

ПРАВИЛА оказания услуги «Смарт-данные»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания услуги смарт-платформы «Смарт-данные» (далее – Услуга) устанавливают общие условия оказания Услуги ООО «Белорусские облачные технологии» (далее – Оператор) Клиенту, определяют показатели качества Услуги, а также порядок взаимодействия Оператора и Клиента и оформления документации при заказе и в процессе оказания Услуги. В случае наличия расхождений между настоящими Правилами и иными документами, регулирующими порядок оказания услуг смарт-платформы, положения настоящих Правил превалируют над положениями иных документов в части установления параметров предоставления Услуги.

1.2. Правила оказания Услуги (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора на оказание Услуги между Оператором и Клиентом (далее – Договор). Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации их новой редакции на сайте www.smart.by. Подписывая договор на оказание Услуги, Клиент принимает обязательность исполнения их положений для себя и выражает свое согласие на то, что Правила могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке.

2. Термины и определения

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

Поставщик сведений – организация, обеспечивающая размещение и (или) передачу сведений для размещения на смарт-платформе;

Применимые правила – правила использования Услуг Оператора, доступные в сети Интернет на Сайте Оператора, и содержащие в себе условия доступа и использования Услуг, изложенные в следующих документах:
Правила оказания услуг смарт-платформы;
Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей.

2.2. В случае, если в настоящих Правилах используются термины, определения которым не даны в разделе «Термины и определения» настоящих Правил, применению подлежат термины и их определения, данные в Применимых правилах.

3. Описание услуги

3.1. Оператор организует предоставление Услуги с использованием функциональных возможностей смарт-платформы.

3.2. Состав сведений, подлежащих размещению, хранению и обработке на смарт-платформе, перечень организаций, размещающих и (или) передающих сведения для размещения на смарт-платформе, а также общий порядок подключения к смарт-платформе предусмотрены положениями постановления Совета Министров Республики Беларусь от 24.11.2021 № 673 «О реализации Указа Президента Республики Беларусь от 13 мая 2021 г. № 186».

3.3. Для предоставления Услуги Оператор обеспечивает возможность проведения мероприятий, позволяющих организовать доступность данных, полученных в результате дистанционного снятия показаний с ПУ и устройств, для дальнейшей обработки и передачи в рамках информационного обмена, в том числе для целей использования при учете, расчете и начислении платы за жилищно-коммунальные услуги.

3.4. В рамках Услуги Клиенту доступна размещенная на смарт-платформе информация о показаниях расхода ресурсов, собранная с ПУ и устройств. Для обеспечения полноты и актуальности указанной информации Поставщики сведений организуют ввод сведений о ПУ и устройствах, а также реализуют совместно с Оператором мероприятия в соответствии с положениями *Регламента подключения приборов учета и технических устройств к смарт-платформе*, размещенного на Сайте.

3.5. Для обеспечения информированности Клиентов Оператор размещает на Сайте следующую документацию:

«*Общее описание системы*» – содержит информацию о функциональности смарт-платформы, доступной Клиентам в рамках потребления Услуги;

«*Руководство пользователя*» – содержит информацию о порядке действий Пользователей в рамках потребления Услуги.

3.6. В процессе оказания Услуги Оператор обеспечивает:

предоставление прав на использование по назначению функций смарт-платформы (в т.ч. с учетом обновлений и доработок) в течение срока действия договора на оказание Услуги;

предоставление доступа к набору данных, полученных в процессе функционирования смарт-платформы;

возможность проведения мероприятий в соответствии с Регламентом подключения приборов учета и технических устройств к смарт-платформе;

защиту ИТ-ресурсов, на которых размещена смарт-платформа, в соответствии с действующей у Оператора Политикой информационной безопасности;

техническую и информационную поддержку уполномоченных представителей Клиента, осуществляющих непосредственное пользование смарт-платформой (далее – Пользователей);

фиксацию времени и содержания действий Пользователей при информационном взаимодействии посредством смарт-платформы;

уведомление Клиентов о выявленных сбоях и неисправностях в работе смарт-платформы, а также нарушении требований по защите информации;

осуществление иных функций, необходимых для обеспечения работы смарт-платформы.

4. Ограничения и соглашения

4.1. Заключая Договор на оказание Услуги, Клиент соглашается с тем, что:

будет использовать функциональность смарт-платформы в соответствии с назначением и исключительно для собственных нужд;

компьютерные программы, с использованием которых функционирует смарт-платформа (далее – ПО) в рамках своей функциональности не могут остановить осуществление бизнес-процессов, организованных в информационных системах Клиента;

ПО не свободно от ошибок, поэтому Клиент принимает его работу на условиях «как есть» («as is»);

Оператор имеет право внесения по собственному усмотрению изменений в настройки ПО без согласования с Клиентом при условии, что такие изменения не окажут влияния на обеспечение согласованного уровня качества предоставления Услуги;

Оператор не несет ответственность за достоверность сведений, размещаемых, хранящихся и обрабатываемых на смарт-платформе. Данные сведения подлежат подтверждению Поставщиками сведений для обработки на смарт-платформе и передачи в рамках информационного обмена;

Оператор имеет право использовать сведения, размещенные и подтвержденные Клиентом на смарт-платформе в рамках Услуги, в том числе показатели потребления, полученные с ПУ и устройств, для проведения аналитических исследований и предоставления третьим лицам для целей, не запрещенных законодательством.

4.2. С момента передачи порядка и реквизитов доступа к ЛК СП ответственность за смену пароля и его конфиденциальность, а также организованный им доступ к ЛК СП возлагается на Клиента.

4.3. Перерывы в предоставлении доступа к Услуге квалифицируются как предоставление доступа к Услуге в штатном режиме и не включаются во время простоя Услуги, если такие перерывы явились следствием:

доступа третьих лиц к Учетным данным Клиента, произошедшего не по вине Оператора;

обстоятельств непреодолимой силы, определенных согласно условиям Договора.

4.4. В случае проведения плановых работ по обслуживанию Оператор имеет право на прерывание доступа к Услуге, предварительно уведомив об этом Клиента. Данные перерывы не квалифицируются как отсутствие доступа к Услуге.

4.5. Оператор обязуется:

4.5.1. обеспечивать доступность Услуги в соответствии с метриками, указанными в разделе «Качество предоставления Услуги» настоящих Правил;

4.5.2. обеспечивать передачу Клиенту учетных данных, а также возможность использования функций ЛК СП;

4.5.3. осуществлять мониторинг работоспособности смарт-платформы средствами мониторинга Оператора;

4.5.4. предоставлять Клиенту консультации со стороны сотрудников Оператора;

4.5.5. уведомлять Клиента в случае обнаружения инцидентов, связанных с безопасностью информации, и согласовывать с Клиентом меры, которые необходимо предпринять для снижения воздействия инцидента и его устранения;

4.5.6. обеспечивать хранение заявок от Клиентов в рамках обращений в Службу поддержки пользователей (далее – СПП).

4.6. Клиент обязуется:

4.6.1. обеспечивать сохранность и конфиденциальность полученной от Оператора информации по исполнению Договора;

4.6.2. обеспечить подготовку собственной инфраструктуры (локальные вычислительные и телекоммуникационные сети, доступ в Интернет, ПЭВМ, антивирусная защита) к эффективному использованию Услуги;

4.6.3. обеспечить знание и соблюдение работниками Клиента требований Применимых правил; Клиент гарантирует, что уровень знаний его работников будет достаточным для использования Услуги;

4.6.4. незамедлительно информировать Оператора об отклонениях от согласованного уровня Услуг или же о другом обнаруженном событии, которое способно нарушить процесс оказания Услуги;

4.6.5. в случае обнаружения инцидента, связанного с безопасностью информации незамедлительно уведомлять Оператора об инциденте, используя функции Личного кабинета, либо направив сообщение на адрес электронной почты support@becloud.by и дополнительно уведомив Оператора звонком по номеру +375 (29) 249-38-89;

4.6.6. в случае утери или компрометации реквизитов доступа к Личному кабинету Пользователя на сайте Оператора www.becloud.by (далее – Личный кабинет) либо ЛК СП сообщить о данном факте и обратиться за получением новых реквизитов по электронному адресу support@becloud.by. Обращение должно производиться с электронного адреса уполномоченного лица, указанного в Договоре. После процедуры изменения или сброса реквизитов доступа необходимо направить в адрес Оператора заявление на официальном бланке Клиента за подписью уполномоченного лица с указанием причины изменения или сброса реквизитов доступа в рамках оказываемой Услуги с указанием реквизитов Договора;

4.6.7. предоставлять запрашиваемую Оператором информацию об использовании Услуги в целях улучшения качества оказания услуг Оператором;

4.6.8. не вскрывать технологии, не производить декомпиляцию и дизассемблирование компьютерных программ за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

4.7. Оператор не несет ответственность за:

4.7.1. невозможность использования Услуги по причинам, не

зависящим от Оператора, в т.ч. в связи с действиями Клиента в отношении ПО, не соответствующими его функциональному назначению;

4.7.2. за качество сервисов третьих лиц (в частности сервисов передачи данных), необходимых для доступа к Услуге;

4.7.3. инциденты, произошедшие вследствие изменений, произведенных Клиентом при настройке Личного кабинета и ЛК СП, в том числе повлекших несанкционированный доступ к Личному кабинету и ЛК СП;

4.7.4. целостность информации Клиента;

4.7.5. получение доступа третьих лиц к Личному кабинету и ЛК СП в связи с обстоятельствами, за которые Оператор не отвечает (неприменение средств защиты информации, передача учетных данных, использование стандартных имен учетных записей, «слабых» паролей и т.п.);

4.7.6. за убытки любого рода, связанные с использованием ПО или понесенные Клиентом из-за утери и/или разглашения своих Учетных данных для доступа к Услуге;

4.7.7. за корректное функционирование операционных систем, используемых Клиентом.

4.8. Клиент имеет право:

получать круглосуточный доступ к Услуге за исключением времени проведения работ по обслуживанию;

получать информационную и техническую поддержку Оператора при пользовании Услугой.

5. Стоимость Услуги

5.1. Стоимость Услуги формируется на основании тарифов Оператора и исходя из выбранных Клиентом количественных параметров, согласованных в заказе на оказание Услуги, являющемся неотъемлемой частью Договора (далее – Заказ).

5.2. При расчете стоимости Услуги учитываются выбранные Клиентом виды энергоресурсов, а также общее количество ПУ и устройств, данные показаний которых собираются, хранятся и обрабатываются с использованием смарт-платформы.

5.3. Фактический объем оказанной Услуги определяется Оператором автоматически с применением функциональных возможностей ПО в последний день Отчетного периода. Тарификация осуществляется по максимальному количеству приборов учета и устройств, подключение которых к смарт-платформе зафиксировано в Отчетном периоде.

5.4. В случае, если объем Услуги, определенный способом, указанным в п.5.3., составляет менее 50 (пятидесяти) ПУ и устройств (в отношении индивидуальных приборов учета), и менее 10 (десяти) ПУ и устройств (в отношении групповых приборов учета), Услуга считается оказанной в объеме исходя из количества, равного 50 (пятидесяти) (для индивидуальных приборов учета), и 10 (десяти) (для групповых приборов учета) соответственно.

5.5. Оплата за оказание Услуги осуществляется посредством ежемесячных платежей в течение срока оказания Услуги. Условия оплаты Услуги указываются в Договоре и (или) Заказе.

6. Порядок оказания услуги

6.1. Запрос на подключение Услуги может быть оформлен с использованием функций Личного кабинета либо путем заполнения формы обратной связи (выбор действия «Связаться с нами» в разделе «Контакты»-«Контактная информация» на Сайте Оператора) с указанием данных о Клиенте согласно форме Заказа, а также полного наименования организации Клиента и реквизитов для оформления Договора.

6.2. Запрос на подключение Услуги должен содержать набор информации, указанный в соответствующем разделе Личного кабинета и определенный как обязательный к заполнению.

6.3. Обработка запросов в рамках оказания Услуги производится в Стандартное рабочее время. В случае поступления запроса в нерабочее время, обработка осуществляется в течение следующего рабочего дня.

6.4. В процессе рассмотрения запроса Оператор определяет и согласует с Клиентом возможность предоставления в рамках Услуги запрошенного набора функций и сведений. По итогам согласования в течение рабочего дня, следующего за днем согласования запроса, Оператор направляет Клиенту проект Договора.

6.5. Определение параметров Услуги осуществляется путем согласования Заказа, являющегося неотъемлемой частью Договора.

6.6. Для начала оказания Услуги Оператор в соответствии с параметрами Заказа Заказчика производит первичные настройки ЛК СП и импорт предоставленных Клиентом сведений в формате, установленном Оператором.

6.7. После проведения процедур, необходимых для подключения Пользователей, Оператор передает Клиенту список Учетных данных для обеспечения доступа Пользователей к услуге. Дата начала оказания Услуги фиксируется в Акте начала оказания услуги.

6.8. Клиент самостоятельно определяет необходимость изменения параметров Услуги.

6.9. Запросы на изменение параметров Услуги направляются в СПП по адресу support@becloud.by либо с использованием функций Личного кабинета. Изменение параметров Услуги оформляется подписанием дополнительного Заказа.

6.10. По окончании срока действия / при расторжении Договора без заключения нового Договора доступ Пользователя к услуге прекращается. Удаление данных по окончании срока действия / при расторжении Договора не означает прекращения обязательств Клиента по оплате оказанной Услуги.

7. Порядок оказания технической поддержки

7.1. Оператор обеспечивает оказание технической поддержки Клиента в следующем объеме:

предоставление консультаций по вопросам настройки и работы Личного кабинета и ЛК СП;

предоставление консультаций по обеспечению выполнения Регламента подключения приборов учета и технических устройств к смарт-платформе;

обработка запросов, связанных с внештатными ситуациями, возникающими в процессе пользования Услугой, а также их устранение, если возникающие ситуации лежат в зоне ответственности Оператора.

7.2. Оператор оказывает техническую поддержку исключительно по заявкам Клиента и поступившей только от Уполномоченных лиц, указанных в разделе Договора «Контактные данные Сторон».

7.3. Порядок взаимодействия с СПП, а также действующие у Оператора метрики обработки и выполнения запросов, в том числе в части категорирования и решения инцидентов, изложены в Применимых правилах.

8. Качество предоставления Услуги

8.1. Услуга считается оказанной в полном объеме, если за отчетный период не нарушены согласованные метрики:

Метрика	Описание / способ вычисления	Целевой показатель
Время предоставления Услуги	Период времени, когда Услуга доступна для подключения: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.	24×7
Время технической поддержки	Период времени, когда поддержка доступна для Пользователей: с 8:00 до 20:00, с понедельника по пятницу, кроме выходных дней и дней, объявленных нерабочими.	12×5
Доступность (Availability) ЛК	$Availability = (AST - DT) / AST \times 100$ AST – согласованное Время предоставления услуги DT – Время простоя	не менее 99,5 %

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

8.3. Клиент может получить отчет о выполнении метрик, описанных в п.8.1, за отчетный период, разместив запрос в Службу поддержки пользователей.

8.4. Уполномоченное лицо Клиента может направить сообщение о несвоевременном или некачественном выполнении запроса или предложения по улучшению услуг.

8.5. Все сообщения о некорректности функционирования Услуги регистрируются и передаются ответственному лицу Оператора, которое контролирует процесс решения проблемы и получает от заявителя подтверждение факта решения в устной или письменной форме.

8.6. Все сообщения о некорректности функционирования Услуги должны быть рассмотрены в течение срока, определенного внутренними регламентами Оператора.