

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;

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 (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. 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.