ЛК.

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

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

6.4. Определение параметров Услуги осуществляется путем согласования Заказа на Услугу по форме, утвержденной в настоящих Правилах. Техническая часть Заказа оформляется путем заполнения соответствующей формы в ЛК. Заказ, оформленный в порядке, определенном настоящими Правилами, является неотъемлемой частью Договора.

6.5. После подписания Договора не позднее даты начала оказания Услуги, определенной в Заказе, Оператор обеспечивает возможность использования ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом, и передает Учетные данные для доступа.

6.6. Запросы на изменение параметров Услуги (количества и параметров виртуальных машин, систем хранения данных, IP-адресов) направляются в Службу поддержки пользователей через ЛК. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

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

6.8. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.9. Все действия Оператора, связанные с изменениями параметров Услуги, выполняются по запросам пользователей.

7. Качество предоставления услуги

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

Метрика	Описание / способ вычисления	Целевой показатель
Время предоставления Услуги	Период времени, когда Услуга доступна для подключения: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.	24×7

Время поддержки	Период времени, когда Поддержка доступна для Пользователей: с 8:00 до 20:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней.	12×5
Доступность услуги (Availability)	$\text{Availability} = (\text{AST} - \text{DT}) / \text{AST} \times 100$ <p>AST – согласованное Время предоставления услуги. DT – Время простоя.</p>	<p>Не менее 99,5 % (для тарифов линейки Хост)</p> <p>Не менее 97,5 % (для тарифов линейки Стек)</p>

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

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

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

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

7.4. Взаимодействие пользователей с Оператором в лице Службы поддержки пользователей по вопросам качества оказания Услуги и изменения ее параметров осуществляется в порядке, определенном в Применимых правилах.

8. Поручение обработки персональных данных

8.1. В случае, если Договором предусмотрена передача Клиентом Оператору персональных данных, Оператор по поручению и в интересах

Клиента осуществляет обработку персональных данных при оказании Услуги в соответствии с нижеуказанными условиями.

8.2. Оператор, как сторона по Договору в смысле значения положений Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» (далее – Закон), является уполномоченным лицом, а Клиент – оператором.

8.3. Обработка персональных данных содержащихся на интернет-сайте, размещаемом Клиентом в рамках Услуги, осуществляется Оператором в целях:

размещения и последующего хранения интернет-сайта Клиента, содержащего персональные данные, на предоставленной Оператором виртуальной машине (программной системе Республиканской платформы, эмулирующей аппаратное обеспечение (сервер);

технической поддержки и администрирования виртуальных ресурсов (виртуальной машины) Оператора, на которых размещен интернет-сайт Клиента, содержащий персональные данные;

осуществления резервного копирования и хранения резервных копий интернет-сайта Клиента, содержащего персональные данные;

оказания дополнительных услуг по заказу Клиента в рамках Договора.

8.4. Перечень совершаемых Оператором действий с интернет-сайтом Клиента, содержащим персональные данные: хранение, резервное копирование, удаление, блокирование доступа из сети Интернет.

8.5. Оператор обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных.

8.6. Оператор не вправе совершать действия, направленные на предоставление и (или) распространение не предоставленного для всеобщего доступа содержимого интернет-сайта, в том числе персональных данных, без правового основания, предусмотренного законодательными актами.

8.7. По окончании срока действия или при расторжении Договора Оператор обязан прекратить обработку персональных данных, содержащихся на интернет-сайте Клиента, и удалить интернет-сайт Клиента, а также все имеющиеся у Оператора копии интернет-сайта Клиента. Оператор обязуется по запросу Клиента предоставить Клиенту соответствующее подтверждение – отчет о выполненном поручении.

8.8. Оператором приняты следующие обязательные меры по обеспечению защиты персональных данных в соответствии со статьей 17 Закона:

назначено лицо (структурное подразделение), ответственное за осуществление внутреннего контроля за обработкой персональных данных;

изданы документы, определяющие политику Оператора в отношении обработки персональных данных;

работники Оператора и иные лица, непосредственно осуществляющие обработку персональных данных, ознакомлены с положениями законодательства о персональных данных, в том числе с требованиями по защите персональных данных, документами, определяющими политику

Оператора в отношении обработки персональных данных, а также обучены указанные работники и иные лица в порядке, установленном законодательством;

установлен порядок доступа к персональным данным, в том числе обрабатываемым в информационном ресурсе (системе);

осуществлена техническая и криптографическая защиты персональных данных Оператора в порядке, установленном Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь, в соответствии с классификацией информационных ресурсов (систем), содержащих персональные данные.

8.9. Оператор обязан в течение трех дней с момента получения соответствующего запроса от Клиента предоставлять информацию, необходимую для подтверждения реализации обязательных мер по обеспечению защиты персональных данных, предусмотренных Договором.

8.10. Оператор вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуги. В случае привлечения третьих лиц для обработки не являющихся общедоступными персональных данных, Оператор гарантирует принятие такими третьими лицами мер по обеспечению защиты персональных данных.

8.11. В случае поступления Клиенту заявления субъекта персональных данных для реализации прав, предусмотренных статьями 10 – 13 Закона, он вправе направить Оператору запрос о предоставлении сведений, необходимых для подготовки ответа субъекту персональных данных. Оператор обязан представить ответ на такой запрос не позднее трех дней с момента его поступления.

8.12. Оператор обязан уведомить Клиента о выявленных инцидентах информационной безопасности в порядке, предусмотренном Договором.

8.13. Оператор несет ответственность за сохранность персональных данных, обрабатываемых Клиентом с использованием ИТ-ресурсов, предоставленных в рамках Услуги, исключительно в объеме оказываемой Услуги, при условии соблюдения Клиентом установленных законодательством и настоящим Договором требований информационной безопасности.

8.14. Клиент несет ответственность за наличие законных оснований для обработки персональных данных, обработка которых поручена Оператору в рамках Договора.

9. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

ЗАКАЗ № _____ от « _____ » _____ 202_ г.
к Договору № _____ от « _____ » _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы
«Защищенный хостинг на виртуальном сервере»
(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг: _____.____.202_

1. Объем ИТ-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1.	Тариф (Тарифный план)			
1.1	Подключение к порту сети передачи данных РП на скорости, Мбит/с			
2.	Дополнительные ресурсы:			
2.1.	Система хранения данных, Гб			
2.2.	IP-адрес(-а)			
2.3.				
3.	Дополнительные услуги:			
3.1.	Доступ к программному обеспечению (указать наименование ПО)			
3.2.	Услуга по государственной регистрации или изменению регистрационных данных информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет в РУП «БелГИЭ»			
	Ежемесячная плата, бел. руб.			
	Сумма НДС, 20%, руб. *			
	Ежемесячная плата с учетом НДС, руб.*			
	Оплата за период с _____ по _____: сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС* _____			

*При наличии

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

Оператор:

Клиент:

ООО «Белорусские облачные технологии»

р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк», БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

М.П.

М.П.

Акт начала оказания услуг

к Договору № __ от «__» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы «Защищенный хостинг на виртуальном сервере»

В соответствии с Договором № __ от «__» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы «Защищенный хостинг на виртуальном сервере» 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:

ООО «Белорусские облачные технологии»

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

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг
к Договору № _____ от _____
по услуге _____

г. Минск « ____ » _____ 202__ года

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

1. Оператор оказал Клиенту Услуги в соответствии с таблицей:

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

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

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

*при наличии

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

3. Настоящий Акт составлен каждой Стороной на русском языке единолично в соответствии с постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов» и имеет одинаковую юридическую силу для каждой из Сторон.

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

Оператор:
ООО «Белорусские облачные технологии»
р/с BY14ВАРВ30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

М.П.

М.П.

Акт сверки технических перерывов при оказании услуг
к Договору № __ от «__» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы
«Защищенный хостинг на виртуальном сервере»

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

Оператор:

Клиент:

ООО «Белорусские облачные технологии»

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

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

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,

размещение клиентом собственного оборудования)

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)

Дата _____

(подпись поставщика интернет-услуг)

(расшифровка подписи)

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