

**Правила оказания услуги «Виртуальный защищенный хостинг»,
утвержденные приказом генерального директора
ООО «Белорусские облачные технологии»
№ 171-ОД от 11.05.2020 (в редакции приказа от 28.11.2024 № 424-ОД)**

1. Общие положения

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

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

2. Термины и определения

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

ИТ-ресурсы	программно-технические средства Оператора для обработки, хранения информации, а также транспортировки данных Клиента для администрирования информационных систем;
Услуга «Виртуальный защищенный хостинг» (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;
DNS (Domain Name System, система доменных имен)	компьютерная распределенная система получения информации о доменах. Используется для преобразования имени хоста в IP-адрес и предоставления данных об обслуживающих узлах для протоколов в домене;
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, интернет-услуги которым должны оказываться уполномоченными поставщиками интернет-услуг;

Согласованный уровень услуг	набор параметров и показателей, на основании которых измеряется качество оказания Услуги в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания, изложенным в настоящих Правилах;
Уполномоченное лицо	ответственный представитель Клиента, имеющий соответствующие полномочия, которому передается информация о порядке оказания Услуги и реквизиты доступа к ПО;
Учетные данные	набор информации, передаваемый Клиенту Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ Пользователей к ПО, предоставляемого в рамках Услуги;
Применимые правила	правила использования Услуг Оператора, доступные в сети Интернет на Официальном сайте Оператора, содержащие в себе условия доступа и использования Услуг, изложенные в следующих документах: Правила оказания Услуг РЦОД и Услуг республиканской платформы, в том числе с использованием технологий облачных вычислений; Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей.

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

3. Описание услуги

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

3.2. 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 (далее – Приказ № 60).

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

3.4. В рамках Услуги Оператор обеспечивает:

3.4.1. 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 хостингом, что указывается в выбранном Клиентом Тарифе; данная информация отражается в Заказе;

3.4.2. присутствие интернет-сайта Клиента в сети Интернет;

3.4.3. предоставление Клиенту доступа к панели управления хостингом через сеть Интернет под учетными данными, предоставленными Клиенту Оператором;

3.4.4. защиту интернет-сайта Клиента путем обеспечения предоставляемой Клиенту инфраструктуры необходимыми средствами защиты информации в соответствии с утвержденной у Оператора политикой безопасности.

3.5. Состав предоставляемых виртуальных ресурсов (средств хранения информации) и возможность управления определенным количеством баз данных через веб-интерфейс панели управления хостингом определяется в соответствии с выбранным Тарифом.

3.6. Клиент может заказать любые сопутствующие Услуге дополнительные сервисы и ресурсы с оплатой согласно Тарифам Оператора.

4. Ограничения и соглашения

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

4.2. После переноса информационного ресурса (интернет-сайта) Клиента на ИТ-ресурсы специалистами Оператора и уведомления Клиента об успешном переносе, дальнейшее обновление информационного ресурса осуществляется Клиентом самостоятельно. В случае необходимости привлечения Оператора для повторного переноса интернет-сайта либо установки SSL-сертификата Клиенту необходимо оформить соответствующий заказ в рамках дополнительной услуги по администрированию хостинга.

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

4.4. Оператор в рамках исполнения требований к уполномоченным поставщикам интернет-услуг, установленных Приказом № 60, при оказании

Услуги обеспечивает мониторинг работоспособности (доступности) одного интернет-сайта Клиента (для Клиента, являющегося государственным органом – официального интернет-сайта/ для иных Клиентов – интернет-сайта, определенного Клиентом). Адрес интернет-сайта, в отношении которого обеспечивается мониторинг работоспособности (доступности), указывается Клиентом при заказе Услуги в ЛК.

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

4.6. Оператор обеспечивает мониторинг работоспособности (доступности) интернет-сайтов в рамках Услуги исключительно в тех случаях, когда Клиентом обеспечено конфигурирование DNS-записей (A-записей) в соответствии с рекомендациями Оператора. В случае невыполнения Клиентом данного условия Оператор не несет ответственности за предоставление Услуги в части доступности интернет-сайта в сети Интернет и мониторинга его доступности до устранения несоответствий Клиентом.

4.7. В случае, если Клиент использует предоставленные Оператором в рамках Услуги ИТ-ресурсы для оказания интернет-услуг конечным потребителям, то ответственность за оказание Клиентом таких услуг в соответствии с требованиями законодательства, в том числе в части исполнения требований Приказа № 60, лежит на Клиенте.

4.8. Перерывы в предоставлении доступа к Услуге квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время недоступности Услуги в случае, если такой перерыв вызван выполнением Оператором мероприятий по защите интернет-сайта Клиента от распределенных сетевых атак в соответствии с требованиями Приказа № 60.

4.9. Используемая для доступа к Услуге панель управления хостингом 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 требованиями Правообладателя в связи с нарушениями Клиента.

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

4.11. Клиент без каких-либо условий, изъятий и оговорок соглашается с тем, что в целях обеспечения безопасности интернет-сайта Клиента и своевременного устранения выявленных нарушений безопасности интернет-сайта Клиента Оператор имеет право ограничить доступ из сети Интернет к

интернет-сайту 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 интернет-сайт Клиента и (или) исходящих от него;

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

Ограничение доступа к интернет-сайту 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.

4.12. В рамках оказания Услуги применяются следующие технические ограничения:

4.12.1. на использование ресурсов и количество баз данных в зависимости от тарифных планов в соответствии с таблицей ниже:

Параметр	Веб-mini	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	50	100 200	100 200	100 250	100 300	100 300
Максимальный объём выделяемой памяти, (МБ)	256	256	512 2048	1024 2048	2048 3072	2048 4096	2048 4096
WWW-домены	1	1	2	4	8	8	8
Количество баз данных	-	1	5	10	20	30	50
Размер баз данных, (МБ)	-	512	1 024	2 048	4 096	8 192	8 192
Дисковое пространство SSD (ГБ)	0,5	1	5	10	20	30	50

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

Параметр	Веб-mini	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	10	20	40	40	40	40

Заданий планировщика	1	1	2	3	4	5	5
----------------------	---	---	---	---	---	---	---

- 4.12.2.1. одновременных соединений на сессию с одного IP-адреса – 64;
- 4.12.2.2. обработчиков Apache для каждого WWW-домена – 10;
- 4.12.2.3. одновременных MySQL-соединений на пользователя – 15 (на всех тарифах, за исключением «Веб-mini»);
- 4.12.2.4. MySQL-соединений пользователя в час – 20 (на всех тарифах, за исключением «Веб-mini»);
- 4.12.3. на ресурсы сервера, выделяемые для выполнения сценариев на языке программирования PHP:
- 4.12.3.1. не производится установка пользовательских модулей PHP, несогласованных Оператором;
- 4.12.3.2. максимальное время выполнения: 2 минуты;
- 4.12.3.3. максимальный размер загружаемого файла: 20 МБ;
- 4.12.3.4. максимальное использование памяти: 128 МБ;
- 4.12.4. применительно к серверу базы данных (не предоставляется на тарифе «Веб-mini»):
- 4.12.4.1. максимальное количество таблиц – не более 1 000;
- 4.12.4.2. максимальное количество одновременных соединений – 40;
- 4.12.4.3. максимальное одновременное количество соединений одного пользователя к серверу БД – 32;
- 4.12.4.4. максимальное время ожидания сервера между запросами (wait_timeout) – 5 минут;
- 4.12.4.5. максимальный размер результата для сортировки (max_sort_length) – 64 МБ/100 000 записей;
- 4.12.4.6. максимальная длина данных для объединенной (JOIN) выборки (max_join_size) – 100 000 записей;
- 4.12.4.7. максимальный размер временной таблицы БД не может превышать 1 ГБ;
- 4.12.4.8. в целях безопасности доступ к серверам СУБД MySQL разрешен только с localhost. Администрирование СУБД MySQL осуществляется посредством использования клиента подключения PhpMyadmin.
- 4.12.5. ограничение на использование общего для всех пользователей MySQL сервера:

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

4.13. Оператор обязуется:

- 4.13.1. предоставлять Клиенту консультации со стороны уполномоченных лиц, имеющих право осуществлять управление ИТ-ресурсами и их распределением, отвечающих за обеспечение информационной безопасности;
- 4.13.2. обновлять ПО, используемое для оказания Услуги, в соответствии с порядком, установленным у Оператора;

4.13.3. обеспечивать доступ Клиента к панели управления хостингом через сеть Интернет только с указанных в Заказе Клиента статических сетевых (IP) адресов Клиента;

4.13.4. осуществлять выдачу Клиенту и хранение реквизитов доступа к панели управления хостингом в порядке, установленном у Оператора;

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

4.13.6. предоставлять 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;

4.13.7. 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;

4.13.8. 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.

4.14. Клиент обязуется:

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

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

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

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

4.14.5. обеспечить конфигурирование DNS-записей (A-записей) интернет-сайта для обеспечения возможности потребления Услуги и подключения функций мониторинга; в случае размещения доменной зоны на серверах Оператора изменение ресурсных DNS-записей, используемых для корректной работы Услуги, выполняется Клиентом самостоятельно посредством использования функциональности ЛК; инструкция по внесению данных изменений представлена в руководстве пользователя ЛК;

4.14.6. для организации безопасного доступа предоставить Оператору (посредством ЛК) следующую информацию*:

контактные данные работников (администраторов), имеющих право осуществлять удаленный доступ к панели управления хостингом;

перечень URL-адресов, предназначенных для администрирования системы управления содержимым (CMS) интернет-сайта;

перечень внешних статических IP-адресов, с которых допустим удаленный доступ к вычислительным ресурсам, предоставляемым в рамках Услуги, а также к URL-адресам, предназначенным для администрирования CMS интернет-сайта**;

* в рамках оказания Услуги Оператор руководствуется контактными данными, указанными Клиентом как в Договоре, так и в ЛК (ответственность пользователя ЛК как представителя Клиента при предоставлении данных в ЛК определена положениями Соглашения об использовании Личного кабинета пользователя);

** в случае необходимости доступа с других IP-адресов предусмотрена возможность организации Клиентом временного VPN-соединения путем скачивания (по ссылке, указанной в ЛК), установки и настройки (в соответствии с приложенной инструкцией) VPN-клиента (не является средством криптографической защиты);»;

4.14.7. в случае изменения информации, перечисленной в пункте 4.14.6 настоящих Правил, либо других реквизитов Клиента, письменно извещать Оператора;

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

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

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

4.14.11. дополнительно выполнять резервное копирование и хранение резервных копий интернет-сайта в соответствии с принятой у Клиента политикой;

4.14.12. проверять возможность восстановления из резервных копий;

4.14.13. выполнять восстановление данных своими силами и за свой счет;

4.14.14. обеспечивать управление безопасностью своего интернет-сайта (в том числе, в случаях привлечения для этой цели третьих лиц);

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

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

4.14.17. 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;

4.14.18. 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@becloudby.com 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;

4.14.19. своевременно предоставить Оператору полную и достоверную информацию, необходимую для государственной регистрации интернет-сайта;

4.14.20. не нарушать правила приемлемого использования Услуги, в том числе не осуществлять сканирование защищенности интернет-сайта, массовую рассылку корреспонденции по электронной почте рекламного и иного характера (спам);

4.14.21. использовать Услугу в пределах технических ограничений, определенных в пункте 4.12. настоящих Правил;

4.14.22. в рамках использования Услуги руководствоваться Применимыми правилами.

4.15. Оператор не несет ответственность за:

4.15.1. 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;

4.15.2. недоступность IP Клиента из сети Интернет, вызванную внесением изменений Клиентом DNS-записей, либо недоступность внешних DNS-серверов (в случае, когда Клиент отказался от размещения доменной зоны (доменных записей) Клиента на DNS-сервере Оператора);

4.15.3. ограничение доступа к CMS интернет-сайта Клиента. При этом специалисты Общества могут настроить ограничение в случае указания Клиентом URL-адресов в Заказе либо на основании запроса Клиента;

4.15.4. 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.);

4.15.5. использование Клиентом ПО с нарушением прав третьих лиц.

5. Безопасность информации

5.1. В рамках оказываемой Услуги Оператором обеспечивается:

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

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

5.1.3. ежедневное резервное копирование информации интернет-сайтов; срок хранения резервных копий – до 7 календарных дней;

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

5.1.5. мониторинг работоспособности интернет-сайта Клиента, телекоммуникационного оборудования, средств защиты информации с оповещением ОАЦ и ответственных работников Клиента, указанных в Договоре на Услугу, о выявленных инцидентах информационной безопасности;

5.1.6. устранение выявленных инцидентов информационной безопасности в соответствии с требованиями политики безопасности. При невозможности устранения указанных нарушений собственными силами в течение одного дня информирование администратора интернет-сайта Клиента.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Запрос на подключение Услуги оформляется посредством использования функций Личного кабинета пользователя, расположенного на сайте Оператора по адресу <https://becloud.by> (далее – 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, 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 и IP-адресов) направляются в СПП через ЛК пользователя. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием нового Заказа.

6.7. 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.

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

6.9. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.10. 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 Службу поддержки пользователей через ЛК. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно через ЛК по Заявкам Клиента, поступившим 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
«Виртуальный защищенный хостинг»
(ОБЩАЯ ЧАСТЬ)

Наименование клиента:

Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)

Дата начала оказания услуги: __.__.20__

Объем ИТ-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:
Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»

Клиент:

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBВY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

Заказ № _____ от «___» _____ 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 государственными организациями, 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"/>
иной организацией	<input type="checkbox"/>

2. Предоставление доступа к панели управления хостингом 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 хостингом
1.	
2.	

3. Ограничение доступа к административной части интернет-сайта Клиента:

№ п/п	Доменное имя	URL-адрес административной части интернет-сайта Клиента ¹	Внешние статические адрес(-а) и/или подсети со стороны Клиента, с которых разрешено обращение
1.			
2.			

4. 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			

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.

№ п/п	Доменная зона / доменные записи		
	Имя	Тип (А, МХ, ТХТ и пр.)	Значение
4			
5			
6			
7			
8			

обеспечить защиту от атак на веб-приложения с использованием технологии инспекции SSL/TLS-соединений ²

Оператор:
Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»

Клиент:

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBYY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

² 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.

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:

Клиент:

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBВY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ /

/

_____ /

/

М.П.

М.П.

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:

**Общество с ограниченной
ответственностью «Белорусские
облачные технологии»**
р/с ВУ14ВАРВ30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК ВАРВВУ2Х
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 287 11 34
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

«__» _____ 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:
Общество с ограниченной ответственностью
«Белорусские облачные технологии»

Клиент:

р/с BY14BAPB30127209600100000000 (933)
в ОАО «Белагропромбанк»,
БИК BAPBВY2X
Адрес: 220030, Республика Беларусь,
г. Минск, ул. К.Маркса, 29, пом.2,
тел.: +375 17 327 72 77
e-mail: info@becloud.by
УНП 191772685

_____ / _____ /

М.П.

_____ / _____ /

М.П.

Утверждено постановлением
Совмина от 29.04.2010 N 644

ЗАЯВЛЕНИЕ

на государственную регистрацию информационной сети, системы или ресурса

1. Наименование уполномоченного органа, в который подается заявление, _____.

2. Наименование административной процедуры _____
(регистрация информационных

сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной
сети Интернет)

3. Сведения о поставщике интернет-услуг:

3.1. наименование юридического лица – поставщика интернет-услуг,
фамилия, собственное имя, отчество индивидуального предпринимателя _____

3.2. фамилия, собственное имя, отчество руководителя _____

3.3. место нахождения юридического лица, адрес индивидуального
предпринимателя _____

3.4. контактный телефон _____;

3.5. адрес электронной почты _____;

3.6. сведения из Единого государственного регистра юридических лиц и
индивидуальных предпринимателей (далее - ЕГР) _____
(регистрационный номер,

наименование государственного органа, иной государственной

организации, осуществивших государственную регистрацию, дата

государственной регистрации и номер решения (при его наличии)

4. Сведения о собственнике ресурса:

4.1. наименование юридического лица или фамилия, собственное имя,
отчество собственника ресурса _____

4.2. фамилия, собственное имя, отчество руководителя _____

4.3. место нахождения юридического лица, адрес индивидуального
предпринимателя, физического лица _____

4.4. контактный телефон _____;

4.5. адрес электронной почты _____;

4.6. сведения из ЕГР _____

(регистрационный номер,

наименование государственного органа, иной государственной

организации, осуществивших государственную регистрацию, дата

государственной регистрации и номер решения (при его наличии)

4.7. данные документа, удостоверяющего личность (только для ИП и физических лиц), _____
(вид документа, удостоверяющего личность,

серия (при наличии) и номер, наименование государственного органа,

выдавшего документ, дата выдачи, идентификационный номер (при наличии)

5. Договор собственника ресурса с поставщиком интернет-услуг _____
(номер

договора, место заключения, дата заключения,

дата окончания действия договора)

6. Прошу зарегистрировать ресурс (выборка из указанных ниже вариантов):

6.1. для интернет-сайта указывается:

6.1.1. описание ресурса _____ ;

6.1.2. сетевые (IP) адреса, используемые ресурсом, _____ ;

6.1.3. доменные имена ресурса _____ ;

6.1.4. регистрационный номер центра обработки данных, осуществляющего хостинг ресурса, _____ ;

6.1.5. тип хостинга, используемого ресурсом, _____
(виртуальный хостинг,

виртуальный сервер, выделенный физический сервер,

размещение клиентом собственного оборудования)

6.1.6. используемые ресурсом порты транспортных протоколов модели взаимодействия открытых систем _____ ;

Дата _____

(подпись поставщика интернет-услуг)

(расшифровка подписи)

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