

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора

СООО «Белорусские облачные технологии»

11.05.2021 № 171-ОД

(в редакции приказа генерального

директора СООО «Белорусские облачные технологии»

12.07.2021 № 286-ОД)

Правила оказания услуги «Виртуальный защищенный хостинг»

ГЛАВА 1 ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

1. Настоящие Правила оказания услуги «Виртуальный защищенный хостинг» (далее – Правила) определяют порядок оказания данной услуги.

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

IT-ресурсы – программно-технические средства Оператора для обработки, хранения информации, а также транспортировки данных Клиента для администрирования информационных систем;

услуга «Виртуальный защищенный хостинг» (далее – Услуга) размещение (хранение) на виртуальных ресурсах Оператора интернет-сайтов Клиента в целях обеспечения их доступности в сети Интернет;

Интернет-сайт – единая информационная структура, содержащая связанные между собой страницы, посвященные определенной теме и доступные через сеть Интернет;

Государственные органы (для целей настоящих Правил) – государственные органы и иные государственные организации, подчиненные (подотчетные) 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 государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам, судам, а также организации, подчиненные (входящие в состав, систему) указанных государственных органов и организаций и иные государственные организации, определяемые Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь;

согласованный уровень услуг – набор параметров и показателей достижений, на основании которых измеряется качество оказания Услуги в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания, изложенным в настоящих Правилах.

3. Услуга предоставляется Государственным органам, а также иным организациям.

4. Услуга является услугой республиканской платформы по размещению интернет-сайтов Клиента на виртуальных ресурсах Оператора и обеспечению постоянного доступа к ним, в том числе в сети Интернет с 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 (в редакции приказа ОАЦ от 06.12.2019 № 408).

5. Услуга представляет собой программный сервис, в рамках которого интернет-сайт Клиента размещается на общих виртуальных ресурсах, распределенных между всеми Клиентами Услуги, но в своем собственном разделе веб-сервера.

6. Состав предоставляемых виртуальных ресурсов (средств хранения информации) и возможность управления определенным количеством баз данных через веб-интерфейс панели

управления интернет-сайтом определяется в соответствии с выбранным Клиентом установленным размером оплаты услуг (Тарифом).

7. Используемая для доступа к Услуге панель управления интернет-сайтом является программным обеспечением (ПО) правообладателя (далее – Правообладатель), с которым Клиент заключает лицензионное соглашение путем конклюдентных действий. Клиент не вправе использовать такое ПО в нарушение положений заключаемого с Правообладателем лицензионного соглашения. В случае нарушения Клиентом положений лицензионного соглашения, в связи с чем Правообладатель предъявит требования к Оператору, Клиент обязуется возместить все убытки Оператора, связанные с такими требованиями Правообладателя в связи с нарушениями Клиента.

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

8.1. предоставление виртуальных ресурсов (средств хранения данных, vHDD), а также возможность управления базами данных (актуальный перечень программного обеспечения (ПО) размещается в разделе с описанием Услуги на официальном сайте Оператора) через веб-интерфейс панели управления интернет-сайтом, что указывается в выбранном Клиентом Тарифе (Тарифном плане); данная информация отражается в Заказе на Услугу;

8.2. обеспечение присутствия интернет-сайта Клиента в сети Интернет;

8.3. обеспечение доступа Клиента к панели управления интернет-сайтом через сеть Интернет под учетными данными, предоставленными Клиенту Оператором; такой доступ может осуществляться только со статических сетевых адресов Клиента;

8.4. защита интернет-сайта Клиента путем обеспечения предоставляемой Клиенту инфраструктуры необходимыми средствами защиты информации в соответствии с утвержденной у Оператора и согласованной с ОАЦ политикой безопасности.

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

10. Перенос информационных ресурсов (интернет-сайта) Клиента на IT-ресурсы Оператора (республиканскую платформу) с иных IT-ресурсов, осуществляется Клиентом самостоятельно, либо специалистами Оператора при наличии технической возможности.

11. Предоставляемое Оператором в рамках Услуги ПО не является отказоустойчивым.

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

ГЛАВА 2

БЕЗОПАСНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

13. В рамках оказываемой Услуги Оператором обеспечивается:

13.1. функционирование системы аудита и протоколирования событий безопасности в части предоставленной инфраструктуры. Срок хранения данной информации составляет не менее одного года;

13.2. функционирование системы аудита и протоколирования событий безопасности интернет-сайта Клиента (события доступа к интернет-сайту). Срок хранения данной информации составляет не менее одного года;

13.3. ежедневное резервное копирование информации интернет-сайтов, в том числе полное не реже одного раза в неделю; срок хранения резервных копий – до 7 календарных дней;

13.4. проводит оповещение ОАЦ и определенных в Договоре уполномоченных лиц Клиента об обнаружении уязвимостей в системе защиты информации Клиента, обеспечивает оперативное принятие мер по нейтрализации выявленных угроз совместно с уполномоченными лицами Клиента;

13.5. осуществляет мониторинг работоспособности интернет-сайта Клиента, выделенных Клиенту IT-ресурсов, телекоммуникационного оборудования, средств защиты

информации с оповещением ОАЦ и администраторов безопасности Клиента о выявленных инцидентах информационной безопасности;

13.6. устраняет выявленные инциденты информационной безопасности в соответствии с требованиями политики безопасности. При невозможности устранения указанных нарушений собственными силами в течение одного дня информирует администратора интернет-сайта Клиента.

14. В случае выявления инцидентов, влекущих несанкционированное использование интернет-сайта и/или регистрации подозрительной активности со стороны интернет-сайта Клиента, а также отсутствием принятия Клиентом необходимых мер по устранению данных инцидентов, Оператор вправе ограничить доступ к интернет-сайту Клиента на неопределенный срок до момента устранения причин инцидентов и выполнения Клиентом рекомендаций Оператора.

ГЛАВА 3 ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

15. Оператор обязуется:

15.1. предоставлять Клиенту консультации со стороны уполномоченных лиц, имеющих право осуществлять управление IT-ресурсами и их распределением, отвечающих за обеспечение информационной безопасности;

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

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

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

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

15.6. ежегодно осуществлять внутренний аудит собственных систем защиты информации;

15.7. обеспечивать доступ Клиента к панели управления интернет-сайтом через сеть Интернет только с указанных в Заказе Клиента статических сетевых (IP) адресов Клиента;

15.8. осуществлять выдачу Клиенту и хранение реквизитов доступа к панели управления интернет-сайтом в порядке, установленном у Оператора;

15.9. предоставлять сервис системы обработки DNS-запросов пользователей с исключением прямого использования иностранных DNS-серверов на основании Заказа Клиента;

15.10. обеспечивать фильтрацию трафика от вредоносного программного обеспечения («поточковый» антивирус) и сетевых вторжений («Intrusion Prevention System»);

15.11. на основании Заказов Клиента обеспечивать защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений согласно утвержденных тарифов Оператора;

15.12. обеспечивать защиту от распределенных атак, направленных на нарушение доступности IT-ресурсов Клиента («AntiDDoS»). Порог противодействия – 40 Гбит/с;

15.13. на основании Заказов Клиента предоставлять сервис глубокого анализа сетевых пакетов согласно утвержденных тарифов Оператора;

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

15.16. 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 Клиента;

15.17. обеспечить доступность интернет-сайта Клиента, размещенного на виртуальных ресурсах Оператора, в сети в течение срока действия Договора. В случае, если выбранный Клиентом Тариф не соответствует параметрам информационного ресурса (ИР) Клиента и/или режима его эксплуатации, Оператор не несет ответственности за качество доступа к ИР и имеет право отказаться от предоставления Услуги;

15.18. в случае, если интернет-сайт Клиента, размещаемый на виртуальных ресурсах Оператора, не прошел государственную регистрацию, обеспечить государственную регистрацию ресурса в Государственном реестре информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь согласно Тарифу Оператора.

16. Оператор не несет ответственность за:

16.1. инциденты, произошедшие вследствие изменений, произведенных Клиентом при настройке интернет-сайта и его средств защиты информации, в том числе повлекшие несанкционированный доступ к интернет-сайту и/или его средствам администрирования;

16.2. получение доступа третьими лицами к интернет-сайту Клиента и/или средствам его администрирования в связи с обстоятельствами, за которые Оператор не отвечает (неприменение средств защиты информации, использование стороннего ПО и интернет-сервисов, передача учетных данных, использование стандартных имен учетных записей, «слабых» паролей и т.п.);

16.3. использование Клиентом ПО с нарушением прав третьих лиц.

17. Клиент обязуется:

17.1. сменить пароль учетной записи, предоставленной Клиенту Оператором, предназначенной для доступа Клиента к панели управления интернет-сайтом через сеть Интернет, при этом Оператор не несет ответственности за неправомерный доступ третьих лиц к панели управления интернет-сайтом, произошедший в следствие отказа Клиентом от смены пароля учетной записи;

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

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

17.4. предоставлять Оператору контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удаленный доступ к панели управления интернет-сайтом, перечень IP-адресов, с которых может осуществляться удаленный доступ, перечень URL-адресов интернет-сайта, предназначенных для администрирования. В случае изменения вышеуказанной информации или других реквизитов Клиента, письменно извещать Оператора;

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

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

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

17.8. выполнять обновление ПО, программных средств защиты информации, используемых в интернет-сайте Клиента;

17.9. выполнять резервное копирование интернет-сайта в соответствии с принятой у Клиента политикой резервного копирования сверх обеспечиваемого Оператором;

17.10. проверять возможность восстановления из резервных копий;

- 17.11. выполнять восстановление данных своими силами и за свой счет;
- 17.12. обеспечивать управление безопасностью своего интернет-сайта (в том числе, в случаях привлечения для этой цели третьих лиц);
- 17.13. выполнять настройку средств аудита, мониторинг и хранение журналов аудита прикладного ПО, используемого Клиентом, а также средств защиты информации Клиента;
- 17.14. предоставлять по запросу Оператора журналы аудита в рамках решения инцидентов информационной безопасности;
- 17.15. изменять настройки аудита без согласования с Оператором;
- 17.16. в случае использования интернет-сайтом Клиента протокола HTTPS (SSL/TLS-соединений) и на основании отдельного заказа Клиента предоставлять Оператору цепочку сертификатов (корневого и подчиненных удостоверяющих центров), а также сертификат интернет-сайта Клиента (открытую и закрытую часть ключа) для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений;
- 17.17. обеспечить функционирование системы защиты информации и ведение и анализ журнала аудита и событий безопасности интернет-сайта (-ов). В случае инцидента, связанного с безопасностью информации, Клиент, установив факт инцидента, незамедлительно уведомляет Оператора об инциденте на адрес электронной почты службы технической поддержки Оператора vdcsupport@becloud.by и дополнительно телефонным звонком на номер +375 (29) 249-38-89. Оператор и Клиент согласуют меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и для его устранения;
- 17.18. своевременно предоставить Оператору полную и достоверную информацию, необходимую для государственной регистрации интернет-сайта;
- 17.19. не нарушать правила приемлемого использования Услуги, в т.ч. не осуществлять сканирование защищенности интернет-сайта, массовую рассылку корреспонденции по электронной почте рекламного и иного характера (спам).
- 17.20. использовать Услугу в пределах технических ограничений, установленных Оператором в главе 4 настоящих Правил.

ГЛАВА 4 ТЕХНИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

18. В рамках оказания Услуги имеются следующие технические ограничения:

- 18.1. пределы дискового пространства и количество баз данных определяются в соответствии с тарифным планом.
- 18.2. дополнительно на использование ресурсов в зависимости от тарифных планов в соответствии с таблицей ниже:

Параметр	Веб 1	Веб 2 / Веб 2 плюс	Веб 3 / Веб 3 плюс	Веб 4 / Веб 4 плюс	Веб 5 / Веб 5 плюс	Веб 6 / Веб 6 плюс
Выделяемый объём процессорной мощности (%)	50	100 200	100 200	100 250	100 300	100 300
Максимальный объём выделяемой памяти, (Mb)	256	512 2048	1024 2048	2048 3072	2048 4096	2048 4096

WWW-домены	1	2	4	8	8	8
Количество баз данных	1	5	10	20	30	50
Размер баз данных, (Mb)	512	1 024	2 048	4 096	8 192	8 192
SSL-сертификат Let's Encrypt	есть	есть	есть	есть	есть	есть

18.3. на ресурсы сервера, выделяемые для каждого Клиента в соответствии с таблицей ниже:

Параметр	Веб 1	Веб 2 / Веб 2 плюс	Веб 3 / Веб 3 плюс	Веб 4 / Веб 4 плюс	Веб 5 / Веб 5 плюс	Веб 6 / Веб 6 плюс
Процессов пользователя	10	20	40	40	40	40
Заданий планировщика	1	2	3	4	5	5

18.3.1. одновременных соединений на сессию с одного IP-адреса – 64;

18.3.2. обработчиков Apache для каждого WWW-домена – 10;

18.3.3. одновременных MySQL-соединений на пользователя – 15;

18.3.4. MySQL-соединений пользователя в час – 20.

18.4. На ресурсы сервера, выделяемые для выполнения сценариев на языке программирования PHP:

18.4.1. установка несогласованных Оператором пользовательских модулей PHP не производится;

18.4.2. максимальное время выполнения: 120 сек;

18.4.3. максимальный размер загружаемого файла: 20 МВ;

18.4.4. максимальное использование памяти: 128 МВ.

18.5. Применительно к серверу базы данных:

18.5.1. максимальное количество таблиц – не более 1 000;

18.5.2. максимальное количество одновременных соединений – 40;

18.5.3. максимальное одновременное количество соединений одного пользователя к серверу БД – 32;

18.5.4. максимальное время ожидания сервера между запросами (wait_timeout) – 5 минут;

18.5.5. максимальный размер результата для сортировки (max_sort_length) – 64 Мб/100 000 записей;

18.5.6. максимальная длина данных для объединенной (JOIN) выборки (max_join_size) – 100 000 записей;

- 18.5.7. максимальный размер временной таблицы БД не может превышать 1 ГБ;
- 18.5.8. в целях безопасности доступ к серверам СУБД MySQL разрешен только с localhost. Администрирование СУБД MySQL осуществляется посредством использования клиента подключения PhpMyadmin.
- 18.6. ограничение на использование общего для всех пользователей MySQL сервера:

Интервал	сек	1	15	60	300
Загрузка одного ядра процессора	%	100	90	80	50

ГЛАВА 5 СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

19. Определение доступности Услуги:

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

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

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

20. Уровень доступности:

20.1. Значение SA доступности Услуги в Отчетном периоде – 99,5%.

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

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

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

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

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

20.2.5. обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условий Договора.

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

22. Работы по обслуживанию:

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

Тип работ по обслуживанию	Период проведения работ	Уведомление Клиента
Плановые работы по обслуживанию, не способные оказать влияние	Осуществляются в рабочее время	Без уведомления Клиента

на доступность или функциональность Услуги		
Плановые работы по обслуживанию, способные оказать влияние на доступность или функциональность Услуги	Осуществляются круглосуточно, по возможности вне рабочего времени*	Не позднее чем за 24 часа до начала работ и не позднее 1 часа после окончания работ
Аварийно-восстановительные работы по восстановлению доступности или функциональности Услуги	Осуществляются круглосуточно	Не позднее 1 часа после возникновения аварийно-восстановительных работ и не позднее 1 часа после окончания работ

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

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.

23. Организация и оказание Услуги:

23.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней после вступления Договора в силу Оператор обеспечивает возможность использования Услуги, запрошенной Клиентом. Изменение Тарифа осуществляется посредством нового Заказа на услугу, подписанного Сторонами.

23.2. Доступ Клиента к IT-ресурсам осуществляется в пользовательских целях, т.е. для использования Услуги.

24. Использование Клиентом Услуги должно соответствовать следующим правилам приемлемого использования:

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

24.2. Услуги не могут использоваться в целях, которые могут причинить вред деловой репутации Оператора;

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

24.4. Услуги не будут использоваться для создания, хранения или передачи информации, хранение и распространение которой запрещено законодательством;

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

ГЛАВА 6 УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

25. Классификация инцидентов

25.1. Инцидентом, сопутствующим Услуге, считается любое незапланированное событие, которое отразилось либо могло отразиться на предоставлении или нормальном (штатном) функционировании Услуги.

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

25.3. Приоритетность устранения инцидентов представлена в таблице

Приоритет	Описание инцидента	Период работ по устранению инцидента
Высокий	Инцидент считается «Высокий» в случаях:	Осуществляются круглосуточно

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

26. Уведомление об инцидентах и их устранение

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

26.2. Оператор отреагирует на инциденты, о которых уведомил Клиент, в соответствии правилами, указанными ниже. Устранение инцидентов будет осуществляться в режиме 24×7×365(366) в соответствии с принципом «наилучшее усилие», согласно которому Оператор приложит все старания для того, чтобы оказывать Услуги на самом возможно высоком уровне.

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

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

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

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

26.6. 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.

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

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

26.9. За нарушение сроков устранения инцидента Оператор по требованию Клиента обязуется выплатить неустойку в размере 0,1% от стоимости Услуги за Отчетный период за каждый календарный час просрочки устранения инцидента.

ГЛАВА 7 ЗАПРОСЫ

27. Клиент может связаться с Оператором с указанных в договоре адресов электронной почты (e-mail) или номеров телефонов¹. Также он может принять решение о направлении официального письма Оператору.

28. Оператор принимает запросы по электронной почте исключительно от уполномоченного представителя Клиента, указанного в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

29. Оператор, в свою очередь, может передавать информацию и запросы Клиенту. Они могут быть адресованы уполномоченным лицам Клиента. Оператор вправе получать отзывы Клиента относительно оказываемых Клиентом Услуг. Соответствующая информация запрашивается с целью улучшения качества Услуг и получения удовлетворенности Клиента в использовании Услуг.

30. На все направленные между Сторонами сообщения и письма Стороны обязуются дать ответ, если таковой запрошен, в установленные законодательством сроки.

¹ Для оперативной связи с уполномоченными представителями Клиента по вопросам инцидентов информационной безопасности Клиент обязуется указать в договоре номер(-а) мобильных телефонов таких представителей.

8. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма

Заказ № _____ от «___» _____ 202_ г.
к Договору № ___ от «___» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы
«Виртуальный защищенный хостинг»
(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуг: _____.____.20__

Объем IT-ресурсов, запрашиваемых Клиентом

№	Наименование позиции	Кол-во, ед.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1.	Тариф (наименование, характеристики)			
2.	Дополнительные услуги			
2.1.	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*				

*При наличии

Оператор:

Совместное общество с ограниченной ответственностью «Белорусские облачные технологии»

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ»,

БИК SLANBY22

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 327 72 77

e-mail: info@becloud.by

УНП 191772685

Клиент:

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Заказ № _____ от «___» _____ 202_ г.
к Договору № ___ от «___» _____ 202_ г. оказания услуги республиканской платформы
«Виртуальный защищенный 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 государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам, судам;	<input type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>
органом, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность	<input type="checkbox"/>
организацией иной формы собственности	<input type="checkbox"/>

2. Предоставление доступа к панели управления интернет-сайтом осуществляется только со следующего определенного перечня сетевых (IP) адресов Клиента (третьих лиц, допущенных Клиентом):

№ п/п	Внешний статический сетевой адрес Клиента, с которого осуществляется доступ к панели управления интернет-сайтом
1.	
2.	
3.	

URL-адрес административной части интернет-сайта Клиента ¹: _____

Рассылка ежедневного отчета об изменениях файлов интернет-сайта Клиента:

№ п/п	Адрес электронной почты Клиента для получения ежедневных отчетов со списком измененных файлов интернет-сайта
1.	

¹ Ограничение доступа с определенных IP-адресов на URL-адреса административной части интернет-сайта Клиента (системе 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 административной части интернет-сайта Клиента.

3. Защита информационных ресурсов Клиента:

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

№ п/п	Доменная зона / доменные записи		
	Имя	Тип (А, МХ, ТХТ и пр.)	Значение
1			
2			
3			
4			
5			

обеспечить защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS соединений¹

Оператор:

**Совместное общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские облачные
технологии»**

р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ»,
БИК SLANBY22
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

¹ 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) для защиты от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений.

Форма
Акт начала оказания Услуг
к Договору № __ от «__» _____ 202_ г.
оказания услуг _____

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:

**Совместное общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с BY59SLAN30121684600170000000
в ЗАО «Банк ВТБ»,
БИК SLANBY22
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

Клиент:

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Форма

Акт сдачи-приемки оказанных услуг
к Договору № _____ от «__» _____ 202_ г.
по услуге _____

г. Минск

«__» _____ 20__ 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:

**Совместное общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ»,

БИК SLANBY22

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 287-11-42

e-mail: finance@becloud.by

УНП 191772685

Клиент:

_____/_____/_____

_____/_____/_____

М.П.

М.П.

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

к Договору № __ от «__» _____ 202_ г.

оказания услуг _____.

г. Минск

«__» _____ 201_ г.

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

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

1. Настоящим подтверждаем факт перерыва предоставления услуги:

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

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

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

Оператор:

Совместное общество с ограниченной ответственностью «Белорусские облачные технологии»

р/с BY59SLAN30121684600170000000

в ЗАО «Банк ВТБ»,

БИК SLANBY22

Адрес: 220030, Республика Беларусь,

г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,

тел.: +375 17 327 72 77

e-mail: info@becloud.by

УНП 191772685

Клиент:

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

ФормаУтверждено 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 _____;

Дата _____

 (подпись поставщика интернет-услуг)

 (расшифровка подписи)

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