

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ генерального директора  
СООО «Белорусские облачные  
технологии»  
№ 287-ОД от 12.07.2021

## Правила оказания услуги «Корпоративная почта»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги республиканской платформы «Корпоративная почта» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги Оператором Клиенту, определяют требования к качеству Услуги, а также порядок взаимодействия Оператора и Клиента и оформления документации.

1.2. Правила оказания услуги (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора между Оператором и Клиентом.

1.3. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации на официальном сайте Оператора [becloud.by](http://becloud.by).

### 2. Термины и определения

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

<b>DNS (Domain Name System, система доменных имен)</b>	Компьютерная распределенная система для получения информации о доменах. Используется для преобразования имени хоста в IP-адрес и предоставления данных о маршрутизации почты;
<b>Адрес электронной почты, e-mail</b>	Символьная строка вида <имя>@<доменное имя> однозначно идентифицирующая почтовый ящик, в который следует доставить сообщение электронной почты;
<b>Время плановой недоступности Услуги</b>	Ожидаемое время, в течение которого Услуга будет недоступна в связи с плановым обслуживанием;
<b>Время поддержки</b>	Период времени, когда поддержка доступна для Пользователей и Оператор выполняет работы по технической и информационной поддержке;
<b>Время предоставления услуги</b>	Согласованный период времени, когда Услуга должна быть доступна;

<b>Время простоя</b>	Фактическое время, когда услуга была недоступна в течение согласованного времени её предоставления;
<b>Доменное имя, Домен</b>	Символьное имя, предназначенное для идентификации сервера, на котором расположен почтовый ящик Клиента;
<b>Дополняющая услуга</b>	Услуга, добавляемая к основной для того, чтобы сделать ее более привлекательной для Клиента. Дополняющие услуги не являются обязательными составляющими основных услуг;
<b>Основная услуга</b>	Услуга, которая предоставляет основные результаты, необходимые Клиенту;
<b>Пользователь</b>	Сотрудник организации Клиента, использующий Почтовый ящик, предоставленный в рамках оказания Услуги;
<b>Почтовый ящик</b>	Место на сервере для хранения Пользователем сообщений и других элементов системы электронной почты, идентифицируемое по адресу электронной почты;
<b>Применимые правила</b>	<p>Правила использования Услуг Оператора, доступные в сети Интернет на Официальном сайте Оператора, содержащие в себе условия доступа и использование Услуг, изложенные в следующих документах:</p> <p>«Правила оказания услуг РЦОД и услуг республиканской платформы, в том числе с использованием технологий облачных вычислений»;</p> <p>«Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей».</p>
<b>Тарифный план (Тариф)</b>	Совокупность предлагаемых параметров Услуги с указанием возможного их объема в рамках одной Услуги за определенный период, а также стоимость таких параметров в зависимости от избираемого объема. Тарифные планы на Услуги размещены на сайте Оператора и определяются Клиентом при заказе Услуг;

**Учетные данные**           Имя и пароль, присваиваемые Пользователю для его идентификации, позволяющие получать доступ к Услуге.

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. В состав Услуги входит:

3.1.1. предоставление Клиенту Почтовых ящиков в количестве и с характеристиками, определенными Договором;

3.1.2. обеспечение доступности Услуги в соответствии с согласованным уровнем качества предоставления Услуги;

3.1.3. выполнение запросов Пользователей, связанных с изменениями параметров Услуги, управлением Учетными данными Пользователей и правами доступа;

3.1.4. консультации Пользователей по вопросам предоставляемой Услуги.

3.2. Оператор обеспечивает функционирование системы корпоративной почты и ее доступность в сети Интернет.

3.3. Система корпоративной почты реализована на базе программного продукта Microsoft Exchange Server.

3.4. Оператор обеспечивает защиту от нежелательных сообщений (спама), фишинговых атак, а также вредоносного ПО (вирусов), а также проверку подлинности отправителей сообщений и контентную фильтрацию.

3.5. При инициализации Услуги, Оператор по спискам Клиента создает Почтовые ящики, назначает им адреса электронной почты и передает Клиенту Учетные данные для доступа.

3.6. Оператор обеспечивает доступ к серверному программному обеспечению Outlook Web Access, позволяющие использовать следующие возможности:

3.6.1. обмен сообщениями и доступ к личному Почтовому ящику;

3.6.2. доступ с использованием почтового протокола Интернета (SMTP, POP/IMAP) и веб-браузера;

3.6.3. сетевой протокол MAPI;

3.6.4. личные почтовые папки, список адресов, контакты, задачи и календарь;

3.6.5. общедоступные папки;

3.6.6. планирование для группы, включая просмотр сведений о свободном и занятом времени других Пользователей;

3.6.7. поиск, в том числе в нескольких почтовых ящиках;

3.6.8. мобильное уведомление, просмотр и синхронизация.

3.7. Пользователю услуг предоставляется доступ к Почтовому ящику, с присвоенным основным адресом электронной почты. Все данные Пользователя в системе корпоративной почты хранятся в его Почтовом ящике.

3.8. По запросу Клиента, Почтовому ящику Пользователя может быть назначен дополнительный адрес электронной почты. В этом случае, все сообщения, поступающие на основной и дополнительный адрес электронной почты, помещаются в один Почтовый ящик Пользователя.

3.9. В зависимости от потребностей Клиента, Оператор устанавливает ограничение на размер Почтового ящика Пользователя.

3.10. По запросу Клиента размер Почтового ящика может быть изменен в соответствии с тарифами Оператора.

3.11. Пользователю предоставляется возможность восстановления элементов Почтового ящика или ящика целиком из резервной копии.

3.12. Оператор обеспечивает резервное копирование и хранение резервных копий Почтовых ящиков Пользователей сроком 10 календарных дней.

3.13. Обработка сообщений и запросов Клиента осуществляется Оператором в соответствии с Правилами взаимодействия со Службой поддержки пользователей.

#### 4. Ограничения и соглашения

4.1. Круг ответственных лиц, через которых осуществляется взаимодействие Оператора и Клиента, определяется списком Уполномоченных лиц, указанных в Договоре.

4.2. В рамках оказания Услуги определяются зоны ответственности сторон согласно следующей таблице:

Зона ответственности Оператора	Зона ответственности Клиента
<p>Сетевое оборудование, каналы связи РЦОД.</p> <p>Оборудование серверных систем и систем хранения данных.</p> <p>Среда виртуализации.</p> <p>Система защиты информации республиканской платформы, включая средства защиты от нежелательных почтовых сообщений, защиты от фишинга и вредоносного программного обеспечения (вирусов).</p> <p>Выделенные ресурсы, операционные системы и программное обеспечение, используемое Оператором для оказания Услуг.</p> <p>Лицензирование программного обеспечения предоставленных в пользование Клиенту на срок оказания Услуг.</p>	<p>Каналы связи, используемые для доступа Пользователей к Услугам.</p> <p>Пользовательские системы: оборудование, операционные системы и программное обеспечение, используемое для доступа к Услугам.</p> <p>Обеспечение пользовательских систем средствами защиты от вредоносного программного обеспечения и распространения нежелательных почтовых сообщений.</p> <p>Обеспечение сохранности и конфиденциальности учетных данных для доступа к почтовым ящикам Пользователей.</p> <p>Обеспечение сохранности и конфиденциальности информации, размещенной в почтовых ящиках Пользователей.</p>

4.3. Для возможности пользования Услугой организация Клиента должна иметь зарегистрированное имя домена в доступном из сети Интернет сервисе DNS. Не допускается использование одного домена для различных почтовых сервисов.

4.4. Максимальное количество получателей в сообщении – не более 500.

4.5. Ограничение на размер сообщения электронной почты – не более 70 МБ.

4.6. Клиент имеет право использовать программное обеспечение Microsoft, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги, в соответствии с правилами и ограничениями, определенными в актуальной версии документа «ServiceProviderUseRights», размещенного в открытом доступе в сети Интернет по адресу <https://www.microsoft.com/ru-ru/Licensing/product-licensing/products>. Доступ к Услуге возможен с устройств без ограничения по их территориальному расположению.

4.7. Клиент обязан изменить выданный Оператором первоначальный пароль доступа к Услуге. В дальнейшем Клиент обязан осуществлять своевременную смену паролей и сохранять их в тайне.

4.8. Максимальное количество последовательных ошибок авторизации в электронный почтовый ящик: три в течении пяти минут. При достижении указанного лимита подключение к электронному почтовому ящику блокируется.

4.9. Запрещается использовать Услугу для распространения вредоносных компьютерных программ, рассылки нежелательных сообщений (спам), а также сообщений, содержащих информацию или материалы, запрещенные к хранению (распространению) в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

4.10. Оператор вправе заблокировать Почтовый ящик, если с него будет зафиксирована рассылка сообщений, указанных в п. 4.9 настоящих Правил.

4.11. Клиент обеспечивает знание и соблюдение Пользователями требований Применимых правил.

4.12. Клиент гарантирует, что уровень знаний Пользователей будет достаточным для использования клиентских приложений и других компонентов Услуги.

## **5. Порядок оказания Услуги**

5.1. Запрос на подключение Услуги может быть оформлен путем направления сообщения на адрес электронной почты [sales@becloud.by](mailto:sales@becloud.by) с указанием данных о Клиенте согласно форме Заказа, а также полного наименования организации Клиента и реквизитов для оформления Договора.

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

5.3. Определение параметров Услуги осуществляется путем согласования Заказа на Услугу (далее – Заказ) по форме, утвержденной в настоящих Правилах, который является неотъемлемой частью Договора на Услугу.

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

5.5. После подписания Договора Клиентом и Оператором, Клиент предоставляет список реквизитов Почтовых ящиков пользователей.

5.6. После проведения всех процедур, необходимых для подключения Пользователей, Оператор передает Клиенту список Учетных данных для обеспечения доступа Пользователей к Услуге.

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

5.8. Запросы на изменения параметров Услуги направляются в Службу поддержки пользователей. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

5.9. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

5.10. За пользование Услугой взимается плата в соответствии с заключенным Договором.

5.11. В случае нарушения условий Договора Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке полностью или частично приостановить оказание Услуги Клиенту путем частичной блокировки / отключения Почтового ящика или удаления Почтового ящика. Перерасчет стоимости Услуги в данном случае не осуществляется.

5.12. При окончании срока действия / расторжении Договора без заключения нового Договора Почтовый ящик Пользователя блокируется, а содержащиеся в нем данные хранятся в течение 60 дней. По истечении 60 дней с момента блокировки, Почтовый ящик и данные Пользователя удаляются.

5.13. Удаление Почтового ящика по окончании срока действия / расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной услуги.

5.14. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации на официальном сайте Оператора [becloud.by](http://becloud.by).

## **6. Стоимость услуги**

6.1. Стоимость Услуги формируется исходя из количества заказанных Почтовых ящиков, их размера и количества назначенных адресов электронной почты.

6.2. Тарифные планы содержат стоимость основных услуг, сформированную в зависимости от количества почтовых ящиков в одном домене (каждому назначается один адрес электронной почты) и их размера. При заказе услуг Клиент может включить набор из нескольких тарифных планов и получить необходимое ему количество Почтовых ящиков.

6.3. Если Клиенту необходимо изменить параметры основных услуг, он может воспользоваться предложением дополняющих услуг. В качестве дополняющих услуг предлагается возможность: настроить размер существующего Почтового ящика, тарификация осуществляется за 1 ГБ; назначить дополнительные адреса электронной почты для существующего

почтового ящика, тарификация за 1 адрес; назначить адрес электронной почты для оборудования, функциональные возможности которого предусматривают обмен сообщениями электронной почты, тарификация за 1 адрес.

6.4. В целях обеспечения возможности оказания Услуги Клиенту может потребоваться оказание услуги «Регистрация доменного имени» и сопровождение службы DNS на ресурсах Оператора на основании отдельного Договора.

6.5. Расчеты осуществляются на основании тарифов на Услугу, в соответствии с выставленными счетами.

## 7. Качество услуги

7.1. Оператор при оказании Услуги гарантирует следующие показатели качества:

Метрика	Описание / способ вычисления	Целевой показатель
Согласованное время предоставления услуги	Период времени, когда Почтовый ящик доступен для Пользователя:  24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.	24x7
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.	12x5
Доступность системы обмена почтовыми сообщениями. (Availability)	$Availability = (AST - DT) / AST \times 100$  AST - согласованное Время предоставления услуги.  DT – Время простоя.	Не менее 99,5 %

7.2. Оценка временных параметров фактического времени предоставления Услуги производится на основании анализа данных, полученных из автоматизированной системы Службы поддержки пользователей или других информационных систем Оператора.

7.3. При расчете Времени простоя Услуги не учитывается Время плановой недоступности Услуги, а также периоды простоя, возникшие по вине Клиента и периоды ограничения предоставления Услуги в случае нарушения Клиентом обязательств, указанных в Договоре или настоящих Правилах.

7.4. Клиент может получить отчет по Услуге, разместив запрос в Службу поддержки пользователей.

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

7.6. Все претензии регистрируются и передаются ответственному лицу Оператора, которое контролирует процесс рассмотрения претензии и получает от заявителя подтверждение факта решения в устной или письменной форме.

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

**Форма**

**Заказ № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г.**  
 К Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. оказания услуги  
 «Корпоративная почта».

**Клиент:****Тип заказа: (новая услуга, изменение услуги)****Дата начала оказания услуг:****Объем IT-ресурсов, запрашиваемых Клиентом**

№	Наименование позиции	Кол-во	ед.изм.	Цена за ед., без НДС, руб./мес.	Стоимость без НДС, руб.
1.	Основные услуги				
1.1.	Корпоративная почта 1		шт.		
1.2.	Корпоративная почта 5		шт.		
1.3.	Корпоративная почта 10		шт.		
1.4.	Корпоративная почта 25		шт.		
1.5.	Корпоративная почта 50		шт.		
2.	Дополняющие услуги				
2.1.	Дополнительный объем		ГБ		
2.2.	Дополнительный адрес		шт.		
2.3.	Ресурсный ящик		шт.		
	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»**

p/c 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 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:**

**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

\_\_\_\_\_ /

/

\_\_\_\_\_ /

/

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:****Клиент:**

**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

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

М.П.