

# ПРАВИЛА оказания услуг смарт-платформы

## ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила оказания услуг смарт-платформы (далее – Правила), определяют общие положения о порядке оказания ООО «Белорусские облачные технологии» услуг с использованием функциональных возможностей смарт-платформы и являются неотъемлемой частью договора оказания услуг смарт-платформы, заключаемого с потребителем данных услуг.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 13.05.2021 № 186 «О реализации инвестиционного проекта в г. Минске», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 24.11.2021 № 673 «О реализации Указа Президента Республики Беларусь от 13 мая 2021 г. № 186», Гражданским кодексом Республики Беларусь и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

3. В настоящих Правилах, правилах оказания конкретных услуг смарт-платформы, а также иных документах, регулирующих оказание услуг смарт-платформы, в том числе соответствующих договорах на оказание услуг смарт-платформы, используются следующие термины и определения:

**Технологии «умного города»** – совокупность информационно-коммуникационных технологий, обеспечивающих сбор, хранение и обработку данных, отраслевую и кросс-отраслевую аналитику, и позволяющих повышать эффективность использования и оптимизировать расход ресурсов, оказывать населению услуги, повышая комфорт их жизнедеятельности, прогнозировать развитие ситуаций и поведение отдельных объектов физической инфраструктуры, технических систем и социальных конгломераций, а также города в целом, как глобальной распределенной многоуровневой системы;

**Смарт-платформа** – автоматизированная информационная система «Смарт-платформа «Северный берег», представляющая собой совокупность программно-технических средств и информационных систем, созданная на ресурсах республиканского центра обработки данных и республиканской платформы, обеспечивающая:

размещение, хранение, обработку, предоставление и использование сведений (информации, данных, показаний) с групповых и индивидуальных приборов учета (расхода воды, тепловой и электрической энергии, газа и пр.), технических устройств и программных решений, в том числе поступающих с использованием технологий «Умного города», и подключенных к смарт-платформе посредством современных информационно-коммуникационных технологий;

взаимодействие с другими информационными системами Республики Беларусь, включая автоматизированную информационную систему по учету, расчету и начислению платы за жилищно-коммунальные услуги (АИС «Расчет-ЖКУ») либо информационными системами субъектов хозяйствования, используемыми для оплаты расхода горячей и холодной воды, тепловой и электрической энергии;

автоматизацию процессов, связанных с процедурами регистрации, размещения, подключения, сбора, накопления, хранения, обработки и использования сведений (информации, данных, показаний), передаваемых с групповых и индивидуальных приборов учета (расхода воды, тепловой и электрической энергии, газа) и технических устройств по технологии «умного города», а также обрабатываемых с применением Программных решений;

предоставление сведений (информации, данных, показаний) о работе приборов учета, устройств, Программных решений, а также данных из других информационных систем в целях информационного обеспечения для оптимизации процесса принятия управленческих решений;

**Оператор** – общество с ограниченной ответственностью «Белорусские облачные технологии», обладающее правом на оказание услуг с использованием смарт-платформы;

**Прибор учета (ПУ)** – измерительный прибор учета энергоресурсов (отопления, горячего/холодного водоснабжения, газоснабжения и др.), включенный в Государственный реестр средств измерений Республики Беларусь, установленный на основании проектно-сметной документации или технических условий поставщика ресурсов;

**Устройство** – техническое устройство (прибор), оснащенное встроенными технологиями, в том числе технологией «интернета вещей» и телематики (устройства IoT и телематики, приборы учета) для информационного взаимодействия с внешней средой;

**Программное решение с использованием технологий «умного города» (Программное решение)** – компьютерная программа или информационная система (ресурс), предназначенная для хранения и (или) обработки данных, поступающих с приборов учета и (или) технических устройств по технологии «умного города»;

**Личный кабинет смарт-платформы (ЛК СП)** – информационный ресурс смарт-платформы, используемый в целях обеспечения информационного взаимодействия Оператора и Клиента в процессе предоставления услуг смарт-платформы;

**Клиент** – организация, индивидуальный предприниматель, которым Оператор оказывает услуги с использованием смарт-платформы на основании соответствующего Договора;

**Пользователь** – сотрудник Клиента, авторизованный для осуществления взаимодействия с Оператором (размещение обращений, запросов), в рамках оказания услуги смарт-платформы;

**Договор оказания услуг смарт-платформы (Договор)** – договор присоединения, условия которого определены Оператором и принимаются

Клиентом не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом, определяющий условия оказания Оператором услуг Клиенту;

**Заказ** – приложение к Договору, оформленное в соответствии с утвержденной формой и определяющее количественные и качественные параметры услуги;

**Учетные данные** – набор информации, передаваемый Пользователю Оператором, включающий реквизиты, использование которых позволяет организовать доступ к смарт-платформе и ресурсам из ее состава;

**Служба поддержки пользователей (СПП)** – единая точка контакта между Оператором и Пользователями. Служба поддержки пользователей управляет обращениями, а также осуществляет коммуникации с Пользователями;

**Сайт** – информационный ресурс в глобальной компьютерной сети Интернет, доступный по адресу [www.smart.by](http://www.smart.by);

**Услуги смарт-платформы (Услуги)** – услуги, оказываемые Оператором с использованием функциональных возможностей смарт-платформы;

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

**Расчетный период** – полный календарный месяц, начинающийся после месяца, в котором Услуги были оказаны Клиенту, если иное не определено Договором;

**Применимые правила** – документы, утверждаемые Оператором и регулирующие взаимоотношения Оператора и Клиента в рамках оказания Услуг;

**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;

**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 Услуг (техническая поддержка).

4. Оказание Услуг осуществляется путем предоставления Клиентам доступа к использованию функциональных возможностей Смарт-платформы, функциональных возможностей ЛК СП, а также предоставления вычислительных ресурсов Оператора для размещения Программного решения, принадлежащего Клиенту, и его интеграции со Смарт-платформой в соответствии с Применимыми правилами, условиями Договора и Заказа на возмездной основе.

5. Положения настоящих Правил в полном объеме применяются к отношениям Оператора и Клиента при оказании Услуг, если иное прямо не указано в документе, определяющем порядок оказания конкретной Услуги, либо в Договоре.

6. Применимые правила включают в себя:
- настоящие Правила;
  - правила оказания конкретной Услуги;
  - правила размещения программных решений с использованием технологий «Умного города» на ресурсах автоматизированной информационной системы «Смарт-платформа «Северный берег»;
  - правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей;
  - иные документы, регламентирующие отношения Оператора и Клиента.

## ГЛАВА 2 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА И КЛИЕНТА

### 7. Оператор обязуется:

- 7.1. оказывать Клиенту Услуги надлежащим образом, в объеме и в сроки, предусмотренные Договором;
- 7.2. вести учет оказания Услуг и поступления от Клиента оплаты за оказываемые Услуги;
- 7.3. своевременно информировать Клиента о возникших аварийных ситуациях, затрудняющих оказание и получение Услуг или ухудшающих их качественные показатели, после их наступления;
- 7.4. выполнять при оказании Услуг требования политики информационной безопасности, принятой у Оператора;
- 7.5. уведомлять Клиента об изменении Тарифа на Услуги путем размещения соответствующей информации на Сайте;
- 7.6. уведомлять Клиента об изменениях Применимых правил, а также иных изменениях в порядке оказания Услуг путем размещения соответствующей информации на Сайте и дополнительно иными способами, доступными Оператору;
- 7.7. обеспечивать Клиенту необходимую помощь и содействие в связи с заказанными Услугами, в том числе своевременно рассматривать его обращения по поводу оказания Услуг;
- 7.8. надлежащим образом выполнять иные условия Применимых правил и Договора.

### 8. Оператор вправе:

- 8.1. требовать от Клиента исполнения обязанностей, предусмотренных Договором и Применимыми правилами;
- 8.2. приостанавливать оказание Услуг по Договору, а также расторгнуть Договор путем одностороннего отказа от его исполнения в случаях, предусмотренных Договором, Применимыми правилами и законодательством;
- 8.3. получать от Клиента информацию, необходимую для оказания Услуг и исполнения положений Применимых правил;
- 8.4. 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;

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

8.5.1. при технических повреждениях оборудования и информационных систем Оператора в пределах установленных значений доступности Услуги;

8.5.2. при проведении Оператором плановых (профилактических) работ с предварительным уведомлением об этом Клиента;

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

8.5.4. в случаях, предусмотренных правилами оказания конкретных Услуг;

8.5.5. при нарушении Клиентом условий Договора и Применимых правил, в том числе в части оплаты оказанных Услуг;

8.5.6. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

О приостановлении Услуг в случаях, установленных в пунктах 8.5.1 – 8.5.6, Оператор уведомляет Клиента по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в Договоре. Время приостановления Услуг по причинам, указанным в подпункте 8.5, не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Оператором своих обязательств по Договору;

8.6. использовать адрес электронной почты контактного лица Клиента, указанный в Договоре, для осуществления рассылок с информацией об оказываемых Оператором Услугах;

8.7. определять содержание Применимых правил, в том числе состав и способы оказания Услуг;

8.8. устанавливать Тарифы на Услуги, формировать Тарифные планы;

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

9. Клиент обязуется:

9.1. принимать и оплачивать Услуги в порядке и сроки, определенные Договором;

9.2. не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без согласия Оператора;

9.3. пользоваться Услугами исключительно на условиях, предусмотренных Применимыми правилами, и в соответствии с условиями Договора;

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

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

9.6. предоставлять Оператору материалы, документы и сведения, необходимые для выполнения Оператором своих обязанностей согласно Применимым правилам и Договору;

9.7. обеспечивать конфиденциальность и не допускать разглашения Учетных данных, незамедлительно уведомлять Оператора в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности или разглашения Учетных данных;

9.8. актуализировать в случае изменения информацию о контактных лицах Клиента, указанных в Договоре, в течение 5 (пяти) дней с момента таких изменений;

9.9. знакомиться с информацией, размещенной на Сайте, связанной с предоставлением Услуг;

9.10. не осуществлять действия, способные создать угрозу для нормального функционирования смарт-платформы;

9.11. осуществлять взаимодействие с Оператором в ходе оказания Услуги (направлять заявки об оказании технической поддержки, изменении Услуги и т.п.) через Службу поддержки пользователей посредством способов связи, предусмотренных правилами взаимодействия со Службой поддержки пользователей;

9.12. надлежащим образом выполнять иные условия, предусмотренные Применимыми правилами и Договором.

10. Клиент вправе:

10.1. требовать от Оператора оказания запрошенных Услуг в соответствии с Применимыми правилами и Договором;

10.2. получать от Оператора информацию о планируемых приостановках либо ограничениях в оказании Услуг;

10.3. обращаться к Оператору:  
за помощью и консультациями в вопросах использования Услуг;  
по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых Услуг;  
при возникновении необходимости в технической или информационной поддержке;

10.4. получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения Применимых правил и Договора;

10.5. отказаться от рассылок с информацией об оказываемых Оператором Услугах путем направления соответствующего требования Оператору;

10.6. пользоваться другими правами, определенными Применимыми правилами и Договором.

### ГЛАВА 3

#### ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

11. Договор заключается в следующем порядке:

11.1. заключению Договора предшествует заявка Клиента к Оператору, оформляемая посредством функций Личного кабинета Пользователя на сайте

Оператора [www.becloud.by](http://www.becloud.by) (далее – Личный кабинет) с указанием данных о Клиенте в объеме, предусмотренном соответствующим разделом Личного кабинета;

11.2. в случае необходимости, перед подписанием Договора Оператор инициирует заключение с Клиентом Соглашения о конфиденциальности;

11.3. обработка заявок на подключение Услуги производится в рабочее время, установленное у Оператора. В случае поступления запроса в нерабочее время, его обработка осуществляется в течение следующего рабочего дня;

11.4. параметры Услуги определяются путем согласования Заказа, который является неотъемлемой частью Договора. Для изменения параметров Услуги Клиент направляет запрос в Службу поддержки пользователей, инициируя подписание нового Заказа;

11.5. Оператор направляет Клиенту проект Договора после согласования параметров Услуги. Не позднее 7 (семи) календарных дней после получения от Оператора проекта Договора Клиент направляет почтовой связью или передает нарочно Оператору подписанный со своей стороны оригинальный экземпляр Договора, а также направляет скан-копию подписанного со своей стороны Договора в электронном виде на электронный ящик контактного лица Оператора, указанного в соответствующем разделе Договора, либо посредством Личного кабинета Пользователя на сайте Оператора [www.becloud.by](http://www.becloud.by). Оператор не начинает оказание Услуги до момента получения подписанного со стороны Клиента экземпляра Договора.

12. Договор может быть расторгнут:

12.1. по соглашению сторон Договора;

12.2. путем одностороннего отказа от исполнения Договора по инициативе любой из сторон Договора в случаях и порядке, определенных Договором и Применимыми правилами;

12.3. на основании решения суда;

12.4. по иным основаниям в соответствии законодательством Республики Беларусь.

13. При расторжении Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям сторон вплоть до полного окончания взаимных расчетов.

## ГЛАВА 4

### ПРАВИЛА ПРИЕМЛЕМОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ

14. При использовании Услуги Клиент должен соблюдать требования законодательства Республики Беларусь, в том числе в сфере информационной безопасности.

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

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

17. Посредством использования Услуги Клиент должен хранить и обрабатывать только ту информацию (включая персональные данные), которой он обладает законно, и которая соответствует сфере его деятельности.

18. Услуги не должны использоваться для создания, хранения или передачи информации, хранение и/или распространение которой запрещено в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

19. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг в момент выявления фактов отклонения от указанных правил приемлемого использования.

20. Оператор не возмещает убытки, связанные с использованием Услуг смарт-платформы.

## ГЛАВА 5 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

21. Досудебный претензионный порядок урегулирования спора по всем разногласиям, возникающим в связи с оказанием Услуг, является обязательным. Получатель претензии в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее получения, если иной срок не установлен в Договоре, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии, если Договором не установлено иное.

22. 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

23. При оказании Услуг Оператор:

23.1. использует оборудование, размещенное на территории Республики Беларусь;

23.2. 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;

23.3. обеспечивает функционирование системы аудита и протоколирования событий безопасности смарт-платформы;

23.4. осуществляет мониторинг работоспособности смарт-платформы;

23.5. 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.



24. 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

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

26. Клиент признает, что уведомления, письма и иные юридически значимые документы, направленные Оператором по каналам электронной связи (факс, электронная почта Клиента) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Клиент обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.

27. 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.

## ГЛАВА 8 АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

28. Оператор и Клиент подтверждают, что им известны требования законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь в области противодействия коррупции (далее – антикоррупционные требования). Оператор и Клиент обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований при исполнении Договора своими работниками. Оператор и Клиент отказываются от любого стимулирования работников второй стороны, ее контрагентов, иных лиц, которое направлено на обеспечение выполнения таким лицом каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны. К иным лицам могут относиться госслужащие и любые другие лица, имеющие прямое и/или косвенное отношение к исполнению Договора.

29. В случае возникновения у Оператора либо Клиента подозрений, что произошло или может произойти нарушение антикоррупционных требований, соответствующая сторона обязуется уведомить об этом другую сторону в письменной форме в течение 5 (пяти) календарных дней. В случае нарушения одной из сторон Договора антикоррупционных требований, другая сторона вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке. Сторона Договора, нарушившая антикоррупционные требования при исполнении

Договора, обязана возместить другой стороне возникшие у нее в результате этого убытки.