

УТВЕРЖДЕНО приказ
Директора ООО «Дата Клауд»
Шоркина А.П.
№ БН от 14.08.2021

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР оказания услуг облачных вычислений

Настоящий Договор публичной оферты (далее - Договор) определяет порядок оказания услуг облачных вычислений и иных услуг, оказываемых **ООО «Дата Клауд»**, именуемым в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Шоркина Алексея Петровича, действующего на основании Устава, а также взаимные права и обязанности при оказании услуг между Исполнителем и Заказчиком, принявшим публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора.

1. Термины и определения

1.1. **Акцепт оферты** - полное и безоговорочное принятие Заказчиком Оферты путем осуществления действий, указанных в подпункте 3.4. пункта 3 настоящего Договора. Акцепт оферты создает Договор.

1.2. **Договор** - соглашение между Заказчиком и Исполнителем на оказание услуг облачных вычислений и иных услуг, оказываемых Заказчику, который заключается путем акцепта оферты.

1.3. **Дополнение об оказании Услуги (или Дополнение)** - документ, содержащий подробные и детализированные условия оказания соответствующих Услуг.

1.4. **Заказ** – направляемый Заказчиком Исполнителю посредством заполнения формы Заказа, размещённой на Сайте Исполнителя, документ, содержащий перечень и количество Услуг. Заказ является неотъемлемой частью Договора, оформляется в соответствии с разделом 3 настоящего Договора.

1.5. **Заказчик**- физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществившие акцепт Оферты путем оплаты Оферты и получающее от Исполнителя Услуги в соответствии с настоящим Договором и Дополнениями к нему.

1.6. **Лицензионное соглашение с конечным пользователем** – соглашение, декларируемое Правообладателем компьютерных программ в одностороннем порядке. Лицензионное соглашение с конечным пользователем включается в компьютерную программу (появляется при инсталляции) и/или размещается на официальном сайте соответствующего Правообладателя либо включается в соответствующее Дополнение об Услуге.

1.7. **Личный кабинет (Панель управления)** – выделенное Заказчику информационное пространство (набор веб-страниц) в сети Интернет, позволяющее Заказчику в режиме удаленного доступа осуществлять управление приобретенными им Услугами; направлять сообщения

(уведомления, заявки) Исполнителю в случаях, предусмотренных настоящим Договором; содержащее информацию о приобретенных Услугах, их состоянии, а также информацию о Заказчике, предоставляемую им при заключении настоящего Договора, содержащее иную информацию и позволяющее Заказчику совершать иные действия в соответствии с предусмотренным в таком информационном пространстве функционалом. Доступ к Личному кабинету осуществляется по ссылке <https://billing.skorohost.by/> при условии корректного ввода Учетных данных.

1.8. **Облачная инфраструктура** – совокупность программно-технических средств, обеспечивающая обработку и хранение информации, в целях оказания услуг облачных вычислений.

1.9. **Облачные вычисления** - парадигма для предоставления возможности сетевого доступа к масштабируемому и эластичному пулу общих физических или виртуальных ресурсов с предоставлением самообслуживания и администрированием по требованию.

1.10. **Отчётный период** – 1 (один) календарный месяц, в котором оказывались Услуги, если не определено в соответствующем Дополнении.

1.11. **Оферта** - настоящий документ, публичный договор. Публикация (размещение) текста публичного договора на сайте Исполнителя является публичным предложением (офертой), адресованным широкому кругу лиц с целью оказания определенных видов услуг (п.2. ст. 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь). Фактом, подтверждающим заключение публичного договора со стороны Заказчика услуг, является его оплата - акцепт оферты (п.3. Ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

1.12. **Персональные данные** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно идентифицированному, или идентифицируемому Заказчику, предоставляемая Заказчиком Исполнителю в целях обработки такой информации с учетом требований законодательства Республики Беларусь, Европейского Союза, международно-правовых- обязательств Республики Беларусь, исполнение договорных обязательств перед Заказчиком, использование в маркетинговых, рекламных, исследовательских целях.

Основанием для обработки персональных данных являются: статья 28 Конституции Республики Беларусь, статья 18, статья 23 Закона Республики Беларусь от 10.11.2008 «Об информации, информатизации и защите информации», Указ Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет», международные обязательства Республики Беларусь.

1.13. **Правообладатель** – обладатель исключительного права на компьютерную программу в значении, установленном статьёй 983 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

1.14. **Сайт Исполнителя** – официальный веб-сайт Исполнителя размещенный по адресу <https://skorohost.by/>

1.15. <https://skorohost.by/>, который, помимо прочего, содержит информацию о перечне и условиях Услуг по настоящему Договору; форму Заказа, посредством заполнения которой Заказчик направляет Заказ Исполнителю; Дополнения по всем Услугам, оказываемым Заказчиком.

1.16. **Услуги** – хостинг, предоставление в аренду виртуального сервера, телематические услуги и/или иные технологические услуги, а также услуги предоставления программного обеспечения посредством сети Интернет, оказываемые Заказчику, перечень которых размещен на Сайте.

1.17. **Учетные данные** – логин, в качестве которого используется адрес электронной почты, указанный Заказчиком при заключении настоящего Договора с Исполнителем, и пароль, присваиваемый Заказчику и позволяющий ему получить доступ к управлению Услугами Исполнителя.

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель обязуется по поручению Заказчика на основании Заказов, оказывать Услуги, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения и дополнения в настоящий Договор, а также в Прейскурант, в связи с чем Заказчик обязуется перед получением Услуг ознакомиться с актуальной версией Договора и соответствующего Дополнения на Сайте Исполнителя, иной информацией.

3. Порядок заказа Услуг

3.1. В случае возникновения необходимости в получении Услуг у Заказчика в целях уточнения стоимости оказания Услуг Заказчик направляет Исполнителю Заказ путем заполнения формы Заказа, размещенной на сайте Исполнителя.

3.2. В разумный срок после получения Заказа Исполнитель выполняет расчет стоимости Услуг, направляет Заказчику Счёт или отказывает Заказчику в приёмке Заказа. Окончательная сумма, подлежащая оплате Заказчиком Исполнителю по настоящему Договору, указывается в Счёте и определяется на основании Прейскуранта, действующего на дату оформления Счёта Заказчику и опубликованного на Сайте Исполнителя.

3.3. Настоящий Договор является публичным договором (статья 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель берет на себя обязательство по оказанию Услуг в отношении Заказчиков, обратившихся за указанными Услугами.

Размещение текста настоящего Договора на Сайте Исполнителя является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным Заказчику (Заказчикам), заключить настоящий Договор (пункт 2 статьи 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (статья 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Фактом, подтверждающим принятие Заказчиком условий настоящего Договора, является оплата Заказчиком Услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (пункт 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Настоящий Договор, при условии, соблюдения порядка его оплаты считается заключенным в простой письменной форме (пункт 2, пункт 3 статьи 404 и пункт 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

3.4. Настоящая Оферта считается акцептованной (настоящий Договор считается заключенным и вступает в силу) с даты оплаты Заказчиком первого из выставленных согласно пункту 3.2. настоящего Договора Счетов. Счёт направляется Заказчику на электронную почту, указанную при регистрации, с факсимильной подписью и печатью. Заказчик подписывает Счет и возвращает его Исполнителю в течение 3 (трех) рабочих дней после оплаты. В случае не возвращения Заказчиком оплаченного Счета, презюмируется, что Заказчик принял (акцептовал) все условия такого Счета.

3.5. Дополнения являются публичной офертой в соответствии со статьей 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь, и в случае принятия изложенных в Дополнениях условий Заказчик приобретает права и соглашается надлежащим образом исполнять обязанности, изложенные в настоящем Договоре и соответствующем Дополнении.

3.6. Дополнение считается заключенным и вступает в силу с момента оплаты Заказчиком первого Счёта, содержащего условия об оплате стоимости Услуг, которые предусмотрены соответствующим Дополнением.

3.7. Дополнение является неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.8. В случае неоплаты Счёта Заказчиком по истечении 7 (семи) рабочих дней с даты его получения выставленный счёт аннулируется Исполнителем в одностороннем порядке, а Дополнение и/или настоящий Договор не считаются заключенными.

3.9. Если иное не предусмотрено соответствующим Дополнением, в срок не позднее 7 (семи) рабочих дней до окончания текущего Отчётного периода, Исполнитель направляет Заказчику Счёт, в котором указывает перечень, объём и стоимость за следующий Отчётный период, если Заказчик не уведомит Исполнителя в срок не позднее 8 (восьми) рабочих дней до окончания текущего Отчётного периода об отказе от соответствующих Услуг в следующем Отчётном периоде.

4. Общие условия оказания Услуг

4.1. Период/объём оказания Услуг указывается в Счёте и Акте об оказании Услуг.

4.2. Исполнитель начинает оказание Услуг Заказчику в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты оплаты соответствующего Счёта, если иного не предусмотрено соответствующим Дополнением.

4.3. Стороны договорились о том, что датой начала оказания Услуг будет дата предоставления Заказчику необходимых Учётных данных.

4.4. По истечении периода, в котором осуществлялось оказание услуг, Стороны подписывают Акт об оказании Услуг. Акт об оказании Услуг составляется Исполнителем и направляется Заказчику по электронной почте с факсимильной подписью и печатью. Заказчик подписывает Акт и возвращает его Исполнителю в течение 3 (трех) рабочих дней.

4.5. Невозврат Заказчиком Акта оказанных Услуг и отсутствие письменных возражений Заказчика в течение 5 (пяти) календарных дней с момента направления данного Акта, подписанного Исполнителем, является согласием Заказчика с Актом оказанных Услуг. Акт оказанных Услуг считается подписанным Заказчиком единолично. (постановление Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов и признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 № 58»).

4.6. Стороны обязаны осуществлять действия по препятствованию распространения спама и вредоносного программного обеспечения через технические средства и программное обеспечения Сторон при оказании Услуг/получении Услуг.

4.7. В целях осуществления вышеперечисленных требований Стороны берут на себя обязательства:

- не отправлять с использованием Услуг информацию, распространение которой противоречит законодательству Республики Беларусь, а также международным договорам Республики Беларусь;

- не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные законодательством об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения Правообладателя или его полномочного представителя.

5. Стоимость Услуг

5.1. Стоимость Услуг по настоящему Договору определяется исходя из объема, характера и продолжительности заказанных Заказчиком Услуг на основании Прейскуранта, действующего на дату оформления Счета Заказчику и опубликованного на Сайте Исполнителя.

5.2. Предварительная оплата за Услуги, внесенная Заказчиком, учитывается по стоимости Услуг согласно Прейскуранта, действующего на момент формирования Акта об оказании Услуг.

6. Порядок расчётов

6.1. Все расчёты по настоящему Договору осуществляются в белорусских рублях посредством безналичного перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя, при этом Заказчик обязуется указывать номер и дату Счёта в платёжном документе в целях идентификации платежа.

6.2. Предоставление Услуг по настоящему Договору осуществляется исключительно на основе предварительной оплаты Заказчиком. В случае истечения оплаченного периода/объёма оказания Услуги, Исполнитель приостанавливает доступ Заказчика к соответствующим Услугам. Возобновление доступа к Услугам осуществляется после поступления оплаты за очередной Отчетный период.

6.3. Заказчик обязуется оплачивать Счета в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента их получения.

6.4. Датой оплаты признаётся дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя, при условии исполнения Заказчиком обязательств по идентификации платежа, предусмотренных в пункте 6.1. настоящего Договора.

7. Ответственность Сторон

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с условиями настоящего Договора, а в части, не урегулированной Договором – в соответствии с условиями Дополнений и законодательством Республики Беларусь.

7.2. Заказчику известны важнейшие функциональные свойства оказываемых Услуг. Заказчик несет риск соответствия указанных Услуг своим пожеланиям и потребностям. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки, возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования Услуг, если такие убытки не возникли по вине Исполнителя.

7.3. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой и косвенный ущерб или потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедшие не по вине Исполнителя.

7.4. Ответственность Исполнителя за неисполнение обязательств по настоящему Договору не может превышать стоимости оказания соответствующих Услуг за Отчётный период.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг.

7.6. В случае если Заказчик посредством использования Услуги обрабатывает информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено в соответствии с законодательством Республики Беларусь, то в рамках настоящего Договора Заказчик несет полную ответственность за такую обработку в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7.7. В случае, если будет выявлено любое использование нелицензионных программ или распространение Заказчиком компьютерных программ

Правообладателя, Заказчик обязуется возместить Исполнителю все документально подтвержденные убытки, понесенные Исполнителем, в связи с выполнением требований Правообладателя за несоблюдение обязательств перед Правообладателем.

7.8. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой Стороной за потерю данных, упущенную выгоду и любые другие косвенные потери и их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в оказании каких-либо Услуг, вне зависимости от того, могла или нет Сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Стороны по настоящему Договору освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть событий, которые нельзя было предвидеть или предотвратить. К вышеуказанным обстоятельствам в контексте настоящего Договора относятся: стихийное бедствие, пожар, война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, принятие государственным органом и/или органом местного самоуправления, правовых и/или правоприменительных актов, повлекших невозможность исполнения настоящего Договора и иные действия, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон.

8.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы каждая Сторона должна не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по данному Договору, а также предполагаемые сроки их действия.

8.3. В случае если любое из вышеуказанных обстоятельств повлияло на исполнение настоящего Договора в срок, то срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается на период действия обстоятельства непреодолимой силы.

8.4. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается свыше 1 (одного) месяца, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора либо настоящий Договор подлежит расторжению в установленном порядке.

9. Порядок разрешения споров

9.1. В случае нарушения условий настоящего Договора со стороны Исполнителя, Заказчик обязуется направить претензию в срок не позднее 7 (семи) календарных дней с даты выявления таких нарушений. Исполнитель вправе не принимать к рассмотрению претензии, направленные Заказчиком позднее вышеуказанного срока. Исполнитель обязуется дать ответ на претензию Заказчика в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты её получения.

9.2. В случае если Стороны не достигнут согласия по спорным вопросам в претензионном порядке, спор разрешается в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

10. Срок действия Договора. Порядок изменения и расторжения. Отказ от предоставления Услуг

10.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента зачисления на расчетный счет Исполнителя денежных средств, уплаченных Заказчиком в счет оплаты заказанных им Услуг в соответствии с выставленным ему требованием об оплате заказанных Услуг.

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

10.3. Настоящий Договор, может быть, расторгнут по инициативе одной из Сторон по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента письменного извещения другой Стороны о своём желании прекратить действие настоящего Договора. Расторжение настоящего Договора влечёт за собой расторжение всех Дополнений к настоящему Договору.

10.4. При отказе Заказчика от Услуг Исполнителя до истечения срока оказания Услуг, определенного Заказом, производится перерасчет стоимости Услуг за фактическое время пользования ими, по ежемесячной стоимости Услуг, определенной соответствующим Прейскурантом, действующим на дату отказа от Услуги, если иной механизм перерасчета стоимости Услуг не определен Дополнением к Договору.

11. Тестовый период

11.1. Предоставление Услуг в Тестовом режиме осуществляется Исполнителем исключительно для ознакомления с функциональными возможностями Услуг и оценки соответствия качественных характеристик Услуги требованиям Заказчика.

11.2. Предоставление Услуг в Тестовом режиме не налагает на Исполнителя финансовых и прочих обязательств по качеству оказания Услуг и уровню сервиса. Повторное подключение Услуги в Тестовом режиме не допускается.

11.3. Тестовый режим предоставляется на срок, указанный на Сайте Исполнителя и/или в соответствующем Дополнении.

11.4. В случае, если Заказчик не оплатил Услуги по окончании Тестового режима, доступ к Услуге для Заказчика прекращается.

11.5. Исполнитель оставляет за собой право прекратить предоставление Тестового режима Услуги Заказчику в случае злоупотребления последним Тестовым режимом, в том числе, но не ограничиваясь, в случае использования Тестового режима в иных целях, кроме тестирования функциональных возможностей Услуги.

11.6. Исполнитель не гарантирует совместимость предоставленного в рамках Тестового режима Услуги программного обеспечения с программным обеспечением, используемым Заказчиком при получении Услуг Исполнителя.

Такое программное обеспечение может быть установлено и эксплуатироваться Заказчиком без какой-либо гарантии со стороны Исполнителя.

11.7. Заказчик не вправе использовать Тестовый режим Услуги с целью: осуществления предпринимательской деятельности; выполнения работ и услуг в пользу третьих лиц или обеспечения обязательств перед третьими лицами;

осуществления деятельности, запрещенной законодательством Республики Беларусь, в том числе, распространения и рекламирования порнографических материалов, призывов к насилию, осуществлению экстремистской деятельности, свержению власти и др., а также деятельности, противоречащей общественным интересам, принципам гуманности и морали, оскорбляющей человеческое достоинство либо религиозные чувства, и т.д. При этом Исполнитель вправе самостоятельно давать оценку деятельности Заказчика на предмет нарушения законодательства, в том числе в случаях, когда определение таких действий не закреплено нормативными актами;

распространения спама (в том числе поискового) или совершения действий, способствующих его распространению.

При наступлении событий, указанных настоящем пункте, а также в случае очевидного, с точки зрения Исполнителя, нарушения Заказчиком законодательства Республики Беларусь либо получения претензий, жалоб от третьих лиц, права которых нарушены в результате соответствующей деятельности Заказчика, Исполнитель вправе произвести блокировку Услуги с оповещением об этом Заказчика.

12. Условия сбора, обработки и передачи персональных данных 12.1.

Заказчик дает свое согласие ООО «Дата Клауд» (220024, территория парка "Великий камень", пр.Пекинский 18-251) на сбор, обработку и передачу (далее

– обработка) своих персональных данных Исполнителем и партнерами Исполнителя со следующими условиями:

12.1.1. Согласие Заказчика дается на обработку персональных данных, как без использования средств автоматизации, так и с их использованием, на все время до момента прекращения обработки персональных данных.

12.1.2. В ходе обработки с персональными данными будут совершаться следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

12.1.3. Персональные данные обрабатываются и передаются (в том числе, трансгранично) третьим лицам

12.1.4. Заказчик может получать информационные (рекламные) сообщения по каналам электронной связи.

12.2. Согласие может быть отозвано Заказчиком или его представителем, путем направления письменного заявления ООО «Дата Клауд».

12.3. В случае отзыва Заказчиком или его представителем согласия на обработку персональных данных ООО «Дата Клауд» вправе продолжить обработку персональных данных без согласия Заказчика данных при наличии

оснований, указанных в ст. ст. 18, 32 Закона Республики Беларусь от 10.11.2008 № 455-3 «Об информации, информатизации и защите информации».

13. Заключительные условия

13.1. В случае противоречия условий Дополнений условиям настоящего Договора условия Дополнений преобладают.

13.2. Изменения и/или дополнения в настоящий Договор вносятся в одностороннем порядке по решению Исполнителя.

13.3. Изменения и/или дополнения, вносимые Исполнителем в настоящий Договор по собственной инициативе Исполнителя, вступают в силу не ранее, чем на следующий день после их опубликования на Сайте Исполнителя.

13.4. Изменения и/или дополнения, вносимые Исполнителем в настоящий Договор в связи с изменением законодательства, вступают в силу одновременно со вступлением в силу изменений в соответствующих актах законодательства.

13.5. Текст изменений и/или дополнений настоящего Договора, либо его новая редакция доводится до всеобщего сведения посредством размещения (опубликования) соответствующей информации на Сайте Исполнителя.

13.6. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Стороны не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

13.7. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством, как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем. После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

13.8. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных действий и/или неполучения другой Стороной в установленный Договором срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут Договор в соответствии с положениями настоящей статьи, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

13.9. Стороны подтверждают, что не включены в реестр коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей с повышенным риском совершения правонарушений в экономической сфере по наличию одного или нескольких оснований, установленных Указом Президента Республики Беларусь от 23.10.2012 г. № 488 «О некоторых мерах по предупреждению незаконной минимизации сумм налоговых обязательств».

13.10. Ни одна из Сторон не вправе передавать третьим лицам права и обязательства по настоящему Договору без письменного согласия другой Стороны.

13.11. Настоящим Заказчик выражает свое согласие на аудиозапись входящих звонков, поступающих к Исполнителю.

13.12. Заказчик признает, что уведомления, письма, претензии и иные юридически значимые документы, направленные Исполнителем по каналам электронной связи (факс, электронная почта Заказчика, адрес которой указан в реквизитах настоящего Договора, Личный кабинет Заказчика) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Заказчик обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.

13.13. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику информацию о вопросах функционирования и структуры, а также дополнительных услугах и компетенциях Исполнителя.

13.14. 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.

13.15. В случае изменения адресов и/или расчётных реквизитов Сторон, Сторона, чьи реквизиты изменились, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (пять) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений.

13.16. Адреса для обращений к Исполнителю:

Интернет-сайт: <https://skorohost.by/>

Актуальная контактная информация: <https://skorohost.by/>

Электронная почта: info@skorohost.by

Технические вопросы, служба поддержки:

support@skorohost.by

Оплата и продление услуг: billing@skorohost.by

Акты и бухгалтерские вопросы: buh@skorohost.by

Правонарушения и вопросы качества: abuse@skorohost.by

Административные вопросы, предложения: contact@skorohost.by

14. Адрес и реквизиты Исполнителя:

ООО «Дата Клауд»

УНП 691701570

22210 Минская обл., Смолевичский р-н,

территория Китайско— Белорусского
индустриального парка «Великий камень»,

Пекинский проспект 18, пом 251

УНП: 691701570

БИК OLMPBY2X

УНП Банка: 100429079

BY45OLMP30120001315120000933

УТВЕРЖДЕНО приказ
Директора ООО «Дата
Клауд» Шоркина А.П.
№ БН от 14.08.2021

ДОПОЛНЕНИЕ
«Услуга предоставления облачной инфраструктуры E-Cloud»
к Публичному договору оказания услуг облачных вычислений

ООО «Дата-Клауд», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Шоркина Алексея Петровича, действующего на основании Устава, публикует в соответствии со статьей 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь настоящее Дополнение «Услуга предоставления облачной инфраструктуры E-Cloud» (далее – Дополнение) к Публичному договору оказания услуг облачных вычислений (далее – Договор), являющееся его неотъемлемой частью, о нижеследующем.

1. Общие положения. Порядок заключения настоящего Дополнения

1.1. Настоящее Дополнение регламентирует особенности оказания услуги предоставления облачной инфраструктуры E-Cloud (далее – Услуги) и взаимодействия Сторон в связи с оказанием таких Услуг.

1.2. Заключение настоящего Дополнения осуществляется в следующем порядке:

1.2.1. Заказчик направляет Заказ согласно условиям Договора, содержащий указание на необходимость оказания Услуг;

1.2.2. в разумный срок после получения соответствующего Заказа Исполнитель выполняет расчет стоимости Услуг и выставляет Заказчику Счёт/предоставляет Услуги в Тестовом режиме/ отказывает Заказчику в приемке Заказа;

1.2.3. настоящее Дополнение считается заключенным и вступает в силу с даты оплаты Заказчиком первого счета, включающего в себя оплату Услуг, предусмотренных настоящим Дополнением. В случае предоставления Заказчику Тестового режима, Дополнение считается заключенным и вступает в силу с даты начала фактического пользования Услугами.

1.3. Дополнение является неотъемлемой частью Договора.

1.4. Термины и определения:

1.4.1. **Услуги** – услуги Исполнителя по предоставлению вычислительных ресурсов, включая технические средства и (или) программное обеспечение, перечисленные в Приложении 1 к настоящему Дополнению, содержащем детализированные условия оказания соответствующих услуг, описывающем методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые Исполнителем при оказании соответствующих услуг.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. оказывать Услуги в порядке и на условиях Договора и настоящего Дополнения;

2.1.2. производить изменения технических параметров Услуг. В связи с технической спецификой организации оказания Услуг Исполнитель в одностороннем порядке определяет технические параметры Услуг;

2.1.3. с целью оказания Услуг присваивать Заказчику Учетные данные и высылать эту информацию на адрес электронной почты Заказчика, указанный при Заказе Услуг;

2.1.4. на основании соответствующих Заказов на Услуги изменять перечень и объем Услуг, которые предоставляются Заказчику;

2.1.5. обеспечить Заказчику доступ к его данным и операционным средам на площадке Исполнителя в случае возникновения такой необходимости;

2.1.6. надлежащим образом исполнять другие условия и обязанности, предусмотренные Договором, настоящим Дополнением и законодательством Республики Беларусь.

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. приостановить оказание Услуг до устранения нарушений в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, указанных в пункте 2.3 настоящего Дополнения;

2.2.2. в одностороннем порядке изменить технические параметры оказания Услуг в целях повышения качества и надежности предоставляемых Услуг, в том числе изменять перечень предоставляемых программ, библиотек, функций, средств администрирования. Исполнитель публикует информацию о таких изменениях на Сайте Исполнителя;

2.2.3. контролировать информацию, которую Заказчик публикует с использованием оборудования Исполнителя;

2.2.4. удалить информацию Заказчика, в случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты окончания ранее оплаченного периода Заказчик не внесет оплату за следующий период предоставления Услуги;

2.2.5. приостанавливать частично или в полном объеме оказание Услуг Заказчику:

2.2.5.1. в случае истечения оплаченного периода/объема оказания Услуги. Возобновление доступа к Услугам осуществляется после поступления оплаты за очередной Отчетный период;

2.2.5.2. при использовании нелегального программного обеспечения в случае, если такое программное обеспечение используется при получении Услуг Исполнителя;

2.2.5.3. при проводимых Исполнителем профилактических работах в случаях, предусмотренных Соглашением об уровне качества услуг (SLA).

При приостановлении оказания Услуг Исполнитель предварительно за 2 (два) рабочих дня уведомляет Заказчика об этом по электронной почте.

Время приостановления оказания Услуг по причинам, указанным в пункте 2.2 настоящего Дополнения, не считается перерывом в оказании Услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств по Договору.

2.2.6. в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, направив письменное уведомление Заказчику не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней, в случае:

2.2.6.1. истечения оплаченного периода/объема оказания Услуг;

2.2.6.2. использования нелицензионного программного обеспечения, если такое программное обеспечение используется при получении Услуг Исполнителя;

2.2.6.3. иных нарушений Заказчиком условий Договора, настоящего Дополнения, Приложений к нему и законодательства Республики Беларусь.

2.2.7. пользоваться иными правами, предусмотренными Договором, настоящим Дополнением, Приложениями к нему, а также законодательством Республики Беларусь.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. оплачивать Услуги в порядке и сроки, предусмотренные Договором и настоящим Дополнением;

2.3.2. обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации Учётных данных;

2.3.3. незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) Учётных данных;

2.3.4. использовать Услуги в соответствии с условиями Договора, настоящего Дополнения и законодательства Республики Беларусь, а также не совершать и не допускать совершения третьими лицами следующих действий:

2.3.4.1. публикация или передача любой информации, распространение которой противоречит законодательству Республики Беларусь или нормам международного права;

2.3.4.2. публикация или передача неправомерно полученной информации, полностью или частично защищенной авторскими и/или смежными правами без разрешения владельца прав;

2.3.4.3. публикация или передача любой информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;

2.3.4.4. публикация или передача материалов порнографического характера;

2.3.4.5. массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);

2.3.4.6. фальсификация IP-адреса, а также других идентификационных данных, используемых в сетевых протоколах, при передаче данных в сети Интернет;

2.3.4.7. совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);

2.3.4.8. совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация данных на этом ресурсе;

2.3.4.9. совершение действий, которые могут привести к нарушению работоспособности аппаратных или программных средств Исполнителя, а также создание препятствий для получения услуг другими пользователями.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. запрашивать и получать от Исполнителя Услуги в соответствии с Договором, настоящим Дополнением и Приложениями к нему;

2.4.2. запрашивать и получать от Исполнителя информацию об Услугах и условиях их предоставления;

2.4.3. обращаться к Исполнителю по всем вопросам, касающимся условий качества оказываемых Услуг.

3. Особенности оказания Услуг

3.1. Доступ Заказчика к Услугам осуществляется через сеть Интернет или каналы электросвязи. Предоставление доступа в сеть Интернет не является предметом настоящего Договора и не входит в обязанности Исполнителя по Договору.

3.2. Услуги, предусмотренные настоящим Дополнением, оказываются в том числе в соответствии с параметрами, техническими характеристиками и ограничениями, указанными на Сайте Исполнителя.

3.3. Услуга может предоставляться в Тестовом режиме по желанию Исполнителя. Тестовый режим может предоставляться на условиях и срок, указанный на Сайте Исполнителя и прекращаться по желанию Исполнителя.

3.4. Заказчику в рамках Услуги предоставляется возможность контроля доступа к данным, мониторинг загрузки хранилища, создания отчетов, а также портал для централизованного управления резервным копированием.

3.5. Если иное не будет согласовано Сторонами или не будет прямо предусмотрено тарифным планом по соответствующему оплаченному Заказчиком счету, при превышении Заказчиком оплаченного объема Услуг в Отчетном периоде, доступ Заказчика к Услугам Исполнителя может не приостанавливаться, и Заказчик будет получать Услуги в Отчетном периоде сверх оплаченного объема (далее – перерасход ресурса). Оплата стоимости перерасхода ресурса осуществляется Заказчиком на основании счетов Исполнителя в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком соответствующего счета. Стоимость перерасхода ресурсов за каждую единицу указана в прейскуранте.

3.6. Объем оказанных Услуг и перерасход ресурса определяются Исполнителем по данным собственной системы учета. Данные системы учета Исполнителя признаются единственно верными и не подлежат оспариванию. Заказчик может самостоятельно отслеживать перерасход ресурса с помощью своих Учетных данных.

4. Ответственность Сторон

4.1. Исполнитель не несет ответственность за:

4.2. точность, качество и содержание хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием оказанных Услуг информации;

4.3. нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем;

4.3.1. качественное и бесперебойное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;

4.3.2. доступность информации, размещенной Заказчиком, для всех сегментов сети Интернет по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;

4.3.3. работоспособность и совместимость программного обеспечения, разработанного Заказчиком или третьими лицами;

4.3.4. работоспособность программных средств, предоставляемых Исполнителем, если по вине Заказчика в программные средства были внесены изменения;

4.3.5. доступ третьих лиц к закрытой информации Заказчика, в том числе к Учетным данным, произошедший по вине Заказчика, а также за последствия такого доступа;

4.3.6. ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих Учетных данных;

4.3.7. ущерб, который может быть нанесен Заказчику вследствие использования Услуг и сети Интернет;

4.3.8. упущенную выгоду, а также за любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в результате ненадлежащего исполнения Договора, настоящего Дополнения, а также Приложений к нему.

4.4. Каждая из Сторон несет ответственность за соблюдение прав третьих лиц на результаты интеллектуальной деятельности касательно используемых ею аппаратных и программных средств при оказании и получении Услуг на условиях настоящего Дополнения.

4.5. В случае предъявления претензий и/или требований и/или исков к Исполнителю со стороны третьих лиц, связанных с нарушением Заказчиком любого из обязательств настоящего Дополнения, Заказчик принимает все необходимые меры к урегулированию возможных споров на стороне Исполнителя, при этом Заказчик обязуется полностью возместить Исполнителю расходы и убытки, связанные с компенсацией вышеуказанных требований и/или претензий и/или исков третьих лиц.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Дополнение вступает в силу с момента его заключения (п. 1.2.3 настоящего Дополнения).

5.2. Расторжение настоящего Дополнения в случае одностороннего отказа Заказчика от его исполнения осуществляется путем направления заявления на удаление Услуги по форме, определенной Исполнителем, с

контактного электронного адреса Заказчика на электронный адрес Исполнителя.

5.3. Исполнитель может в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Дополнения в случае изменения политики Исполнителя в области ценообразования и/или оказания Услуг.

5.4. В случае противоречия условий настоящего Дополнения условиям Договора применяются условия настоящего Дополнения.

Реквизиты Исполнителя:

ООО «Дата Клауд»

УНП 691701570

22210 Минская обл., Смолевичский р-н,
территория Китайско— Белорусского
индустриального парка «Великий
камень»,

Пекинский проспект 18, пом 251

УНП: 691701570

БИК OLMРBY2X

УНП Банка: 100429079

BY45OLMP30120001315120000933

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Дополнению «Услуга
предоставления облачной
инфраструктуры E-Cloud»

Перечень, описание и условия предоставления Услуг

1.1. Облачный Датацентр

Содержанием услуги "Облачный Датацентр" является предоставление Заказчику в пользование вычислительных мощностей и ресурсов системы хранения данных в виде изолированной инфраструктуры, которая позволяет Заказчику самостоятельно:

- создавать или удалять виртуальные машины и изменять их конфигурацию;
- включать и выключать виртуальные машины, получать доступ к их консолям;
- управлять конфигурацией сети, подключать и отключать от нее виртуальные машины;
- устанавливать на виртуальные машины системное и прикладное программное обеспечение и управлять им.

1.2. Состав услуги Облачный Датацентр

В состав услуги Облачный Датацентр входит:

1. ресурсный пул, который содержит в себе процессорную мощность (vCPU), оперативную память (vRAM), дисковое хранилище (vHDD) и внутренние сети. Ресурсный пул обеспечивает возможность функционирования виртуальных машин Заказчика путем предоставления необходимых для этого ресурсов;

2. система управления, обеспечивающая Заказчику возможность получать информацию о текущем состоянии Облачного Датацентра и выполнять операции по управлению им.

1.3. Метрики качества услуги Облачный Датацентр

Основной метрикой качества услуги Облачный Датацентр является его доступность, состоящая из доступности ресурсного пула и системы управления. Определения состояний доступности и недоступности этих компонент приведены в таблице 1.

Табл.1 Определения состояний доступности и недоступности.

Наименование компонента	Состояние доступности	Состояние недоступности
Ресурсный пул	Отсутствие препятствий со стороны программных и аппаратных составляющих Комплекса для функционирования в Облачном Датацентре включенных виртуальных машин.	Несанкционированное Заказчиком форсированное выключение включенных виртуальных машин и невозможность их повторного включения, что вызвано поведением программных и аппаратных составляющих Комплекса.
Система управления	Отсутствие препятствий со стороны программных и аппаратных составляющих Комплекса для получения Заказчиком доступа к системе управления в соответствии с процедурами, изложенными в "Руководстве администратора".	Невозможность получения Заказчиком доступа к системе управления, что вызвано поведением программных и аппаратных составляющих Комплекса.

Комплекс – программно-аппаратная инфраструктура Исполнителя, которая основывается на технологиях виртуализации и автоматизации, на базе которой Исполнитель предоставляет Заказчику виртуальные вычислительные ресурсы.

1.4. Условия предоставления услуги Облачный Датацентр

Предоставление услуги Облачный Датацентр и сила определений доступности и недоступности ее компонент обеспечивается при выполнении следующих условий:

1. Заказчик использует услугу с соблюдением ограничений и в соответствии с процедурами, изложенными в документах "Техническая спецификация услуг" и "Руководство администратора";

2. пользование внешними сетями (в том числе сетью Интернет) не входит в состав Услуги. Подключение Облачного Датацентра к внешним сетям и пользование ими может осуществляться в рамках предоставления Исполнителем Заказчику соответствующих Услуг или в рамках отдельных соглашений между Заказчиком и wybranными им поставщиками телекоммуникационных услуг;
3. точкой демаркации является физическая граница Комплекса. Исполнитель не имеет технической возможности обеспечить и не берет на себя ответственность за надлежащее функционирование программных, аппаратных и телекоммуникационных компонент, находящихся за пределами физической границы Комплекса и задействованными в выбранной Заказчиком модели использования Услуги;
4. Исполнитель не имеет технической возможности контролировать, не гарантирует и не берет на себя ответственность за надлежащее функционирование системного и прикладного программного обеспечения, которое установлено Заказчиком и используется им на виртуальных машинах в Облачном Датацентре;
5. Исполнитель обеспечивает физическую целостность данных, хранящихся и обрабатываемых в Облачном Датацентре. Исполнитель не контролирует, не гарантирует и не берет на себя ответственность за логическую целостность данных, которая может быть нарушена в результате действия факторов, находящихся вне контроля Исполнителя (например, некорректное функционирование ПО, которое используется Заказчиком, ошибки сотрудников Заказчика и другое). Противодействие угрозам логической целостности данных (например, путем использования системы резервного копирования и восстановления) находится в зоне ответственности Заказчика.

УТВЕРЖДЕНО
Директора ООО «Дата
Клауд» Шоркина А.П.
№ БН от 14.08.2021

Соглашение об уровне обслуживания для E-Cloud услуг

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора и Дополнения и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Договором Услуг.

1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора и Дополнениями.

2. Термины и определения

2.1. Комплекс – программно-аппаратная инфраструктура Исполнителя, которая основывается на технологиях виртуализации и автоматизации, на базе которой Исполнитель предоставляет Заказчику виртуальные вычислительные ресурсы.

2.2. Заявка - сообщение, которое передается Заказчиком Исполнителю в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, относительно предоставления и получения технической поддержки.

2.3. Точки демаркации - точки разграничения ответственности Исполнителя и Заказчика при оказании технической поддержки, которые устанавливаются в настоящем Соглашении.

2.4. Техническая поддержка - технические мероприятия Исполнителя по обеспечению предоставления Услуг на условиях Договора и его Дополнений.

2.5. Служба технической поддержки - технический персонал Исполнителя, который осуществляет Техническую поддержку Услуг и является ответственным за прием, обработку и решение Запросов Заказчика.

2.6. Центр поддержки (Личный кабинет Заказчика / Тикет-система) – автоматизированная система регистрации и учёта запросов Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма компьютерных программ, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.

2.7. Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния Комплекса Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или его подрядчиков.

2.8. Запланированный простой – заранее запланированный для проведения регламентных работ перерыв в работе Комплекса.

2.9. Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые проводятся оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей в работе Комплекса, а также сетевого оборудования, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и/или его подрядчиков.

2.10. Отчетный период – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.

2.11. Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 9.00 до 18.00 (по минскому времени) в рабочие дни.

2.12. Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) функционирования Комплекса, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Услуг Заказчиком. Под стандартным (штатным) функционированием Комплекса понимается состояние, при котором Услуги предоставляются Заказчику в соответствии с параметрами, регламентированными настоящим Соглашением об уровне обслуживания.

2.13. Время реакции – промежуток времени с момента получения Исполнителем Запроса до получения Заказчиком письменного подтверждения Исполнителя о приёме Запроса, его квалификации и определения времени начала работы над ним.

2.14. Время решения – промежуток времени с момента письменного подтверждения Исполнителем о начале работы над Запросом до момента выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Запросе.

2.15. Временное (обходное) решение– совокупность операций, работ и действий, которые проводятся Исполнителем над Комплексом для устранения или снижения степени влияния неисправности на штатный режим работы Комплекса.

2.16. Приоритет Запроса – устанавливаемая первоначально Заказчиком и корректируемая при необходимости Исполнителем при классификации степень критичности Запроса, определяемая в зависимости от степени влияния Запроса на работу Комплекса.

2.17. Физическая целостность данных - возможность считывания с накопителя (физического или виртуального) предварительно записанного на него битового потока.

2.18. Логическая целостность данных - сохранение логической структуры данных, которая создается и интерпретируется системным или прикладным программным обеспечением.

2.19. Учетная запись – хранимая в системе совокупность данных о пользователе Заказчика, необходимая для предоставления доступа к личным данным и настройкам такого пользователя.

2.20. Учетная запись «Личный кабинет заказчика (Тикет-система)» – это служебная учетная запись с правами уровня администратора в инфраструктуре Заказчика, используемая Исполнителем для оказания Услуг.

2.21. Все другие термины и определения употребляются в значении, определенном Договором и Дополнением к Договору, а также законодательством Республики Беларусь.

3. Перечень работ (услуг) по технической поддержке Услуг

3.1. Техническая поддержка Услуг включает в себя выполнение работ Исполнителем, состав которых зависит от выбранного Заказчиком тарифного плана технической поддержки.

3.2. Порядок взаимодействия между специалистами Заказчика и специалистами Исполнителя приведен в Разделе № 6 настоящего Соглашения.

3.3. Заказчик вправе подать Заявку на выполнение дополнительных работ расширенного администрирования, не входящих в состав тарифных планов технической поддержки. Стоимость таких работ определяется исходя из плановых трудозатрат Исполнителя, указанных на Сайте.

Таблица 1. Перечень выполняемых работ в разрезе тарифных планов технической поддержки:

Перечень выполняемых работ / Тарифный план	SLA "Standard"	SLA "Standard Plus"	SLA "Advanced"	SLA "Premium"	SLA "Business"	SLA "Enterprise"	SLA "TAM"
Полный доступ Заказчика к управлению услугой (права root/администратора)	+	+	-	+	+	+	+
Первоначальная настройка и установка ПО из шаблона (без кастомизации)	+	+	+	+	+	+	+
Инцидентная поддержка (базовая поддержка)	+	+	+	+	+	+	+
Запросы на обслуживание	+	+	+	+	+	+	+
Установка операционной системы из шаблона (без кастомизации)	+	+	+	+	+	+	+
Переустановка операционной системы (без сохранения данных, сохранение и миграция данных оговаривается дополнительно)	+	+	+	+	+	+	+
Восстановление доступа к серверу после утери учетных данных	+ ¹	+	+	+	+	+	+
Перезагрузка виртуального сервера по требованию Заказчика	+ ¹	+	+	+	+	+	+
Изменение опций тарифного плана	+	+	+	+	+	+	+
Консультации	+	+	+	+	+	+	+
Консультации по тарифным планам, возможностям хостинга, выбор подходящего варианта	+	+	+	+	+	+	+
Консультации по вопросам функциональности, конфигураций, возможностей, технических особенностей облачной инфраструктуры	+	+	+	+	+	+	+
Консультации по вопросам лицензирования программного обеспечения	+	+	+	+	+	+	+
Консультации по работе, настройке и конфигурированию системных служб ОС семейства Windows и Unix	-	-	+	+	+	+	+
Консультации по вопросам на стыке работы облачной инфраструктуры и операционных систем: скорость работы операционной системы, скорость обращения к дисковой системе, скорость работы приложений	-	-	+	+	+	+	+
Консультации конечных пользователей	-	-	Не более 5 контактов				-
Мониторинг и оповещение	-	-	+	+	+	+	-
Настройка мониторинга доступности сервисов, служб, дискового пространства, загруженности процессора, оперативной памяти, сети и др. параметров, применимых к соответствующей услуге	-	-	+	+	+	+	-
Осуществление мониторинга за состоянием ключевых сервисов информационной системы Заказчика	-	-	+ (согласованный перечень сервисов)				-
Оповещение (автоматическое) при недоступности или превышении пороговых значений	-	-	+	+	+	+	-
Принятие оперативных мер при недоступности или превышении пороговых значений (в случае необходимости, по согласованию с Заказчиком)	-	-	+	+	+	+	-

¹ Через панель CloudServer (через панель управления услугами IaaS).

Расширенное администрирование	-	-	-	+	+	+	+	
Инцидентная поддержка (клиентские ИТ-ландшафты)	-	-	+ (фиксированный перечень сервисов)				-	
Установка, настройка и администрирование ПО (фиксированный перечень)	-	-	-	+ (фиксированный перечень ПО)				-
Плановая установка обновлений и плановая перезагрузка облачных серверов (по согласованию с Заказчиком)	-	-	+	+	+	+	-	
Оптимизация настроек ПО под требования Заказчика	-	-	-	+ (фиксированный перечень ПО)				-
Предоставление информации о поступлении пакетов обновлений и исправлений программного обеспечения (ПО) Майкрософт, Linux, установленного у Заказчика, рассылки об исправлениях, влияющих на безопасность поддерживаемых продуктов. Предоставление информации о новых, официально объявленных версиях ПО, используемого Заказчиком.	-	-	+	+	+	+	-	
Обновление программного обеспечения, входящего в дистрибутив ОС (по согласованию с Заказчиком)	-	-	+	+	+	+	-	
Анализ журналов системных событий на предмет возможных инцидентов и проблем	-	-	+	+	+	+	-	
Управление, настройка и контроль за выполнением сервисов резервного копирования службы согласно выбранной стратегии резервного копирования	-	-	+ (требуется заказ услуги резервного копирования)				-	
Восстановление данных и сервисов в случае ошибок или сбоев, по запросу	-	-	+ (требуется заказ услуги резервного копирования)				-	
Разработка скриптов автоматизации ручных операций	-	-	-	+	+	+	-	
Решение вопросов и задач на стыке работы облачной инфраструктуры и операционных систем: скорость работы операционной системы, скорость обращения к дисковой системе, скорость работы приложений	-	-	-	+	+	+	+	
Базовая настройка ПО на стороне Заказчика (уровень советов и ссылок)	-	-	-	+	+	+	-	
Поддержка объектов on-site	-	-	-	+ (фиксированный перечень поддерживаемых объектов)			+	
Локализация и диагностика неисправностей	-	-	+ (фиксированный перечень сервисов и ПО)				-	
Ежемесячные онлайн-митинги с Заказчиком, но не более 2 (двух) онлайн-митингов, суммарной продолжительностью не более 2 (двух) часов	-	-	-	+	+	+	+	
Проведение регулярного обследования инфраструктуры, подготовка отчета и выработка рекомендаций	-	-	-	-	+	+	+	
Разработка плана по восстановлению в критических ситуациях (включая разработку и внедрение расписания создания резервных копий с учетом индивидуальных потребностей Заказчика)	-	-	-	-	+	+	+	
Выработка рекомендаций по оптимизации производительности системы	-	-	-	-	+	+	+	
Выработка рекомендаций по оптимизации производительности системы и повышению отказоустойчивости инфраструктуры. Предоставление рекомендаций по оптимизации расходов на облачную инфраструктуру	-	-	-	-	+	+	+	
Объем технической поддержки, не более человеко-часов в месяц	-	-	3	5	30	30	16	

4. Порядок и сроки оказания технической поддержки Услуг, показатели уровня обслуживания Услуг

4.1. Сроки обработки Запросов Заказчика зависят от категории и приоритета Запросов, а также выбранного Заказчиком тарифного плана технической поддержки и определяются согласно таблицам 2–4 настоящего Соглашения.

Таблица 2. Категория Запросов:

Категория Запросов	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление доступа и/или стандартного (штатного) функционирования Услуг
Консультации	Заявка на предоставление технической информации по оказываемым Услугам
Заявка на обслуживание	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг
Заявка на обслуживание (расширенное администрирование)	Заявка на выполнение дополнительных работ расширенного администрирования, не входящих в состав тарифных планов технической поддержки
Запрос на обслуживание (бухгалтерия, аккаунтинг)	Заявка на получение бухгалтерской информации

Таблица 3. Определение приоритета Запросов:

Приоритет Заявки	Описание
Высокий	Запрос на восстановление стандартного (штатного) функционирования Услуг. Запрос вызван недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя
Средний	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение их доступной функциональности или замедление доступа к Услугам
Низкий	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком (требуется выполнить стандартную процедуру)

Таблица 4. Целевые временные интервалы обработки и решения Запросов:

Категория Запросов	Сроки обработки Запросов	Приоритет	Тарифный план технической поддержки, сроки обработки Запросов, часы							Часы обработки (круглосуточно/рабочие)
			SLA «Standard»	SLA «Standard Plus»	SLA «Advanced»	SLA «Premium»	SLA «Business»	SLA «Enterprise»	SLA «TAM»	
Инцидент	Время реакции / Время решения	Высокий	4 / ⁻²	2 / 8	2 / 8	1 / 8	1 / 4	1 / 4	1 / 4	Круглосуточно
		Средний	8 / ⁻²	2 / 16	2 / 16	2 / 16	1 / 8	1 / 8	1 / 8	Круглосуточно
		Низкий	16 / ⁻²	4 / 24	4 / 24	4 / 24	1 / 12	1 / 12	1 / 12	Круглосуточно
Консультация	Время реакции / Время решения		16 / ⁻²	8 / 24	8 / 24	8 / 24	4 / 12	4 / 12	4 / 12	Рабочие часы
Запрос на обслуживание			16 / ⁻²	8 / 24	8 / 24	8 / 24	4 / 12	4 / 12	4 / 12	Рабочие часы
Запрос на обслуживание (расширенное администрирование)			16 / ⁻³	8 / ⁻³	8 / ⁻³	8 / ⁻³	4 / ⁻³	4 / ⁻³	4 / ⁻³	Рабочие часы
Запрос на обслуживание (бухгалтерия, аккаунтинг)			16 / ⁻²	8 / 16	8 / 16	8 / 16	4 / 8	4 / 8	4 / 8	Рабочие часы

² Не регламентируется.

³ Время выполнения работ по расширенному администрированию дополнительно согласовывается представителями Заказчика и Исполнителя.

42. Показатели доступности Услуг зависят от выбранного Заказчиком уровня технической поддержки и определяются согласно Таблице 4 настоящего Соглашения, приведённой в пункте 4.1. настоящего Соглашения.

5. Уровень технической поддержки и порядок расчётов

5.1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Заявкам Заказчика, при этом техническая поддержка тарифного плана SLA «Standard» полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.

5.2. Техническая поддержка тарифного плана «Standart Plus» и выше оказывается Заказчику в случае указания в Заказе, а также получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше.

5.3. В случае отсутствия в Заказе Заказчика, подаваемом согласно условиям Договора, информации о необходимости предоставления технической поддержки тарифного плана

«Standart Plus» и выше, Заказчику оказывается техническая поддержка тарифного плана SLA «Standard», объём которой изложен в разделе 3 настоящего Соглашения.

5.4. В случае если Заказчик изменяет техническую поддержку тарифного плана «Standart Plus» и выше на техническую поддержку тарифного плана SLA «Standard», такое изменение происходит при оформлении Заказа на новую Услугу, при условии получения Исполнителем письменного заявления Заказчика о необходимости изменения уровня технической поддержки.

5.5. Стоимость предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше указана на Сайте Исполнителя и включает в себя все применимые налоги.

5.6. Все уровни технической поддержки включают в себя выполнение Заявок в сроки и на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения.

5.7. Техническая поддержка тарифного плана SLA «Premium» и выше дополнительно включает предоставление Заказчику персонального инженера технической поддержки на стороне Исполнителя для решения организационных вопросов, обеспечения координации Заявок и оказания технической поддержки.

5.8. В случае подачи Заказа согласно условиям Договора, содержащего информацию о необходимости предоставления технической поддержки тарифного плана «Standart Plus» и выше, Исполнитель при наличии технической возможности выставляет Заказчику счёт на оплату технической поддержки на следующий Отчётный период или до конца текущего Отчётного периода. В случае, если техническая поддержка в Отчётном периоде начинается не с первого числа календарного месяца, стоимость технической поддержки уменьшается пропорционально количеству дней, оставшихся до конца Отчётного периода.

5.9. Техническая поддержка тарифного плана «Standart Plus» и выше осуществляется исключительно на основе предварительной оплаты Заказчиком,

5.10. Приёмка и оплата технической поддержки тарифного плана «Standart

Plus» и выше за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном Договором или соответствующим Дополнением.

5.11. В случае необходимости у Заказчика получения дополнительных технических услуг Исполнителя, не предусмотренных Договором, Дополнением и настоящим Соглашением, Заказчик направляет Исполнителю Заказ, содержащий информацию о требуемых дополнительных технических услугах (далее – Дополнительные услуги).

5.12. Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно Прейскуранту Исполнителя, размещённому на Сайте Исполнителя.

5.13. Приёмка и оплата Дополнительных услуг за Отчётный период осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, Договором или соответствующим Дополнением.

6. 6. Порядок подачи Заявок

- 6.1.** Заявка подаётся Заказчиком с использованием реквизитов, указанных в Договоре.
- 6.2.** В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:
- 6.2.1.** идентификационные данные Услуги (номер или название Услуги);
 - 6.2.2.** подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);
 - 6.2.3.** URL конкретной страницы, с которым связана Заявка (если применимо);
 - 6.2.4.** логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Заявка относится только к определённым учётным записям (если применимо);
 - 6.2.5.** пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
 - 6.2.6.** используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;
 - 6.2.7.** ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.
- 6.3.** 6.3. В случае, если для обработки Заявки требуется произвести определенные действия на сайте и/или сервере Заказчика, Исполнитель использует учетную запись «Личный кабинет заказчика (Тикет-система)». По умолчанию учетная запись «Личный кабинет заказчика (Тикет-система)» активирована и имеет стандартный пароль, хранимый у Заказчика. Заказчик, по своему усмотрению, может деактивировать учетную запись «Личный кабинет заказчика (Тикет-система)». При этом, на время проведения работ Заказчик по запросу Исполнителя активирует учетную запись «Личный кабинет заказчика (Тикет-система)».

После обработки и выполнения Заявки, Заказчик может произвести деактивацию учетной записи «Личный кабинет заказчика (Тикет-система)».

Заказчик осведомлен, что без активации учетной записи «Личный кабинет заказчика (Тикет-система)», Исполнитель не сможет произвести действия на сайте и/или сервере Заказчика.

7. Гарантии и компенсации

7.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объеме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:

Таблица 5:

Категория	Показатель доступности в Отчетный период (100% соответствует 744 часам в месяц)		
	SLA «Standard»	SLA «Standard Plus», SLA «Advanced», SLA «Premium»	SLA «Business », SLA «Enterprise» , SLA «TAM»
Тариф технической поддержки			
Доступность базовой услуги	99,50%	99,95%	99,98 %
Доступность панели управления услугой	99,50%	99,50%	99,50 %

7.2. Исполнитель имеет право, уведомив Заказчика, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

Таблица 6. Перерывы и уведомления при проведении работ:

№ п/п	Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика
1	Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов — не более 48 (сорока восьми) часов в квартал	Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часов до начала перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки
2	Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или неисправностей	Непосредственно перед началом перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки

7.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к Услугам и /или технической поддержке как предоставление доступа к Услугам и/или технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг и/или сроки оказания технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:

7.3.1. изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услугам и/или аппаратное обеспечение, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;

7.3.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;

7.3.3. нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;

7.3.4. превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования компьютерных программ;

7.3.5. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;

7.3.6. доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего

по вине Заказчика;

7.3.7. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

7.4. В случае если недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 7.2., 7.3. настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем Отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчётный период в размере, предусмотренном пунктом 7.6. настоящего Соглашения. При этом под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением сроков оказания технической поддержки» – нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных таблицей 3 настоящего Соглашения.

7.5. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 10 (десяти) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность Услуг и/или превышение сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.

7.6. Заказчику предоставляется компенсация путём вычета 1% (один) из стоимости Услуг в текущем Отчётном периоде за каждый полный час недоступности Услуг и/или превышения сроков оказания технической поддержки, но не более 30% (тридцати процентов) в совокупности.