

**Правила оказания услуги «Битрикс-хостинг»,
утвержденные приказом генерального директора
ООО «Белорусские облачные технологии»
от 02.11.2022 № 480-ОД (в редакции приказа от 01.12.2025 № 649-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 оказания Услуги на условиях, определенных Правилами;
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» (правообладатель);
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;
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;
Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором для целей обеспечения возможности пользования Услугой;
Время простоя	интервал с момента начала недоступности Услуги (за исключением плановой недоступности и недоступности по причинам, зависящим от Клиента) до момента возобновления доступности 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;
Специализированная операционная среда	создаваемая на ИТ-ресурсах среда с предустановленным набором компонентов и оптимизированными настройками операционной системы, предназначенная для установки ИС, функционирующих посредством использования ПО;
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.

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 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 Специализированную операционную среду на базе ИТ-ресурсов для размещения ИС и обеспечивает постоянный доступ к ней, в том числе в сети Интернет.

3.4. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

3.4.1. конфигурирование ИТ-ресурсов со Специализированной операционной средой для размещения ИС в соответствии с параметрами, согласованными Оператором и Клиентом в Заказе;

3.4.2. предоставление одного внешнего статического IP-адреса;

3.4.3. предоставление Клиенту доступа к ИТ-ресурсам через сеть Интернет;

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

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

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

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

3.6. 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 предоставляет Оператору полную и достоверную информацию, необходимую для государственной регистрации ИС.

3.7. В рамках оказания Услуги Клиент имеет возможность заказа доступа к ПО в связи с наличием у Оператора статуса участника партнерской сети правообладателя ПО. При заказе Клиенту предоставляется право использования ПО по прямому назначению на условиях, установленных правообладателем, в том числе в лицензионном соглашении правообладателя с конечным

пользователем, на территории Республики Беларусь, в течение срока действия Договора.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Размещение ИС, функционирующих посредством использования ПО, на ИТ-ресурсах осуществляется Клиентом самостоятельно либо специалистами Оператора при наличии технической возможности. В рамках Услуги не допускается размещение и использование ИС, разработанных с помощью иного ПО.

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

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 предоставленных 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 распределенных 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, функционирующей на ИТ-ресурсах.

Оператор обязуется использовать имеющийся у него доступ к ИС 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. Заключая Договор на Услугу в части предоставления доступа к ПО, Клиент соглашается с тем, что:

4.8.1. датой начала оказания Услуги является дата активации лицензионного ключа на ПО в ИС;

4.8.2. ПО, доступ к которому предоставляется Оператором в рамках Услуги:

1) будет использоваться Клиентом на территории Республики Беларусь исключительно для собственных нужд без права передачи третьим лицам;

2) 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;

3) не предназначено для использования в ситуациях, в которых сбой ПО может привести к причинению физического вреда или вреда окружающей среде.

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

4.10. Оператор обязуется:

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

4.10.2. 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;

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

4.10.4. 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;

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

мониторинг доступности сервисов и компонентов ОС;

обнаружение и реагирование на угрозы;

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);

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

4.10.7. обеспечить сбор событий безопасности с ИТ-ресурсов по протоколу Syslog UDP 514 на внешний сервер хранения и обработки событий аудита Оператора (syslog02.g-cloud.by), а также хранение событий аудита не менее 1 (одного) года;

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

4.10.9. 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;

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

4.10.11. 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). Клиент может инициировать восстановление из резервной копии посредством Заявки в ЛК;

4.10.12. 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;

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

4.11. Клиент обязуется:

4.11.1. 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 SSL-сертификата на ИС и средствах защиты информации Оператора выполняет Оператор;

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

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

4.11.3. разместить DNS-записи на авторитативных DNS-серверах Оператора для обеспечения возможности предоставления Услуги;

4.11.4. использовать рекурсивные DNS-серверы Оператора для разрешения сетевых имен в IP-адреса (dns1.g-cloud.by, dns2.g-cloud.by, dns3.g-cloud.by);

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

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

4.11.7. 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);

4.11.8. не изменять конфигурационные файлы средств мониторинга и защиты, установленных Оператором; не отключать технологические сервисы

Оператора и не изменять технологические учетные записи, созданные Оператором. В случае выявления фактов изменения конфигурационных файлов средств мониторинга и защиты, отключения технологических сервисов Оператора, изменения технологических учетных записей, созданных Оператором, Оператор имеет право ограничить доступ из сети Интернет к ИС (в том числе из национального сегмента сети Интернет);

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

4.11.10. 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;

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

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

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

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

4.11.15. 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);

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

запрет входа в ОС от имени учетной записи суперпользователя (root);

необходимость настройки авторизации пользователей с применением логина/пароля или сертификатов открытых ключей (контейнер с личным ключом пользователя должен быть защищен паролем);

ограничение входа в ОС только перечнем IP-адресов администраторов;

4.11.17. использовать пароли, удовлетворяющие следующим критериям:

обязательность изменения временного пароля при первом входе в ОС;

количество символов пароля – не менее двенадцати;

применение в составе пароля комбинации, состоящей из цифр, букв верхнего и нижнего регистра, спецсимволов;

обеспечение секретности при хранении пароля;

недопущение передачи пароля сотрудникам, а также посторонним лицам;

изменение паролей при подозрении на их компрометацию;
регулярность изменения пароля (не реже 180 дней);
недопущение паролей, использованных за последние 12 месяцев;

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

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

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

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

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

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

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

4.11.25. в случае утери или компрометации лицензионных ключей к ПО сообщить о данном факте по электронному адресу support@becloud.by;

4.11.26. в рамках использования Услуги руководствоваться Применимыми правилами.

4.12. Оператор не несет ответственность за:

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

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

4.12.3. 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;

4.12.4. 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.);

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

4.13. 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:

4.13.1. в случае поступления соответствующего обращения Клиента;

4.13.2. 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;

4.13.3. 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.

4.14. 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.

4.15. 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, 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 учитываются:

5.2.1. параметры выделяемых Клиенту ИТ-ресурсов в рамках выбранного Клиентом Тарифа;

5.2.2. необходимость создания и хранения резервных копий ИТ-ресурсов.

5.3. В случае заказа Клиентом доступа к ПО, стоимость предоставления доступа к ПО включается в стоимость Услуги за первый месяц ее оказания.

5.4. Клиенту предоставлена возможность изменения параметров Услуги (дополнительное пространство vHDD, выделение дополнительных IP-адресов) с оплатой согласно Тарифам Оператора.

6. Порядок оказания услуг

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 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 (приобретение дополнительного дискового пространства, IP-адресов и доступа к ПО) направляются в СПП через ЛК. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

6.7. При необходимости изменения Тарифа Клиент направляет запрос посредством ЛК, после чего Оператор предоставляет Клиенту доступ к ИТ-ресурсам в соответствии с новым тарифом.

6.8. В случае предоставления в рамках Услуги доступа к ПО, передача необходимых лицензионных ключей производится с использованием функций ЛК, либо иным способом, предварительно согласованным с Клиентом.

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. 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 в ИС, размещаемой Клиентом в рамках Услуги, осуществляется в целях:

размещения и последующего хранения ИС Клиента, содержащей персональные данные, на ИТ-ресурсах Оператора со Специализированной операционной средой, необходимой для размещения ИС Клиента, функционирующей посредством использования ПО;

обеспечения постоянного доступа Клиента к ИС Клиента, в том числе в сети Интернет;

технической поддержки ИТ-ресурсов Оператора, на которых размещена ИС Клиента, содержащая персональные данные;

оказания дополнительных услуг по заказу Клиента в рамках Договора.

8.4. Перечень совершаемых Оператором действий с ИС Клиента, содержащей персональные данные: хранение, резервное копирование, восстановление, удаление, предоставление и 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 содержимого ИС Клиента, 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 в ИС Клиента, и удалить ИС Клиента и ее копии. 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
«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	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*				

* - 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.

Клиент:

Оператор:

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 начала оказания услуг
к Договору № __ от «__» _____ 202_ г.
оказания услуги республиканской платформы «Битрикс-хостинг»

В соответствии с Договором № __ от «__» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы «Битрикс-Хостинг» 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 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 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.*			

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. 5 ст. 10 Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-3 «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов».

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

Оператор:
ООО «Белорусские облачные технологии»

Клиент:

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

_____ / _____ / _____ .

М.П.

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

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

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.