

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора СООО

«Белорусские облачные технологии»

№ 92/1-ОД от 17.05.2019

(в редакции приказа № 503-ОД от 24.12.2020)

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ РЦОД И УСЛУГ РЕСПУБЛИКАНСКОЙ ПЛАТФОРМЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИЙ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила оказания услуг РЦОД и услуг республиканской платформы, в том числе с использованием технологий облачных вычислений (далее – Правила), определяют общие положения о порядке предоставления услуг РЦОД и услуг республиканской платформы, оказываемых СООО «Белорусские облачные технологии» (далее – Оператор), и являются неотъемлемой частью договора оказания услуг РЦОД и (или) услуг республиканской платформы, заключаемого Оператором и потребителем услуг.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 23.01.2014 № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий» (далее – Указ № 46), приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 28.03.2014 № 26 «О порядке размещения программно-технических средств, информационных систем (ресурсов) на ресурсах республиканского центра обработки данных и (или) республиканской платформы», Гражданским кодексом Республики Беларусь и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

3. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

Республиканская платформа (РП) – совокупность программно-технических средств и информационных систем, подключенных к единой республиканской сети передачи данных (далее – ЕРСПД), позволяющая Оператору оказывать услуги РЦОД и услуги республиканской платформы, в том числе с использованием технологий облачных вычислений, создаваемая Оператором в соответствии с Указом № 46 и размещаемая на базе РЦОД;

Республиканский центр обработки данных (РЦОД) – специализированный комплекс зданий (сооружений), оборудованных инженерными системами, подключенный к ЕРСПД и (или) выделенным сетям электросвязи, принадлежащий Оператору на праве собственности и расположенный по адресу: Минский район, пос. Колодищи, ул. Центральная, 22;

Услуги – услуги РЦОД и услуги республиканской платформы, определяемые Оператором по согласованию с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь, информация о которых размещается Оператором на своем информационном ресурсе (сайте) в глобальной компьютерной сети Интернет www.becloud.by;

Договор оказания услуг РЦОД и (или) услуг республиканской платформы (далее – Договор) – договор присоединения, условия которого определены Оператором и который должен быть принят Клиентом путем присоединения к предложенному договору в целом;

Клиент – государственный орган или государственная организация, определенные пунктом 1 Указа Президента Республики Беларусь от 23 января 2014 г. № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий», либо иная организация, физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, которому Оператором оказываются Услуги согласно условиям Договора;

Лицевой счет – учетный номер Клиента в биллинговой системе Оператора, который присваивается Клиенту при заключении Договора. Лицевой счет служит для учета оказываемых Клиенту услуг, поступления и расходования денежных средств за Услуги. Клиенту могут принадлежать несколько лицевых счетов;

Тестовый период – период времени, в течение которого Услуга оказывается Клиенту с целью определения / изучения им ее функциональных возможностей, а Клиент осуществляет ознакомление с функциональными и иными возможностями Услуги, включая возможности компьютерных программ, права на использование которых входят в состав Услуги;

Отчетный период – календарный месяц, в котором оказывались соответствующие Услуги, если иное не определено Договором;

Расчетный период – полный календарный месяц, начинающийся после месяца, в котором были оказаны Услуги Клиенту;

Сайт Оператора – официальный сайт Оператора в сети Интернет www.becloud.by.

Тарифный план (Тариф) – 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;

Техническая и информационная поддержка – оказание Оператором устных и письменных консультаций по вопросам оказания Услуги (информационная поддержка), а также устранение технических проблем, возникающих в зоне ответственности Оператора в связи с оказанием Услуги (техническая поддержка).

4. Оказание Услуг осуществляется посредством предоставления удаленного доступа к ресурсам Оператора через сеть Интернет или каналы связи в соответствии с настоящими Правилами, условиями Договора по Заказам на Услуги Клиента на возмездной основе.

5. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с оказанием Услуг, решаются путем переговоров между Оператором и Клиентом и в соответствии с Главой 5 «Порядок разрешения споров» настоящих Правил.

ГЛАВА 2 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6. Оператор обязуется:

6.1. оказывать Клиенту Услуги надлежащим образом, в объеме и в сроки, предусмотренные Договором;

6.2. вести учет оказания и оплаты Клиентом Услуг в соответствии с Заказами на Услуги по Договору;

6.3. своевременно информировать Клиента о возникших аварийных ситуациях, затрудняющих оказание и получение Услуг или ухудшающих их качественные показатели, после их наступления;

6.4. выполнять требования политики информационной безопасности в соответствии с требованиями законодательства, а также условиями Договора;

6.5. информировать Клиента через сайт Оператора в сети Интернет об изменении стоимости услуг не позднее, чем за 30 календарных дней до вступления таких изменений в силу;

6.6. уведомлять и информировать Клиента через сайт Оператора в подразделе «Информирование и поддержка» об изменениях Правил, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием Клиента; в указанном подразделе в целях получения информации Клиент может оформить электронную почтовую подписку;

6.7. при оказании Услуги обеспечивать доступность инфраструктуры (вычислительные машины, системы хранения данных) на уровне 99,5 % в год и доступность сети передачи данных на уровне 99,9 % в год;

6.8. обеспечивать Клиенту необходимую помощь и содействие в связи с заказанными Услугами, в том числе своевременно рассматривать его жалобы и обращения;

6.9. надлежащим образом выполнять иные условия Правил и Договора.

7. Оператор вправе:

7.1. требовать от Клиента исполнения обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и Договором;

7.2. приостанавливать оказание Услуг по Договору, а также расторгнуть Договор путем одностороннего отказа от его исполнения в случаях, предусмотренных Договором, настоящими Правилами и законодательством;

7.3. получать от Клиента информацию, необходимую для исполнения настоящих Правил и оказания Услуг;

7.4. привлекать к исполнению Договора третьих лиц без согласия Клиента, отвечая за их действия, как за свои собственные, при наличии Соглашения о конфиденциальности с третьими лицами;

7.5. приостанавливать частично или в полном объеме оказание Услуг Клиенту в следующих случаях:

7.5.1. при технических повреждениях оборудования и информационных систем Оператора в пределах установленных Значений доступности Услуги;

7.5.2. при проводимых Оператором плановых (профилактических) работах, предварительно уведомив об этом Клиента;

7.5.3. в случае возникновения у Оператора оснований полагать, что Клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования Оператора;

7.5.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, в том числе регламентирующим работу системы противодействия нарушениям порядка пропуска трафика на сетях электросвязи.

О приостановлении Услуг в случаях, установленных в пунктах 7.5.1 – 7.5.4., Оператор уведомляет Клиента по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в Договоре. Время приостановления Услуг по причинам, указанным в подпункте 7.5., не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств по Договору;

7.6. расторгнуть Договор полностью или частично путем одностороннего отказа от его исполнения в случае неоплаты Клиентом счета за соответствующую Услугу в течение 60 дней с момента возникновения задолженности. При этом Клиент обязан уплатить задолженность по расторгнутому Договору с учетом пени (неустойки), предусмотренной Договором и законодательством Республики Беларусь. Последующее оказание услуг Клиенту происходит на общих основаниях с заключением нового договора;

7.7. с целью обеспечения надлежащего качества предоставления услуг, в случаях, обусловленных технологической необходимостью, изменять IP-адреса, DNS-записи ресурсов Клиента без потери качества предоставляемой Услуги;

7.8. пользоваться иными правами, определенными настоящими Правилами и Договором.

8. Клиент обязуется:

8.1. оплачивать в установленном законодательством порядке Услуги в сроки, определенные Договором;

8.2. не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам;

8.3. пользоваться Услугами исключительно на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, в соответствии с условиями Договора;

8.4. предоставлять возможность Оператору осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений в процессе пользования Услугами, предусмотренных Договором;

8.5. самостоятельно поддерживать работоспособность каналов связи и/или оборудования, необходимых для получения Услуг, ответственность за которые Оператор не несет;

8.6. предоставлять Оператору материалы, документы и сведения, необходимые для выполнения Оператором своих обязанностей по настоящим Правилам и Договору;

8.7. актуализировать в случае изменения информацию о контактных лицах Клиента в течение 5-ти (пяти) дней с момента таких изменений;

8.8. знакомиться с информацией, размещенной на сайте Оператора, связанной с предоставлением Услуг;

8.9. воздерживаться от действий, способных создать угрозу для нормального функционирования РЦОД и республиканской платформы;

8.10. осуществлять действия по препятствованию распространения спама и вредоносного программного обеспечения через технические средства и программное обеспечения Клиента при пользовании Услугами с использованием республиканской платформы;

8.11. не направлять с использованием РЦОД и республиканской платформы информацию, распространение которой противоречит законодательству Республики Беларусь, а также международным договорам Республики Беларусь;

8.12. использовать Услуги в строгом соответствии с Правилами и Договором;

8.13. надлежащим образом выполнять иные условия, предусмотренные настоящими Правилами и Договором.

9. Клиент вправе:

9.1. требовать от Оператора оказания запрошенных Услуг в соответствии с настоящими Правилами и Договором;

9.2. получать от Оператора информацию о планируемых приостановлениях либо ограничениях в оказании Услуг;

9.3. обращаться к Оператору за помощью и консультациями в вопросах использования Услуг;

9.4. обращаться к Оператору по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг;

9.5. обращаться к Оператору при возникновении необходимости в технической или информационной поддержке;

9.6. ознакомиться с функциональными возможностями Услуги в рамках оказания Услуги в тестовом периоде;

9.7. обращаться к Оператору по вопросу оказания дополнительных Услуг;

9.8. привлекать третьих лиц для проведения различных экспертиз, а также технической поддержки информационных систем Клиента, размещенных в РЦОД, если ответственность за такую поддержку Оператор не несет, при условии согласования с Оператором;

9.9. получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения настоящих Правил и Договора;

9.10. пользоваться другими правами, определенными настоящими Правилами и Договором.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

10. Договор может быть расторгнут:

10.1. по соглашению Сторон;

10.2. путем одностороннего отказа от исполнения Договора по инициативе любой из Сторон в случае неоднократного нарушения другой Стороной принятых на себя обязательств по Договору;

10.3. на основании решения суда;

10.4. по иным основаниям, в соответствии с Договором и законодательством Республики Беларусь.

11. При расторжении Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного окончания взаимных расчетов и передачи необходимой документации.

ГЛАВА 4 ПРАВИЛА ПРИЕМЛЕМОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ

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

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

14. Услуги используются ответственно. Клиент обязан убедиться, что он осознает риски безопасности, сопутствующие использованию Услуг, и что управляет ими адекватным образом.

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

16. Услуги не будут использоваться для создания, хранения или передачи информации, хранение и/или распространение которой запрещено в соответствии с законодательством.

17. Оператор может приостановить оказание Услуг сразу же, как только выявляется факт отклонения от указанных правил приемлемого использования.

18. Оператор не несет никакой ответственности за инциденты, ошибки и проблемы, которые могут возникнуть вследствие установки Клиентом программного обеспечения и порядка его использования, а также в случае внесения Клиентом изменений в ПО или его настройки.

19. Оператор при необходимости на возмездной основе обеспечивает доступ к лицензионному ПО и управляет доступом к IT-ресурсам в целях их администрирования.

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

20. Стороны устанавливают обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования спора по всем разногласиям, возникающим в связи с оказанием Услуг. Получатель претензии в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее получения письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии.

21. В случае, если споры и разногласия не урегулированы путем проведения переговоров и в претензионном порядке, разрешение спора осуществляется Экономическим судом г. Минска или иным уполномоченным судом Республики Беларусь.

ГЛАВА 6 ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

22. При оказании Услуг, которые в соответствии с нормами Указа Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет» (далее – Указ № 60) относятся к интернет-услугам, оказание которых государственным органам и организациям, определенным Указом № 60, осуществляется уполномоченными поставщиками интернет-услуг, Оператор выполняет следующие требования:

22.1. использует оборудование размещено на территории Республики Беларусь;

22.2. применяет 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;

22.3. обеспечивает функционирование системы аудита и протоколирования событий безопасности республиканской платформы, а также средств защиты информации, используемых при оказании Клиенту Услуг. Срок хранения данной информации составляет не менее одного года;

22.4. осуществляет оповещение Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь (далее – ОАЦ) и определенных в Договоре уполномоченных лиц Клиента об обнаружении уязвимостей в системе защиты информации Клиента, работы вредоносного программного обеспечения в информационном ресурсе / системе Клиента; обеспечивает оперативное принятие мер по нейтрализации выявленных угроз совместно с уполномоченными лицами Клиента;

22.5. осуществляет мониторинг работоспособности выделенных Клиенту ИТ-ресурсов, телекоммуникационного оборудования, средств защиты информации с оповещением ОАЦ и администраторов безопасности о выявленных инцидентах информационной безопасности;

22.6. устраняет выявленные инциденты информационной безопасности в соответствии с требованиями политики безопасности Оператора. При невозможности устранения указанных нарушений собственными силами в течение одного дня информируется ответственное лицо Клиента;

22.7. осуществляет обновление используемого при оказании Услуг программного обеспечения в соответствии с установленным у Оператора порядком;

22.8. документирует изменение конфигурационных файлов сетевого оборудования, программных, программно-аппаратных средств защиты информации, конфигураций системного программного обеспечения Оператора и хранит соответствующую информацию не менее одного года;

22.9. обеспечивает 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);

22.10. ежегодно осуществляет внутренний аудит собственных систем защиты информации;

22.11. обеспечивает межсетевое экранирование по портам протоколов транспортного уровня в соответствии с данными, установленным в Договоре;

22.12. обеспечивает доступ к заказанным ИТ-ресурсам с определенного перечня сетевых адресов, указанных в Договоре;

22.13. осуществляет выдачу Клиенту и хранение реквизитов удаленного доступа в порядке, установленном у Оператора;

22.14. предоставляет систему обработки DNS-запросов пользователей с исключением прямого использования иностранных DNS-серверов;

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

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

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

22.18. обеспечивает Клиенту возможность заказать предоставление сервиса глубокого анализа сетевых пакетов.

23. В локальных правовых актах Оператора, регулирующих правила оказания конкретной Услуги, могут быть установлены уточненные требования к обеспечению информационной безопасности при оказании Услуги, а также права и обязанности Оператора и Клиента в рамках обеспечения информационной безопасности.

ГЛАВА 7 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

24. Оператор и Клиент не вправе передавать третьим лицам права и обязательства по Договору без письменного согласия другой стороны.

25. Клиент признает, что уведомления, письма, претензии и иные юридически значимые документы, направленные Оператором по каналам электронной связи (факс,

электронная почта Клиента, адрес которой указан в регистрационной форме) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Клиент обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.

26. Под рабочими днями в целях исполнения сторонами обязательств по настоящему Договору понимаются рабочие дни исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.