

Порядок оказания на базе облачной платформы центра обработки данных услуги «Облако в аттестованном сегменте центра обработки данных», услуги «Резервное копирование и восстановление в аттестованном сегменте центра обработки данных», услуги «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных» (далее – порядок).

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.	2
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ИХ СОСТАВ, ОГРАНИЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ.	4
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ.	6
4. ПРАВИЛА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ИНСТАЛЛЯЦИОННОГО ФАЙЛА, ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ВОЗВРАТА АБОНЕНТСКОГО КОМПЛЕКТА.	8
5. УСЛУГА УДАЛЕННОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ) В АТТЕСТОВАННОМ СЕГМЕНТЕ ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ДАННЫХ.	10
6. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ.	11
7. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.	11
8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА.	11
9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.	12
10. ПРИЛОЖЕНИЯ К ПОРЯДКУ.	13

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Компания – общество с ограниченной ответственностью «А1 цифровые сервисы»;

Клиент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым компания заключила договор, являющийся правовым основанием для оказания на базе облачной платформы центра обработки данных: услуги «Облако в аттестованном сегменте центра обработки данных», услуги «Резервное копирование и восстановление в аттестованном сегменте центра обработки данных», услуги «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных»;

Договор – заключенный между компанией и клиентом договор об оказании услуг на базе облачной платформы или иное соглашение, являющееся основанием для оказания: услуги «Облако в аттестованном сегменте центра обработки данных», услуги «Резервное копирование и восстановление в аттестованном сегменте центра обработки данных», услуги «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных»;

Облачная платформа компании – функционирующие на базе принадлежащего компании оборудования для обработки данных вычислительные ресурсы, системы хранения данных (далее – СХД), программные средства виртуализации, управления и мониторинга, а также виртуальные машины и выделенные разделы на СХД, размещенные в аттестованном сегменте центра обработки данных компании;

Центр обработки данных (далее – ЦОД) – используемый для оказания услуг на базе облачной платформы объект информационной инфраструктуры, расположенный по адресу: г. Минск, ул. Танковая, 11, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на оказание услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован «Uptime Institute»; уровни сертификации: «Tier III Design», «Tier III Facility»);

Аттестованный сегмент ЦОД – изолированная часть инфраструктуры ЦОД с аттестованной системой защиты информации на соответствие требованиям законодательства Республики Беларусь в области защиты информации, обработка, распространение и (или) предоставление которой ограничено. Аттестованный сегмент входит в область определения системы менеджмента информационной безопасности, реализованной согласно требованиям стандарта ISO/IEC 27001 (СТБ ISO/IEC 27001), а также соответствует требованиям стандарта PCI DSS;

Информационные системы клиента (далее – ИС) – совокупность используемых клиентом данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов клиента, а также любые другие реализованные клиентом в облаке программные конфигурации;

Вычислительные ресурсы – общее количество (объем) вычислительных ресурсов (ядро процессора, оперативная память), ресурсов для хранения (дисковое пространство), предоставленных компанией клиенту для создания клиентом виртуальных машин произвольной конфигурации, не превышающих параметров предоставляемых логических единиц пула ресурсов и соответствующих возможностям среды виртуализации;

Вычислительные ресурсы и ресурсы для хранения, далее по тексту порядка могут именоваться «ресурсы»;

Логическая единица пула ресурсов (далее – логическая единица) – каждый из предоставляемых компанией клиенту ресурсов: ядро процессора, оперативная память, дисковое пространство; **Услуга «Облако в аттестованном сегменте центра обработки данных»** (далее – услуга «Облако») – комплексная услуга по предоставлению клиенту находящихся в аттестованном сегменте ЦОД вычислительных ресурсов (ядро процессора, оперативная память), ресурсов для хранения данных (дисковое пространство), программного обеспечения для управления ресурсами, с предоставлением клиенту доступа к ресурсам по сети;

Услуга «Резервное копирование и восстановление в аттестованном сегменте центра обработки данных» (далее – услуга «ВaaS») – услуга по резервному копированию, восстановлению данных, определенных клиентом и находящихся на его виртуальных машинах, являющихся элементом облачной платформы компании и функционирующих в аттестованном сегменте ЦОД (далее – данные);

Элементы конфигурации услуги «Облако» или услуги «ВaaS» (далее – элементы/элементы конфигурации) – возможности, предоставляемые клиенту в стандартном или конфигурируемом составе услуги «Облако», а также в стандартном составе услуги «ВaaS»;

Тарифицируемые элементы конфигурации – элементы конфигурации услуги «Облако» или услуги «ВaaS», стоимость которых указана в прейскуранте компании;

Стандартный состав услуги «Облако» – состав услуги «Облако», включающий в себя элементы конфигурации, указанные в пункте 2.2. порядка;

Конфигурируемый состав услуги «Облако» – состав услуги «Облако», расширенный (измененный) относительно её стандартного состава, посредством дополнения стандартного состава услуги выбранными клиентом элементами конфигурации, указанными в пункте 2.3. порядка;

Стандартный состав услуги «ВaaS» – состав услуги «ВaaS», включающий в себя элементы конфигурации, указанные в подпунктах 2.4.1. – 2.4.3. порядка;

Отчетный месяц – календарный месяц оказания компанией услуги, поименованной в порядке (с первого по последний календарный день месяца оказания услуги). При подключении услуги не с первого календарного дня месяца, отчетным периодом признается период с даты подключения услуги по последний календарный день месяца подключения (оказания) услуги. В случае прекращения оказания услуги не в последний календарный день месяца, отчетным периодом признается период с первого календарного дня последнего месяца оказания услуги по последний день оказания услуги;

Учетные данные – набор регистрационных данных клиента, например: номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к порталу самообслуживания;

Авторизованный e-mail (далее – авторизованный e-mail/авторизованный адрес) – это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от клиента без дополнительной идентификации. Заявки клиентов, отправленные с авторизованного адреса, приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя. Заявки на операции, связанные с

расторжением договора или переоформлением клиента (абонента), не могут быть направлены посредством авторизованного адреса;

Портал самообслуживания – гипервизор, предназначенный для управления ресурсами;

Инсталляционный файл – настроенный инсталляционный файл, являющийся средством криптографической защиты информации для безопасного удаленного подключения (доступа) клиента к portalу самообслуживания и управления логическими единицами. Инсталляционный файл работает под управлением операционных систем семейства «Microsoft Windows»;

Абонентский комплект – предоставляемый клиенту программно-аппаратный комплекс (ПАК) «Клиент безопасности BelVPN», в виде носителя ключевой информации с перенастроенным инсталляционным файлом. ПАК «Клиент безопасности BelVPN» работает под управлением операционных систем семейства «Microsoft Windows».

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ИХ СОСТАВ, ОГРАНИЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ.

2.1. Порядок – неотъемлемая часть договора. Компания вправе в одностороннем порядке изменять порядок, публикуя изменения на сайте aldigital.by. Порядок считается измененным с момента размещения измененной редакции на сайте aldigital.by. Во всем ином, что не урегулировано порядком, клиент и компания руководствуются договором.

2.1.1. Стоимость услуги «Облако» зависит от выбранного клиентом состава названной услуги, который может быть стандартным (пункт 2.2 порядка) или конфигурируемым (пункт 2.3. порядка).

2.1.2. Стоимость стандартного состава услуги «Облако» включает плату за потребление всех входящих в ее состав элементов конфигурации, указанных в пункте 2.2. порядка.

2.1.3. Стоимость конфигурируемого состава услуги «Облако» включает в себя плату за потребление всех элементов конфигурации, входящих в её стандартный состав, а также плату за дополнительно выбранные клиентом и предоставляемые компанией элементы конфигурации, указанные в пункте 2.3. порядка.

2.1.4. Для обеспечения клиенту возможности конфигурировать состав услуги «Облако» исходя из своих потребностей, а также производить предварительный расчет стоимости услуги, сверку стоимости услуги «Облако» с учетом выбранного состава, стоимость элементов конфигурации услуги «Облако» указывается отдельно в прейскуранте компании и (или) направляемых клиенту первичных учетных документах.

2.2. Стандартный состав услуги «Облако».

2.2.1. Указанные в настоящем пункте порядка элементы конфигурации, являются неотъемлемыми составляющими услуги «Облако» в стандартном составе.

2.2.2. Стандартный состав услуги «Облако» включает в себя следующие элементы конфигурации:

2.2.2.1. Предоставление логических единиц в запрошенном клиентом количестве;

2.2.2.2. Предоставление клиенту возможности пользования с порталом самообслуживания в целях управления ресурсами по сети с использованием средства криптографической защиты информации, средства для защиты веб-приложений (WAF);

2.2.2.3. Предоставление для использования инсталляционного файла или одного абонентского комплекта;

2.2.2.4. Обеспечение бесперебойной работы ресурсов и предоставление клиенту сетевого доступа к ним в круглосуточном режиме (с учетом особенностей, изложенных в документе, определяющем уровень обслуживания (SLA) при оказании услуги «Облако») на скорости, не превышающей 10 Мбит/с (далее – базовый доступ к ресурсам/базовый доступ), через средства фильтрации сетевого трафика и обнаружения угроз (Firewall/IPS/DDoS protection L4-L7);

2.2.2.5. Один внешний IP-адрес;

2.2.2.6. Обеспечение информационной и физической безопасности виртуальной инфраструктуры компании, согласно Приложению А к порядку;

2.2.2.7. Осуществление настройки программного обеспечения для функционирования IPS/DDoS protection.

2.3. Конфигурируемый состав услуги «Облако».

2.3.1. Выбранные клиентом элементы конфигурации, указанные в настоящем пункте, являются неотъемлемыми составляющими услуги «Облако» в конфигурируемом составе. Указанные в настоящем пункте элементы конфигурации, предоставляются клиенту только при условии пользования услугой «Облако».

2.3.2. В зависимости от выбора клиента, конфигурируемый состав услуги «Облако» может включать в себя следующие дополняющие стандартный состав услуги элемент конфигурации:

2.3.2.1. Доступ к ресурсам «Универсальный»¹;

2.3.2.2. Доступ к ресурсам «ИКТ Магистраль»²;

2.3.2.3. Доступ к ресурсам «Своя сеть»³;

2.3.2.4. Выделение статических публичных IP-адресов для доступа к ресурсам;

2.3.2.5. Выделение подсети статических публичных IP-адресов для доступа к ресурсу;

2.3.2.6. Выделение второй подсети статических публичных IP-адресов для доступа к ресурсу;

2.3.2.7. Выделение третьей подсети статических публичных IP-адресов для доступа к ресурсу;

2.3.2.8. Дополнительный комплект ПАК «Клиент безопасности BelVPN»;

2.3.2.9. Иные тарифицируемые элементы конфигурации, указанные в прейскуранте компании.

2.3.3. С предоставлением клиенту одного из указанных в данном пункте видов доступа к ресурсам, базовый доступ к ресурсам прекращается.

¹ Доступ к ресурсам «Универсальный» – предоставляемый клиенту доступ к ресурсу по сети на скорости, выбранной в рамках данного вида доступа к ресурсу для исходящего трафика, а также скорость входящего трафика, составляющую 1/10 от скорости, предоставляемой в рамках данного вида доступа к ресурсу.

Доступные значения для изменения базового доступа к ресурсу по сети: 100; 250; 400; 650; 900; 1024; 2048 Мбит/с.

² Доступ к ресурсам «ИКТ Магистраль» – предоставляемый клиенту доступ к ресурсу по сети на скорости, одинаковой для входящего и исходящего трафика.

Доступные значения для изменения базового доступа к ресурсу по сети: 100; 150; 200; 300; 400; 500; 600; 700; 800; 900; 1024; 1536; 2048; 2560; 3072; 3584; 4096; 4608; 5120; 5632; 6144; 6656; 7168; 7680; 8192; 8704; 9216; 9728; 10240 Мбит/с.

³ Доступ к ресурсам «Своя сеть» – предоставляемый клиенту доступ к ресурсу в корпоративной сети клиента на скорости, одинаковой для входящего и исходящего трафика.

Доступные значения для изменения базового доступа к ресурсу по сети: 15; 20; 30; 40; 50; 75; 100; 150; 200; 300; 400; 500; 600; 700; 800; 900; 1024; 1536; 2048; 2560; 3072; 3584; 4096; 4608; 5120; 5632; 6144; 6656; 7168; 7680; 8192; 8704; 9216; 9728; 10240 Мбит/с.

2.4. Услуга «ВaaS».

2.4.1. Услуга «ВaaS» оказывается только в стандартном составе и только при условии использования клиентом услуги «Облако».

2.4.2. Элементы конфигурации услуги, указанные в настоящем пункте порядка, являются неотъемлемыми составляющими услуги «ВaaS» в стандартном составе. Услуга «ВaaS» оказывается с учетом положений документа, определяющего уровень обслуживания (SLA) при её оказании.

2.4.3. Стандартный состав услуги «ВaaS» включает в себя следующие элементы конфигурации:

2.4.3.1. Предоставление дискового пространства на которое копируются данные (с которого восстанавливаются данные);

2.4.3.2. Обеспечение процесса резервного копирования определенных клиентом данных с виртуальных машин клиента, находящихся в аттестованном сегменте ЦОД на предоставленное компанией дисковое пространство;

2.4.3.3. Обеспечение процесса восстановления определенных клиентом данных, ранее скопированных на предоставленное компанией дисковое пространство;

2.4.3.4. Предоставление клиенту доступа к порталу самообслуживания для самостоятельной настройки заданий на резервное копирование, восстановление данных. Доступ к порталу самообслуживания осуществляется через публичную сеть по защищенному протоколу с использованием средств для защиты веб-приложений (WAF).

2.5. Клиент, имеющий статус указанный в абзацах 2,3,4 пункта 7 Указа Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента Интернет» **не вправе пользоваться** услугой «Облако», если для её оказания доступ к ресурсам должен обеспечиваться (обеспечивается) посредством сети электросвязи общего пользования (глобальной компьютерной сети Интернет). В этом случае, компания вправе отказать клиенту в оказании названной услуги, а в случае заключения договора, отказаться от него в одностороннем внесудебном порядке.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ.

3.1. Услуга «Облако», услуга «ВaaS», услуга «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных» при совместном упоминании в разделе 3 порядка, именуются «услуги».

3.2. Запрос на подключение услуг оформляется клиентом посредством заполнения формы заявки на сайте a1digital.by или путём направления письма на электронный адрес sales@a1digital.by с указанием данных согласно Таблице №1 в разделе 10 порядка.

3.3. Обработка запросов на подключение услуг производится в рабочее время по местному времени (UTC +3.00 пн-чт с 8:30 до 17:30, пт 8:30 до 16:15). В случае поступления запроса в нерабочее время – в течение рабочего времени следующего рабочего дня.

3.4. Не ранее следующего рабочего дня после получения запроса, клиенту предоставляется регистрационная форма в электронном виде. Перечень запрашиваемых клиентом услуг может указываться в одной или нескольких регистрационных формах. Подписанную со своей стороны регистрационную форму, клиент возвращает в компанию не позднее 10 дней после начала пользования услугой. Если подписанная регистрационная форма не возвращена в указанные сроки (или не получена копия подписанной клиентом регистрационной формы), компания вправе отказать в оказании услуг или приостановить их оказание; при этом, клиент обязан оплатить пользование услугами за весь период их оказания компанией.

3.5. Выбранная клиентом услуга «IaaS», услуга «ВaaS» считается подключенной и начинает оказываться с даты предоставления (любым способом) клиенту учетных данных для доступа к порталу самообслуживания. Выбранная клиентом услуга «Удаленное использование программного обеспечения» начинает оказываться с даты обработки компанией заявки клиента на подключение услуги.

3.6. Подключая услугу «Облако», услугу «ВaaS» клиент обязан учитывать следующее:

3.6.1. Максимальное количество виртуальных процессоров не должно превышать 14 vCPU для виртуальной машины;

3.6.2. Максимальный объем выделяемой оперативной памяти не должен превышать 96 ГБ vRAM для виртуальной машины;

3.6.3. Соотношение выделяемых виртуальных ресурсов для одной виртуальной машины («vCPU»/ «vRAM GB») не должно выходить за пределы 1:8;

3.6.4. Максимальный размер одного виртуального жесткого диска не должен превышать 2ТБ для виртуальной машины;

3.6.5. Для услуги «ВaaS» максимальный размер виртуальных машин для архивации не должен превышать 8 ТБ;

3.6.6. Для каждой виртуальной машины необходим дополнительный объем дискового пространства (кроме жестких дисков) для размещения swar-файла (техническая особенность работы платформы). Необходимый дополнительный объем дискового пространства, равен объему оперативной памяти виртуальной машины. Объем дискового пространства для размещения swar-файла компенсируется за счет выделения дополнительных 10% объема для каждого из типов дискового пространства;

3.6.7. Минимальные и максимальные значения производительности дискового пространства при оказании услуги «Облако»:

Дисковое пространство	Минимальное значение производительности на 1 ТБ	Максимальное значение производительности на 1 ТБ
Tier1	1000 IOPS	20000 IOPS
Tier2	150 IOPS	10000 IOPS
Tier3	80 IOPS	5000 IOPS
Tier4	35 IOPS	1000 IOPS

3.6.8. Реализация настроек IPS/DDoS protection выполняется компанией согласно рекомендациям производителей программного обеспечения;

3.6.9. Реализация настроек Firewall производится клиентом самостоятельно через консоль управления;

3.6.10. Управление логическими единицами, любыми созданными клиентом на базе ресурсов объектами (включая, но не ограничиваясь: шаблонами виртуальных машин, виртуальными маршрутизаторами и т.д.), производится клиентом самостоятельно.

3.6.11. Организация снимков (snapshot) логических единиц производится клиентом самостоятельно через консоль управления с учетом требований информационной безопасности по исключению из снимков содержимого оперативной памяти виртуальных машин.

4. ПРАВИЛА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ИНСТАЛЛЯЦИОННОГО ФАЙЛА, ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ВОЗВРАТА АБОНЕНТСКОГО КОМПЛЕКТА.

4.1. Для доступа к ресурсам компания передает клиенту инсталляционный файл любым приемлемым для себя способом или предоставляет абонентский комплект (далее – комплект).

Комплект передается клиенту во временное безвозмездное пользование в количестве и ассортименте, которые указываются в акте приема-передачи.

4.2. Клиент получает комплект при условии использования услуги «Облако» (далее – по тексту раздела 4 порядка – услуга).

4.3. Принимая комплект клиент осматривает и проверяет его. Подписание клиентом акт приема-передачи подтверждает отсутствие претензий к работе комплекта, комплектации, внешнему виду.

4.4. Обязанности клиента:

4.4.1 Ознакомиться с руководством по эксплуатации комплекта, а также с условиями отказа от гарантийного обслуживания комплекта, при которых ответственность несет клиент.

4.4.2. Использовать комплект по назначению.

4.4.3. Соблюдать условия эксплуатации комплекта, не допускать его повреждения, попадания влаги, модификаций, попыток вскрытия и иных действий, создающих невозможность дальнейшего надлежащего использования по назначению или нарушающих условий руководства по эксплуатации, а также не допускать действий, являющихся условиями отказа от гарантийного обслуживания комплекта (п. 4.13. порядка).

4.4.4. Не использовать комплект в целях нарушения прав или интересов иных лиц.

4.4.5. Возвратить комплект в том состоянии, в котором он был получен, с учетом нормального износа:

- в случае приостановления оказания услуги по инициативе компании, если такое приостановление связано с возникновением у клиента задолженности перед компанией, либо нарушением клиентом условий договора, - в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента полного или частичного приостановления оказания услуги;

- в случае расторжения договора по инициативе компании – в течение 5 (пяти) рабочих дней после расторжения;

- в случае расторжения договора по инициативе клиента – в день расторжения.

4.4.6. В случаях невозврата комплекта или выявления недостатков (включая элементы комплектации), возникших не по вине компании или изготовителя, компания вправе предъявить, а клиент обязуется выплатить компании штраф в размере 16 базовых величин в сроки, обозначенные в п. 4.4.5. порядка.

4.5. Ежегодно клиенту необходимо передавать комплект в компанию для проведения наладки. Компания вправе проинформировать клиента о необходимости передачи комплекта. В случае, если клиент не предоставляет комплект для изменения конфигурации, он теряет возможность установления VPN соединения с порталами самообслуживания.

4.6. При возврате комплекта компания вправе провести его внешнюю проверку на месте, а в случае наличия спора о причинах возникновения недостатков – передать в сервисный центр для проведения проверки на предмет соблюдения правил использования (условий эксплуатации), хранения, транспортировки и наличия иных недостатков.

4.7. В случае обнаружения представителем компании (в момент возврата комплекта) неработоспособности или очевидных недостатков, свидетельствующих о нарушении клиентом (или третьим лицом в любой момент со дня передачи комплекта клиенту до его возврата компании) правил использования, хранения или транспортировки, делающих невозможным дальнейшее использование комплекта, компания вправе предъявить клиенту требования, предусмотренные в п. 4.4.6. порядка.

4.8. В случае установления по результатам проведенной в сервисном центре проверки наличия недостатков комплекта, возникших в результате нарушения правил использования (условий эксплуатации), хранения или транспортировки, а также выявления иных недостатков, возникших по не зависящим от компании обстоятельствам, требующих проведения сервисным центром платного ремонта, компания вправе взыскать с клиента сумму в размере стоимости ремонта, транспортировки и иных понесенных в связи с этим расходов.

4.9. В случае невыполнения клиентом требований п. 4.4.6. порядка или неполной оплаты услуг по договору при осуществлении выплат поступившая сумма в первую очередь направляется на погашение задолженности за абонентский комплект, во вторую – на оплату услуг.

4.10. Комплект, потерявший товарный вид или имеющий недостатки по вине клиента либо в результате обстоятельств непреодолимой силы в период до его передачи компании (в том числе, но не исключительно, наличие царапин, потертостей, загрязнений, наличие сколов, следов опаления/оплавления, окисления, механических повреждений и иных) возврату не подлежит.

4.11. В случае утери либо повреждения комплекта клиент обязан:

- в кратчайшие сроки проинформировать службу технической поддержки компании с адреса электронной почты, указанного в регистрационной форме;

- оплатить стоимость восстановления комплекта.

4.12. Возврат комплекта от клиента компании оформляется актом приема-передачи для списания оборудования у клиента и принятия к учету у компании.

4.13. Условия отказа от гарантийного обслуживания комплекта:

4.13.1. Серийный номер устройства был изменен, стерт, затерт или удален.

4.13.2. Наличие следов ремонта сторонами, не имеющими авторизации производителя, и (или) наличие следов вскрытия устройства (нарушение целостности гарантийных отметок, следы припоя и т.д.).

4.13.3. Неисправность комплекта вызвана внешними факторами (дождь, снег, град, молния и т.д.), обстоятельствами непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение и т.д.) или возникла в результате случайных физических факторов (скачки напряжения в электрических сетях и т.д.).

4.13.4. Неисправность (включая повреждения поверхностей) возникла после передачи комплекта клиенту и вызвана неправильным и (или) небрежным обращением, неправильной транспортировкой, обслуживанием, использованием и (или) хранением комплекта клиентом (или третьими лицами).

4.13.5. Комплект имеет дефекты, возникшие в результате ненадлежащих условий эксплуатации (короткие замыкания, перегрузки, механические, электрические и (или) тепловые повреждения, замятые контакты, трещины, сколы, следы ударов и (или) механического воздействия и т.д.).

4.13.6. Дефект стал результатом неправильной установки, подключения и (или) настройки комплекта, включая повреждения, вызванные подключением к источникам питания, не соответствующим стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных факторов, в случае если работы выполнялись клиентом самостоятельно.

5. УСЛУГА УДАЛЕННОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ) В АТТЕСТОВАННОМ СЕГМЕНТЕ ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ДАННЫХ.

5.1. Услуга удаленного использования программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных (далее – услуга удаленного использования) – оказываемая на базе принадлежащего компании и размещенного в аттестованном сегменте ЦОД оборудования для обработки данных услуга по предоставлению клиенту возможности удаленного использования предоставляемого компанией программного обеспечения (программное средство), путём его удаленного запуска, удаленного использования заложенных в программное обеспечение функциональных возможностей.

5.2. Услуга удаленного использования оказывается по запросу клиента и тарифицируется отдельно.

5.3. Услуга удаленного использования оказывается согласно разделу 8 договора об оказании услуг на базе облачной платформы, размещенного на сайте a1digital.by.

5.4. Программное обеспечение (программные средства) в отношении которого может быть оказана услуга удаленного использования, указывается в прейскуранте компании.

6. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ.

6.1. Услуга «Облако», услуга «ВaaS», услуга «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных» при совместном упоминании в разделе 6 порядка, именуется «услуги».

6.2. Изменение состава (удаление/добавление) логических единиц услуг, элементов конфигурации и т.д. производится по запросу клиента с авторизованного e-mail на адрес sd@a1digital.by с указанием данных согласно Таблице №1 раздела 10 порядка. После внесения изменений, компания направляет клиенту электронное письмо, подтверждающее изменение.

6.3. За пользование услугами взимается оплата согласно тарифам компании. Фиксированная абонентская плата за пользование услугами взимается ежедневно, равными долями и в зависимости от количества дней в отчетном месяце. Если состав услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена с дня отчетного месяца, в котором произошло такое изменение.

6.4. Услуги считаются оказанными в полном объеме независимо от их использования или неиспользования клиентом в отчетном месяце.

7. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

7.1. Услуга «Облако», услуга «ВaaS», услуга «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных» при совместном упоминании в разделе 7 порядка, именуется «услуги».

7.2. Приостановление, прекращение оказания услуг осуществляется по основаниям и в порядке, предусмотренном договором или порядком.

7.3. При неоплате стоимости услуг или нарушении иных условий договора или порядка, компания вправе в одностороннем порядке приостановить их оказание частично (например: путем ограничения доступа к portalу самообслуживания и последующего выключения виртуальных машин клиента или путем применения любого иного способа) или полностью (например: путем удаления логических единиц или путем применения любого иного способа).

7.4. С момента ограничения доступа к portalу самообслуживания или применения любого иного способа ограничения, и до момента удаления логических единиц или применения иных мер, абонентская плата за услуги взимается, учитывается на балансе лицевого счета клиента и подлежит оплате клиентом.

7.5. Учетные данные, виртуальные машины и диски, используемые клиентом, хранятся в течение 30 (тридцати) календарных дней, исчисляемых с даты выключения виртуальных машин. По истечении указанного периода, все содержащиеся на виртуальных машинах данные удаляются.

8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА.

8.1. Взаимодействие клиента с компанией происходит по телефону +375(29)600-04-21 или электронной почте sd@a1digital.by. При отправке сообщений клиент обязан использовать

авторизованный e-mail. В теме письма клиент обязан указывать: УНП и юридическое наименование. Письма без указания названной информации компанией не рассматриваются. Взаимодействие клиента и компании по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно с учетом положений документа, определяющего уровень обслуживания (SLA) при оказании услуг.

8.2. Обращение клиента по техническим вопросам оказания услуг регистрируется компанией. Компания обеспечивает разрешение технических проблем в сроки, указанные документе, определяющем уровень обслуживания (SLA) при оказании услуг.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

9.1. Клиент предоставляет компании право полностью или частично передать права и обязанности по договору третьему лицу, без получения дополнительного согласия клиента.

9.2. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации (распространение и (или) предоставление которой ограничено) третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по договору. Для передачи компанией в пользу третьего лица принадлежащей клиенту информации, получение согласия клиента не требуется.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ К ПОРЯДКУ.**Таблица №1**

Лицевой счет клиента			
УНП			
		Телефон клиента	E-mail клиента

Наименование	Ед. измерения	Количество/тип	Комментарии
Услуга «Облако в аттестованном сегменте центра обработки данных»			
Ядро процессора vCPU 1 ГГц	шт.		
Ядро процессора vCPU 2 ГГц	шт.		
Ядро процессора vCPU 2,6 ГГц	шт.		
Ядро процессора vCPU 3 ГГц	шт.		
Оперативная память	ГБ		
Дисковое пространство, Tier1	ГБ		
Дисковое пространство, Tier 2	ГБ		
Дисковое пространство, Tier 3	ГБ		
Дисковое пространство, Tier 4	ГБ		
Доступ к ресурсам «Универсальный» (100; 250; 400; 650; 900; 1024; 2048 Мбит/с)	Мбит/с		
Доступ к ресурсам «ИКТ Магистраль» (100; 150; 200; 300; 400; 500; 600; 700; 800; 900; 1024; 1536; 2048; 2560; 3072; 3584; 4096; 4608; 5120; 5632; 6144; 6656; 7168; 7680; 8192; 8704; 9216; 9728; 10240 Мбит/с)	Мбит/с		
Доступ к ресурсам «Своя сеть» (15; 20; 30; 40; 50; 75; 100; 150; 200; 300; 400; 500; 600; 700; 800; 900; 1024; 1536; 2048; 2560; 3072; 3584; 4096; 4608; 5120; 5632; 6144; 6656; 7168; 7680; 8192; 8704; 9216; 9728; 10240 Мбит/с)	Мбит/с		
Требуемый клиенту класс типовой информационной системы (согласно Приказу ОАЦ от 20.02.2020 № 66): _____3-фл (включает в себя: 3-ин, 3-спец (только при условии проведения клиентом дополнительных проверок); _____3-юл _____5-част _____			
Услуга «Резервное копирование и восстановление в аттестованном сегменте центра обработки данных».			
Количество виртуальных машин, планируемых для резервирования	шт.		Данный параметр заполняется при заявке на подключение услуги «ВааS»
Объем дискового пространства ВааS, Tier 4	ГБ		Данный параметр заполняется при заявке на подключение услуги «ВааS»
Дополнительные услуги			
Услуга «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных»			Данный параметр заполняется при заявке на подключение услуги «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных»

Матрица ответственности по выполнению требований Приказа ОАЦ от 20.02.2020 N 66.

	Наименование требований	Обязательно выполняемые компанией (на стороне ЦОДа) требования	Выполняется только клиентом	Классы типовых информационных систем (применимость требований)				Дополнительные услуги, использование которых необходимо клиенту для защиты своей информационной системы
		Облако в аттестованном сегменте ЦОД	Облако в аттестованном сегменте ЦОД	3-ин	3-спец	3-бг	3-юл	Реализовать сами или взять услугу
1	Требования по обеспечению аудита безопасности							
1.1.	Определение состава информации о событиях информационной безопасности, подлежащих регистрации (идентификация и аутентификация пользователей, нарушения прав доступа пользователей, выявленные нарушения информационной безопасности и другое)	+	+ (может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+	SIEMaaS
1.2.	Обеспечение сбора и хранения информации о событиях информационной безопасности в течение установленного срока хранения, но не менее одного года	+	+ (может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+	SIEMaaS
1.3.	Обеспечение централизованного сбора и хранения информации о событиях информационной безопасности в течение установленного срока хранения, но не менее одного года	+	+ (может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+/-	SIEMaaS

ООО «А1 цифровые сервисы»

1.4.	Определение способа и периодичности мониторинга (просмотра, анализа) событий информационной безопасности уполномоченными на это пользователями информационной системы	+	+	+	+	+	+	SIEMaaS
1.5.	Обеспечение сбора и хранения информации о функционировании средств вычислительной техники, сетевого оборудования и средств защиты информации в течение установленного срока хранения, но не менее одного года	+	+	+	+	+	+	SIEMaaS
2	Требования по обеспечению защиты данных							
2.1.	Регламентация порядка использования в информационной системе съемных носителей информации, мобильных технических средств и контроля за таким использованием	+	+	+	+	+	+	
2.2.	Обеспечение контроля за работоспособностью, параметрами настройки и правильностью функционирования средств вычислительной техники, сетевого оборудования, системного программного обеспечения и средств защиты информации	+	+	+	+	+	+	SIEMaaS,
2.3.	Обеспечение защиты от несанкционированного доступа к резервным копиям, параметрам настройки сетевого оборудования, системного программного обеспечения, средств защиты информации и событиям безопасности	+	+	+	+	+	+	
3	Требования по обеспечению идентификации и аутентификации							
3.1.	Обеспечение разграничения доступа пользователей к средствам вычислительной техники, сетевому оборудованию, системному программному обеспечению и средствам защиты информации	+	+	+	+	+	+	

ООО «А1 цифровые сервисы»

3.2.	Обеспечение идентификации и аутентификации пользователей информационной системы	+	+	+	+	+	+	
3.3.	Обеспечение защиты обратной связи при вводе аутентификационной информации	+	+	+	+	+/-	+	
3.4.	Обеспечение полномочного управления (создание, активация, блокировка и уничтожение) учетными записями пользователей информационной системы	+	+	+	+	+	+	
3.5.	Обеспечение контроля за соблюдением правил генерации и смены паролей пользователей информационной системы	+	+	+	+	+	+	
3.6.	Обеспечение централизованного управления учетными записями пользователей информационной системы и контроль за соблюдением правил генерации и смены паролей пользователей информационной системы	+	+	+/-	+/-	+	+	
3.7.	Обеспечение блокировки доступа к объектам информационной системы после истечения установленного времени бездействия (неактивности) пользователя информационной системы или по его запросу	+	+	+	+	+	+	
4	Требования по защите системы защиты информации информационной системы							
4.1.	Обеспечение изменения атрибутов безопасности сетевого оборудования, системного программного обеспечения и средств защиты информации, установленных по умолчанию	+	+	+	+	+	+	
4.2.	Обеспечение обновления объектов информационной системы	+	+	+	+	+	+	VMaaS

ООО «А1 цифровые сервисы»

			дополнительной услуги)					
4.3.	Обеспечение контроля и управления физическим доступом в помещения, в которых постоянно размещаются объекты информационной системы	+	-	+	+	+	+	
4.4.	Обеспечение синхронизации временных меток и (или) системного времени в информационной системе и системе защиты информации	+	+ (в части своей ИС)	+	+	+	+	
5	Требования по обеспечению криптографической защиты информации							
5.1.	Обеспечение конфиденциальности и контроля целостности информации при ее передаче посредством сетей электросвязи общего пользования (средства линейного шифрования), если не осуществлено предварительное шифрование защищаемой информации	+ (только в части доступа к облачной платформе в аттестованном сегменте ЦОД)	+ (может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+	Услуга шифрованного туннеля
5.2.	Обеспечение конфиденциальности и контроля целостности информации при ее хранении в информационной системе (средства предварительного шифрования)	-	+ (в части своей ИС)	+/-	+/-	+	+/-	
5.3.	Обеспечение подлинности и контроля целостности электронных документов в информационной системе (средства выработки электронной цифровой подписи, средства проверки электронной цифровой подписи, средства выработки личного ключа или открытого ключа электронной цифровой подписи)	-	+ (в части своей ИС)	+	+	+	+	
5.4.	Обеспечение контроля целостности данных в информационной системе (средства контроля целостности)	-	+ (в части своей ИС)	+/-	+/-	+	+/-	
5.5.	Обеспечение конфиденциальности и контроля целостности личных ключей, используемых при	-	+	+/-	+/-	+/-	+/-	

ООО «А1 цифровые сервисы»

	выработке электронной цифровой подписи (криптографические токены)		(может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)					
5.6.	Обеспечение многофакторной и (или) многоэтапной аутентификации пользователей в информационной системе (криптографический токен и (или) средства выработки электронной цифровой подписи)	+	(только в части доступа к облачной платформе в аттестованном сегменте ЦОД)	+	+/-	+/-	+/-	+/-
6	Требования по обеспечению защиты информации в виртуальной инфраструктуре							
6.1.	Обеспечение защиты от агрессивного использования ресурсов виртуальной инфраструктуры потребителями услуг	+	+	(в части своей ИС)	+	+	+	+
6.2.	Обеспечение защиты виртуальной инфраструктуры от несанкционированного доступа и сетевых атак из виртуальной и физической сети, а также виртуальных машин	+	+	(может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+
6.3.	Обеспечение безопасного перемещения виртуальных машин и обрабатываемых на них данных	+	+	(в части своей ИС)	+	+	+	+
6.4.	Обеспечение резервного копирования пользовательских виртуальных машин	+	+	(может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+
6.5.	Обеспечение резервирования сетевого оборудования по схеме N+1	+	+	(в части своей ИС)	+/-	+/-	+/-	+

ООО «А1 цифровые сервисы»

6.6.	Физическая изоляция сегмента виртуальной инфраструктуры (системы хранения и обработки данных), предназначенного для обработки информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, не отнесенной к государственным секретам	+	-	+/-	+/-	+/-	+/-	
7	Иные требования							
7.1.	Определение перечня разрешенного программного обеспечения и регламентация порядка его установки и использования	+	+ (может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+	VMaaS
7.2.	Обеспечение контроля за составом объектов информационной системы	+	+ (может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+	SIEMaaS,
7.3.	Автоматизированный контроль за составом средств вычислительной техники и сетевого оборудования	+	+ (может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+/-	+/-	+	+	
7.4.	Использование объектов информационной системы под пользовательскими учетными записями (использование административных учетных записей только в случае настройки объектов информационной системы или особенностей объектов информационной системы)	+	+ (может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+	+	+	+	SIEMaaS
7.5.	Определение состава и содержания информации, подлежащей резервированию	+	+ (в части своей ИС)	+	+	+	+	

ООО «А1 цифровые сервисы»

7.6.	Обеспечение резервирования информации, подлежащей резервированию	+	+	+	+	+	+	+	BaaS
7.7.	Обеспечение резервирования конфигурационных файлов сетевого оборудования	+	+	+	+	+	+	+	BaaS
7.8.	Обеспечение обновления программного обеспечения объектов информационной системы и контроля за своевременностью такого обновления	+	+	+	+	+	+	+	VMaaS
7.9.	Обеспечение сегментирования (изоляция) сети управления объектами информационной системы от сети передачи данных	+	+	+	+/-	+/-	+	+	
7.10.	Обеспечение защиты средств вычислительной техники от вредоносных программ	+	+	+	+	+	+	+	Лицензионное антивирусное ПО
7.11.	Обеспечение в реальном масштабе времени автоматической проверки пакетов сетевого трафика и файлов данных, передаваемых по сети, и обезвреживание обнаруженных вредоносных программ	+	+	+	+/-	+/-	+	+	
7.12.	Обеспечение в реальном масштабе времени автоматической проверки файлов данных, передаваемых по почтовым протоколам, и	+	+	+	+	+	+	+	

ООО «А1 цифровые сервисы»

	обезвреживание обнаруженных вредоносных программ							
7.13.	Обеспечение управления внешними информационными потоками (маршрутизация) между информационными системами. Использование маршрутизатора (коммутатора маршрутизирующего)	+	+	+	+	+	+	
7.14.	Обеспечение ограничений входящего и исходящего трафика (фильтрация) информационной системы только необходимыми соединениями. Использование межсетевое экрана, функционирующего на канальном, и (или) сетевом, и (или) транспортном, и (или) сеансовом, и (или) прикладном уровнях	+	+	+	+	+	+	
7.15.	Обеспечение ограничений входящего и исходящего трафика (фильтрация) информационной системы только необходимыми соединениями. Использование межсетевое экрана, функционирующего на канальном, сетевом и прикладном уровнях	+	+	+	+	+	+	
7.16.	Обеспечение обнаружения и предотвращения вторжений в информационной системе. Использование сетевых, и (или) поведенческих, и (или) узловых систем обнаружения и предотвращения вторжений	+	+	+	+	+	+	
7.17.	Обеспечение обнаружения и предотвращения вторжений в информационной системе при использовании в ней беспроводных каналов передачи данных (Wi-Fi и тому подобное). Использование беспроводных систем обнаружения и предотвращения вторжений	-	-	+	+	+	+	
7.18.	Обеспечение обнаружения и предотвращения утечек информации из информационной системы. Использование системы обнаружения	-	+	+/-	+/-	+/-	+/-	

ООО «А1 цифровые сервисы»

	и предотвращения утечек информации из информационной системы							
7.19.	Определение перечня внешних подключений к информационной системе и порядка такого подключения	+	+(в части своей ИС)	+	+	+	+	
7.20.	Обеспечение контроля за внешними подключениями к информационной системе	+	+(в части своей ИС)	+	+	+	+	
7.21.	Ежегодное проведение внешней и внутренней проверки отсутствия либо невозможности использования нарушителем свойств программных, программно-аппаратных и аппаратных средств, которые могут быть случайно инициированы (активированы) или умышленно использованы для нарушения информационной безопасности системы и сведения, о которых подтверждены изготовителями (разработчиками) этих объектов информационной системы	+	+(может выполняться клиентом в части всей своей ИС посредством дополнительной услуги)	+/-	+/-	+	+/-	VMaaS