

Правила оказания услуги
«Битрикс-хостинг», утвержденные приказом генерального директора
ООО «Белорусские облачные технологии» от 02.11.2022 № 480-ОД (в
редакции приказа 05.05.2025 № 174-ОД)

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги «Битрикс-хостинг» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют критерии и методы для оценки качества Услуги, а также порядок взаимодействия Оператора и Клиента и оформления необходимой в рамках Услуги 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:

ИТ-ресурсы	программно-технические средства Оператора, доступ к использованию которых предоставляется Клиенту в рамках оказываемых Услуг.
Интернет-сайт	единая информационная структура, содержащая связанные между собой страницы, посвященные определенной теме и доступные через сеть Интернет;
ПО	компьютерные программы, представляющие собой набор инструментов, предназначенных для организации совместной работы с имеющимися данными и документами (CRM), а также предназначенные для управления контентом веб-проектов (CMS), разрабатываемые ООО «1С-Битрикс»;
Информационные ресурсы Клиента (ИР)	интернет-сайты и иные информационные ресурсы Клиента, размещенные на ИТ-ресурсах;
Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ Клиента к использованию Услуги;
Время простоя	интервал с момента начала недоступности Услуги (за исключением плановой недоступности) до момента возобновления доступности Услуги;

Специализированная операционная среда создаваемая на ИТ-ресурсах среда с предустановленным набором компонентов и оптимизированными настройками операционной системы, предназначенная для установки ИР Клиента, функционирующих посредством использования ПО.

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

3. Описание Услуги

3.1. Услуга является услугой республиканской платформы, реализуемой Оператором с помощью категории служб облачных вычислений «Инфраструктура как услуга» (Infrastructure as a Service), при которой Оператор предоставляет Клиенту Специализированную операционную среду на базе ИТ-ресурсов для размещения ИР Клиента, а также обеспечивает постоянный доступ Клиента к данным ИР, в том числе в сети Интернет, с выполнением 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.

3.2. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

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

3.2.2. предоставление ИТ-ресурсов со Специализированной операционной средой, необходимой для размещения ИР Клиента, функционирующего посредством использования ПО. Предоставляемые ИТ-ресурсы характеризуется определенными обязательными характеристиками (vCPU, vRAM, vHDD), параметры которых зависят от выбранного Клиентом тарифа. В процессе использования Услуги Клиент может инициировать изменение количества и параметров ИТ-ресурсов посредством направления нового Заказа;

3.2.3. присутствие интернет-сайта Клиента в сети Интернет при условии корректной настройки ПО Клиентом;

3.2.4. доступ Клиента к ИТ-ресурсам через сеть Интернет;

3.2.5. предоставление одного внешнего IP-адреса;

3.2.6. изоляцию предоставленных Клиенту ИТ-ресурсов от вычислительных ресурсов, используемых Оператором для оказания иных услуг.

3.3. При оказании Услуги предоставление доступа к ИТ-ресурсам из сетей электросвязи общего пользования обеспечивается по портам протоколов транспортного и прикладного уровня, указанным в Заказе.

3.4. Предоставление доступа для администрирования операционных систем и прикладных сервисов ИР Клиента из сети Интернет по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного и прикладного уровня осуществляется из перечня сетевых адресов, указанных в Заказе и/или в Договоре.

3.5. В рамках оказания Услуги Клиент имеет возможность заказать у Оператора предоставление доступа к ПО, в соответствии со статусом Оператора как участника партнерской сети разработчика ПО. При заказе предоставления доступа к ПО Клиенту предоставляется право использования ПО по прямому назначению на условиях, установленных правообладателем, в том числе в соответствующем лицензионном соглашении правообладателя с конечным пользователем, на территории Республики Беларусь, в течение срока действия Договора;

3.5. Предоставление Клиенту дополнительных сопутствующих Услуге сервисов оказывается в рамках отдельных услуг Оператора.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Размещение ИР Клиента, функционирующих посредством использования ПО, на ИТ-ресурсах Оператора осуществляется Клиентом самостоятельно либо специалистами Оператора при наличии технической возможности. Размещение ИР, разработанных с помощью иного ПО, в рамках Услуги не осуществляется.

4.2. После переноса ИР специалистами Оператора и уведомления Клиента об успешном переносе, дальнейшее обновление ИР (в том числе повторный перенос интернет-сайта) осуществляется Клиентом самостоятельно.

4.3. 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:

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

4.3.2. недоступности ПО, возникшим в следствии проведения работ по установке либо обновлению его Клиентом;

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

4.3.4. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

4.4. В случае проведения работ по обслуживанию ИТ-ресурсов Оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом Клиента. Данные перерывы не квалифицируются в качестве отсутствия доступа к Услуге.

4.5. Заключая Договор на Услугу в части предоставления доступа к ПО, Клиент соглашается с тем, что:

датой начала оказания Услуги является дата активации лицензионного ключа на ПО;

ПО не является отказоустойчивым и не свободно от ошибок, поэтому Клиент принимает его работу на условиях «как есть» («as is») что означает, что Оператор не дает никаких гарантий на их использование и производительность, включая коммерческое качество, интеграцию и пригодность для определенных целей;

ПО, доступ к которому предоставляется Оператором в рамках Услуги, не

предназначено для использования в ситуациях, в которых сбой ПО может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям какого-либо лица или причинению серьезного физического вреда или вреда окружающей среде;

ПО, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги, будет использоваться на территории Республики Беларусь исключительно для собственных нужд без права передачи третьим лицам;

4.6. Оператор имеет право на раскрытие правообладателю сведений, касающихся Клиента, о его наименовании и реквизитах.

4.7. Оператор обязуется:

4.7.1. предоставлять Клиенту консультации со стороны уполномоченных лиц Оператора, отвечающих за обеспечение информационной безопасности и отвечающих за управление ИТ-ресурсами;

4.7.2. предоставлять Клиентам статические IP-адреса либо IP-адреса из подсетей, специально выделенных для этих целей, согласно тарифу Оператора;

4.7.3. предоставлять доступ к сервису точного (эталонного) времени Оператора на основании Заказа;

4.7.4. ограничивать доступ к сети Интернет в соответствии со списками ограниченного доступа, формируемыми РУП «БелГИЭ»;

4.7.5. ограничивать доступ к интернет-сайту Клиента (публичной его части) из сети Интернет только по портам протоколов транспортного уровня 80 и 443, если иное не указано в Заказе;

4.7.6. обеспечивать защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений на основании Заказа Клиента;

4.7.7. осуществлять еженедельное резервное копирование ИТ-ресурсов, предоставленных Клиенту. Восстановление из резервной копии может быть инициировано Заявкой, направленной Клиентом через Личный кабинет пользователя расположенный на сайте Оператора по адресу <https://beccloud.by> (далее - ЛК) либо на адрес электронной почты Службы поддержки пользователей Оператора (далее - СПП) support@beccloud.by. Срок хранения резервных копий ИТ-ресурсов, предоставленных Клиенту составляет один месяц;

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

4.7.9. незамедлительно уведомлять Клиента в случае инцидента, связанного с безопасностью информации. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;

4.7.10. в случае, если интернет-сайт Клиента, размещаемый на виртуальных ресурсах Оператора, не прошел государственную регистрацию, обеспечить государственную регистрацию IP Клиента в Государственном реестре информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента сети

Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь согласно тарифу Оператора;

4.7.11. осуществлять мониторинг работоспособности выделенных Клиенту ИТ-ресурсов средствами мониторинга Оператора, используемыми для оказания Услуги, с оповещением администраторов безопасности Клиента и ОАЦ о выявленных инцидентах информационной безопасности.

4.7.12. обеспечивать централизованный сбор, обработку, накопление и систематизацию сведений о событиях информационной безопасности на ИТ-ресурсах. Срок хранения данных сведений составляет не менее одного года.

4.8. Клиент обязуется:

4.8.1. использовать приобретенные им имущественные права (лицензии) на ПО необходимой версии для администрирования и управления ИР;

4.8.2. в рамках использования услуги руководствоваться применимыми к ней правилами оказания услуг республиканской платформы, размещенными по адресу <https://becloud.by/customers/documents/>, а так же руководствоваться документацией разработчика ПО;

4.8.3. выполнять требования, которые могут быть дополнены положениями Политики информационной безопасности или иными локальными правовыми актами Клиента;

4.8.4. персонифицировать все учетные записи так, чтобы они позволяли однозначно идентифицировать субъекта, взаимодействующего с системным и прикладным программным обеспечением, установленным на ИТ-ресурсах, выделенных Клиенту;

4.8.5. настроить ограничение доступа к администрированию (административной части) ИР Клиента (в том числе к системе управления содержимым сайта – CMS) со стороны Клиента (третьих лиц, допущенных клиентом) по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного уровня;

4.8.6. на ИР Клиента настроить и обеспечить функционирование средств аудита, обеспечивающих уровень журналирования, достаточный для проведения расследования инцидентов информационной безопасности;

4.8.7. 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;

4.8.8. осуществлять мониторинг работоспособности ИР с оповещением СПП Оператора в случае обнаружения каких-либо сбоев;

4.8.9. своевременно уведомлять СПП Оператора о плановых/регламентных работах, связанных с ИР, которые могут повлиять на доступность ИР;

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

4.8.11. предпринять все меры, необходимые для подготовки собственной инфраструктуры к эффективному использованию Услуг, в том числе обеспечить функционирование средств защиты информации и системы управления интернет-сайтом;

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

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

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

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

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

4.8.17. своевременно выполнять обновление системного и прикладного программного обеспечения, программных средств защиты информации, используемых в ИР Клиента;

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

4.8.19. нести ответственность за управление безопасностью своих ИР (в том числе в случае привлечения для этой цели третьих лиц);

4.8.20. выполнять настройку средств аудита, мониторинг и хранение журналов аудита системного и прикладного ПО, используемого Клиентом, а также средств защиты информации Клиента;

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

4.8.22. использовать для своих ИР SSL-сертификаты, изданные коммерческими центрами сертификации;

4.8.23. предоставлять Оператору цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-ресурса

Клиента (открытую и закрытую часть ключа) для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений в случае использования интернет-ресурсом Клиента протокола HTTPS (SSL/TLS-соединений);

4.8.24. обеспечить размещение доменной зоны (доменных записей) IP на сервере Оператора («DNS»);

4.8.25. в случае инцидента, связанного с безопасностью информации Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомлять Оператора об инциденте через ЛК пользователя либо направлять сообщение на адрес электронной почты СПП support@becloud.by, а также дополнительно уведомлять Оператора телефонным звонком по номеру +375 (29) 249-38-89. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;

4.8.26. обеспечить принятие необходимых мер по устранению инцидентов, влекущих несанкционированное использование IP Клиента и/или связанных с подозрительной активностью со стороны IP Клиента и выполнять рекомендации Оператора;

4.8.27. предоставить Оператору всю информацию о себе и об IP Клиента, необходимую для осуществления регистрации IP Клиента в Государственном реестре информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь.

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

4.8.29. не вскрывать технологии, производить декомпиляцию и дизассемблирование ПО за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Республики Беларусь;

4.8.30. в случае утери или компрометации лицензионным ключей к ПО сообщить о данном факте по электронному адресу support@becloud.by. Обращение должно производиться с электронного адреса Уполномоченного лица, указанного в Договоре.

4.8.31. передавать события безопасности системы аудита и протоколирования интернет-сайта (события доступа к IP, операционной системе и CMS) по протоколу Syslog UDP 514 на внешний сервер хранения и обработки событий аудита Оператора (syslog02.g-cloud.by). Настройки системы аудита и протоколирования интернет-сайта должны быть согласованы с Оператором и соответствовать требованиям приказа Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 25 июля 2023 г. № 130 (Приложение к Положению о порядке информационного взаимодействия элементов национальной системы обеспечения кибербезопасности); Не изменять настройки системы аудита и протоколирования интернет-сайта без согласования с Оператором. В случае выявления фактов изменения настройки системы аудита и протоколирования интернет-сайта Оператор имеет право ограничить доступ из сети Интернет к IP Клиента (в том числе из национального сегмента сети Интернет).

4.9. Оператор не несет ответственность за:

4.9.1. 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;

4.9.2. целостность информации Клиента;

4.9.3. получение доступа третьими лицами 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.);

4.9.4. правомерность использования ПО Клиентом.

4.9.5. невозможность использования Услуги по причинам, не зависящим от Оператора;

4.9.6. совместимость заказанного ПО с другим программным обеспечением Клиента;

4.9.7. последствия использования ПО и не возмещает убытки, которые могут быть связаны с его функционированием.

4.10. Клиент без каких-либо условий, изъятий и оговорок соглашается с тем, что в целях обеспечения безопасности ИР Клиента и своевременного устранения выявленных нарушений безопасности ИР Клиента Оператор имеет право ограничить доступ из сети Интернет к ИР Клиента, 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 ИР Клиента и (или) исходящих от него;

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

Ограничение доступа к ИР Клиента 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.

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

4.12. При окончании срока действия / расторжении Договора без заключения нового Договора Учетные данные Пользователя блокируются. Удаление данных по окончании срока действия / расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной Услуги.

4.13. В соответствии с технологической особенностью платформы управления облачной средой виртуализации, используемой Оператором для оказания Услуги, при выделении Клиенту ИТ-ресурсов происходит резервирование на ресурсах системы хранения данных дискового пространства в объеме, соответствующем объему оперативной памяти (vRAM) выделенной в рамках VDC, для организации хранения swar-файла оперативной памяти VM. Объем дискового пространства, необходимый для хранения swar-файла, входит в общий объем системы хранения данных из состава ИТ-ресурсов, согласуемых в рамках Заказа.

4.14. В случае прекращения действия Договора в связи с расторжением либо истечением срока его действия Оператор осуществляет блокировку Учетных данных Клиента. При этом данные IP Клиента, 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.

5. Стоимость услуги

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

5.2. При расчете стоимости Услуги учитывается количество виртуальных ресурсов (vCPU; vRAM; емкость хранения) в рамках выбранного Клиентом Тарифа. В случае заказа Клиентом доступа к ПО, стоимость предоставления доступа к ПО включается в стоимость Услуги за первый месяц ее оказания.

5.3. При расчете стоимости Услуги учитывается процедура создания резервных копий ИТ-ресурсов, предоставленных Клиенту, и обеспечение их хранения в соответствии с внутренним регламентом Оператора.

5.4. Клиент может заказать увеличение объема оказываемой Услуги (дополнительное пространство vHDD, выделение дополнительных IP-адресов) с оплатой согласно Тарифам Оператора.

6. Порядок оказания услуг

6.1. Заявка на подключение Услуги может быть оформлена путем создания запроса в ЛК пользователя либо путем направления сообщения на адрес электронной почты sales@becloud.by с указанием данных о Клиенте, а также полного наименования организации Клиента и реквизитов для оформления Договора.

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

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

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

6.5. В течение 5 (пяти) рабочих дней после вступления Договора в силу Оператор обеспечивает возможность использования ИТ-ресурсов, запрошенных Клиентом, и передает Учетные данные для доступа.

6.6. Запросы на изменение дополнительных параметров Услуги (приобретение дополнительного дискового пространства, IP-адресов и доступа к ПО) направляются в СПП через ЛК пользователя. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием нового Заказа.

6.7. В случае предоставления в рамках Услуги доступа к ПО, передача необходимых лицензионных ключей производится путем использования функций ЛК пользователя, либо иным способом, предварительно согласованным с Клиентам.

6.8. При необходимости перехода на новый тарифный план Клиент направляет запрос в СПП через ЛК пользователя. После чего в течении 5 (пяти) рабочих дней Клиенту предоставляется доступ к ИТ-ресурсам Оператора в рамках выбранного тарифа. Изменение тарифов оформляется подписанием дополнительного Заказа.

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

6.10. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.11. 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 инфраструктуры (Availability)	$Availability = (AST - DT) / AST \times 100$ AST - согласованное Время предоставления услуги. DT – Время простоя.	Не менее 99,5 %

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

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

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

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

7.4. Оператор и Клиент будут взаимодействовать для предотвращения инцидентов и оперативного устранения их в соответствии с действующими Применимыми правилами для того, чтобы свести к минимуму их воздействие на Услуги

7.5. Любой инцидент, сопутствующий Услуге, доводится Клиентом до сведения Оператора направлением Заявки в СПП через ЛК пользователя. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по Заявкам Клиента и только от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

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

7.7. Уполномоченные лица Оператора могут ходатайствовать о привлечении к устранению инцидента уполномоченных лиц Клиента. Взаимодействие необходимо для того, чтобы снизить воздействие инцидента на оказание Услуги и устранить его.

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

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

7.10. 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.

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

8. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

Заказ № _____ от «___» _____ 202_ г.
к Договору № ___ от «___» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы «Битрикс-Хостинг»
(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг: _____.20__

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)			
2.	Дополнительные ресурсы:			
2.1.	IP-адрес(-а)	шт		
2.2.	vHDD	Гб		
3.	Дополнительные услуги:			
3.1.	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* _____			

* - 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. Перечень ПО, к которому запрашивается доступ

№	Наименование	Характеристики (тип/срок действия)	Количество лицензий	Цена за единицу, рублей без НДС	Стоимость, рублей без НДС ¹
1.					
2.					
	Сумма НДС, 20%, руб. *				
	Стоимость услуги: сумма без НДС _____, сумма НДС* _____, всего с НДС* _____				

* - 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

3. Срок оказания Услуги: _____.

¹ Не признается объектом налогообложения НДС обороты по реализации услуг республиканской платформы только государственным органам в соответствии с абз.3 п.2.2. Указа Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий»), в иных случаях стоимость услуг включает НДС.

Правила, порядок, в том числе сроки использования компьютерных программ, доступ к которым предоставлен в рамках Услуги, определяется лицензионным соглашением правообладателя компьютерных программ с учетом выбранного Клиентом типа предоставления прав на использование компьютерных программ.

Оператор:

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

Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBYY2X
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____/

/

М.П.

_____/

/

М.П.

Заказ № ____ от « ____ » _____ 202_ г.
к Договору № ____ от « ____ » _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы «Битрикс-Хостинг».
(ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг: _____.20__

1. Клиент является:

государственным органом и иной государственной организацией, подчиненной (подотчетной) Президенту Республики Беларусь, Совету Республики и Палате представителей Национального собрания Республики Беларусь, Конституционному Суду Республики Беларусь, Верховному Суду Республики Беларусь, Аппарату Совета Министров Республики Беларусь, республиканским органам государственного управления и иным государственными организациями, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам, судам;	☐
организацией, подчиненной (входящим в состав, систему) государственных органов и организаций, указанным в абзаце первом настоящего пункта; иной государственной организацией, определяемой ОАЦ для оказания ей интернет-услуг уполномоченным поставщиком интернет-услуг.	☐
органом, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность	☐
организацией иной формы собственности	☐

2. Защита информационных ресурсов Клиента:

☐ разрешить доступ для администрирования операционных систем и прикладных сервисов на виртуальных машинах Клиента из сети Интернет по сетевым (IP) адресам и портам протоколов транспортного и прикладного уровня^{1,2}:

№ п/п	Внешние статические IP-адрес(-а) и/или подсети со стороны Клиента, с которых разрешено обращение	Внешние статические IP-адрес(-а) и/или подсети, из числа выделенных Оператором Клиенту, на которые идет обращение	Порт(-ы), на которые идет взаимодействие

☐ обеспечить защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS- соединений³

¹ Обязательно для заполнения

² Ограничение доступа с определенных IP-адресов на URL-адреса административной части ресурсов Клиента (системы управления содержимым сайта – CMS) осуществляется Клиентом самостоятельно. Данные ограничения могут быть настроены специалистами Общества на основании официального запроса Клиента при условии предоставления временного доступа к администрированию его ресурсов.

³ Данный пункт является обязательным для заполнения в случае использования интернет-ресурсом Клиента протокола HTTPS (SSL/TLS-соединений). Клиент обязан предоставить Оператору цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-ресурса Клиента (открытую и закрытую часть ключа) в виде файлов в формате: .p7b (pkcs#12) или .pem для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений.

В случае перевыпуска SSL-сертификата (его замены на интернет-ресурсе) Клиент обязан заблаговременно уведомить об этом Оператора и предоставить новую цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-ресурса Клиента (открытую и закрытую часть ключа) в виде файлов в формате: .p7b (pkcs#12) или .pem.

☐ размещение доменной зоны (доменных записей) Клиента на сервере Оператора («DNS»)¹:

№ п/п	Доменная зона / доменные записи		
	Имя	Тип (A, MX, TXT и пр.)	Значение
1			
2			
3			
4			
5			

Оператор:
Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»

Клиент:

Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBBY2X
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____/

/

_____/

/

М.П.

М.П.

Форма**Акт начала оказания Услуг**

к Договору № ____ от « ____ » _____ 202_ г.

оказания услуги республиканской платформы «Битрикс-Хостинг»

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»**

Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBKY2X
тел.: +375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Форма**Акт оказанных услуг**

к Договору № _____ от «___» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «Битрикс-Хостинг»

г. Минск

«___» _____ 20__ года

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

1. Оператор оказал Клиенту Услуги в соответствии с таблицей:

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

Всего 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. 5 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-З «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов».

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

Оператор:

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

Клиент:

Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBYY2X
тел.: +375 17 287 11 11
e-mail: sales@becloud.by
e-mail: finance@becloud.by
УНП 191772685

_____/_____/_____ .

М.П.

Форма**Акт сверки технических перерывов при оказании Услуг**

к Договору № ____ от « ____ » _____ 202_ г.
оказания услуг _____.

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

Адрес: 220004, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Цеткин, 24, пом. 602,
р/с BY14BAPB30127209600100000000
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBBY2X
+375 17 287 11 34
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____/

/

_____/

/

М.П.

М.П.

С приказом № ____-ОД от _____.____.202__ г. ознакомлены:

В.А.Лобанов _____.____.2024

О.Г.Кравчук _____.____.2024

Д.С.Герасимчик _____.____.2024

В.Г.Смагин _____.____.2024

А.А.Глуховский _____.____.2024

О.Е.Гракович _____.____.2024

А.С.Яцкевич _____.____.2024