

УТВЕРЖДЕНО.
Приказ директора
ООО «А1 цифровые сервисы»
от __.__.2025 г. № __

ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ НА БАЗЕ ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В договоре об оказании услуг на базе облачной платформы (далее – **договор**) используются термины в следующих значениях:

Договор – данный публичный договор, являющийся офертой и размещенный на сайте в сети Интернет по адресу aldigital.by (далее – **Сайт**). Неотъемлемой частью договора являются документы: регистрационная форма, бланк-заказ, порядок оказания услуги, документ компании (SLA), определяющий уровень обслуживания клиента при оказании услуги. Договор может являться основанием для оказания клиенту одной или более выбранных им услуг;

Порядок оказания услуги (далее – **порядок**) – являющийся частью договора документ, регламентирующий порядок оказания услуги. К порядку относится соглашение об уровне обслуживания (SLA), а также иной документ, являющийся приложением к договору, включая размещенный на Сайте в разделе, который относится к оказываемой услуге;

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

Клиент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым заключен договор;

Услуга – выбранная клиентом услуга (услуги), оказываемая компанией на основании договора и с использованием облачной платформы. К услугам относятся (включая, но не ограничиваясь):

- услуга «Виртуальная инфраструктура» (далее – **услуга «IaaS»**);
- услуга «Резервное копирование и восстановление»;
- услуга «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств)» (далее – **услуга удаленного использования программного обеспечения**);
- услуга «Облако в аттестованном сегменте центра обработки данных» (далее – **услуга «Облако»**);
- услуга «Резервное копирование и восстановление в аттестованном сегменте центра обработки данных» (далее – **услуга «BaaS»**);
- услуга «Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных» (далее – **услуга удаленного использования программного обеспечения**);
- услуга «Облачное хранилище «Cloud Connect» для резервных копий»;
- услуга «Платформа Security Awareness».

Предмет и особенности услуги, как правило, определены в размещенном на Сайте порядке. Предмет и особенности услуги могут определяться в договоре и/или порядке.

Центр обработки данных (далее – **ЦОД**) – используемый компанией для оказания

услуг объект информационной инфраструктуры, расположенный по адресу: г. Минск, ул. Танковая, 11, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован «Uptime Institute»; уровни сертификации: «Tier III Design», «Tier III Facility»);

Публичный сегмент ЦОД – сегмент ЦОД, находящийся за пределами аттестованного сегмента ЦОД;

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

Облачная платформа компании (облачная платформа) – функционирующие на базе принадлежащего компании оборудования для обработки данных: вычислительные ресурсы, системы хранения данных, программные средства виртуализации, управления и мониторинга, виртуальные машины и выделенные разделы на системах хранения данных, которые, в зависимости от предмета выбранной клиентом услуги, размещены в публичном или аттестованном сегменте ЦОД компании;

Киберинцидент – событие, фактически или потенциально угрожающее конфиденциальности, целостности, подлинности, доступности и сохранности информации, а также представляющее собой нарушение (угрозу нарушения) политик безопасности, функционирования сети электросвязи и (или) обычного (стандартного) режима функционирования информационной системы клиента, компании;

Кибератака – воздействие программных и (или) программно-аппаратных средств на объекты информационной инфраструктуры клиента, компании, сеть электросвязи, в целях нарушения и (или) прекращения их функционирования и (или) создания угрозы безопасности обрабатываемой такими объектами информации;

Обеспечение информационной безопасности – система мер правового, организационно-технического и организационно-экономического характера по выявлению угроз информационной безопасности, предотвращению их реализации, пресечению и ликвидации последствий реализации таких угроз;

Регистрационная форма – подписываемый компанией и клиентом документ, подтверждающий заключение договора и содержащий сведения: о клиенте и его регистрационном номере, количестве, наименовании выбранной клиентом услуги (выбранных услугах), элементах конфигурации услуги (услуг);

Бланк-заказ – документ, подтверждающий выбор клиентом определенной услуги или перечня услуг и содержащий сведения о: регистрационном номере клиента, количестве, наименовании выбранной клиентом услуги (выбранных услугах), элементах конфигурации услуги (услуг), стоимости услуги (услуг);

Отчетный период (отчетный месяц) – календарный месяц оказания услуги (с первого по последний календарный день месяца оказания услуги). При подключении

услуги не с первого календарного дня месяца, отчетным периодом признается период с даты подключения услуги по последний календарный день месяца подключения (оказания) услуги. В случае прекращения оказания услуги не в последний календарный день месяца, отчетным периодом признается период с первого календарного дня последнего месяца оказания услуги по последний день оказания услуги;

Авторизованный e-mail (далее – **авторизованный e-mail/авторизованный адрес**) – один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от клиента. Заявки клиентов, отправленные с авторизованного адреса, приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя клиента. Заявки на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением клиента (абонента), не могут быть направлены посредством авторизованного адреса;

Лицевой счет – учетный номер клиента в биллинговой системе. Учетный номер присваивается компанией клиенту при подписании регистрационной формы;

Заявление – заявка на изменение состава услуги, зафиксированная клиентом в виде запроса, который направляется с авторизованного адреса клиента на указанный в порядке адрес электронной почты компании, и содержит указание на запрашиваемый клиентом состав услуги (элемент/элементы конфигурации услуги). Максимальный размер электронных сообщений в адрес компании –10 МБ;

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

1.2. Договор регулирует правоотношения между компанией и клиентом.

1.3. Договора может являться основанием для оказания одной и более услуг (**далее – услуга**). Количество услуг клиент определяет самостоятельно. Предмет договора зависит от выбранной клиентом услуги. Предмет договора может указываться в договоре или порядке.

1.4. Компания оказывает выбранную клиентом услугу, а клиент оплачивает её в соответствии с договором и порядком.

1.4.1. При оказании некоторых услуг компания, в установленных порядке случаях и пределах осуществляет поддержку клиента при эксплуатации им программного обеспечения, предоставляя помощь и консультации для разрешения возникающих инцидентов, проблем, запросов на обслуживание.

1.5. Для изменения состава услуги, заказа новой услуги, запроса на совершение компанией иного действия в связи с заключением (исполнением) договора (кроме заявки клиента на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением клиента (абонента), клиент обязан обратиться в компанию с заявлением, отправленным с **авторизованного e-mail**. Клиент подтверждает, что направивший заявление субъект является представителем клиента и уполномочен принимать решения, связанные с изменением состава услуги, заказом новой услуги, отказом от услуги, заявлением любых иных связанных с договором требований. Для компании полномочия указанного в данном подпункте лица, в соответствии с ч. 2 п. 1 ст. 183 Гражданского кодекса Республики Беларусь, явствуют из обстановки, в которой действует представитель клиента.

1.6. В указанных в договоре или порядке случаях, услуга может быть недоступна

клиенту (приостановлена).

1.7. В зависимости от предмета услуги клиенту может предоставляться возможность удаленно использовать программное обеспечение (программные средства) (далее – ПО) в составе услуги. В этом случае клиент вправе использовать ПО в составе услуги и только следующими способами: удаленный запуск ПО на базе облачной платформы компании; удаленное использование функциональных возможностей ПО, заложенных в него разработчиком.

1.7.1. Порядок использования клиентом ПО в ходе пользования услугой удаленного использования программного обеспечения определен **разделом 8** договора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН. ИНЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ

2.1. Если для оказания услуги требуется присвоение клиенту набора учетных данных, компания присваивает их до начала оказания услуги и высылает на адрес электронной почты, указанный клиентом в регистрационной форме.

2.2. Клиент обязан:

2.2.1. Обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации присвоенных ему учётных данных, а в случае утраты учетных данных или наличия обоснованных подозрений в их компрометации – незамедлительно уведомить об этом компанию в письменной форме;

2.2.2. Пользоваться услугой в соответствии с договором и порядком. В ходе пользования услугой не нарушать законодательство Республики Беларусь, иных государств, в том числе **не совершать** действий:

- публиковать или передавать любую информацию, распространение которой нарушает или может повлечь нарушение, прав третьих лиц, действовать (бездействовать) с нарушением законодательства Республики Беларусь, законодательства иных государств, норм международного права;

- неправомерно использовать объекты, относящиеся к объектам авторского права, объектам смежных прав, объектам права промышленной собственности;

- публиковать или передавать любую информацию, содержащую в себе любые вредоносные компоненты (объекты);

- публиковать, передавать, распространять или иным способом обрабатывать материалы (информацию), в отношении которых совершение названных действий запрещено законодательством;

- нарушать права третьих лиц в ходе пользования услугами;

- рассылать или способствовать массовой рассылке рекламной и (или) иной информации в сети Интернет, в том числе посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);

- фальсифицировать IP-адреса, иные идентификационные данные, используемые в сетевых протоколах при использовании сети Интернет;

- получать несанкционированный доступ к ресурсу сети Интернет (компьютеру, иному оборудованию или информационному ресурсу), в том числе осуществлять последующее использование такого доступа, а также уничтожать или изменять данные на ресурсе в сети Интернет (компьютере, ином оборудовании или информационном ресурсе);

- использовать предоставленный доступ к сети Интернет для цели, не связанной с

доступом к предоставленным компанией вычислительным ресурсам, ресурсам для хранения данных (в том числе использовать предоставленный доступ к сети Интернет для организации доступа (публичного доступа) к ней третьих лиц;

- удалять, изменять, скрывать любые обозначения об авторских, смежных правах, правах на объекты права промышленной собственности, если такие обозначения содержатся в используемом клиентом программном обеспечении;

- настраивать сетевые компоненты внутреннего взаимодействия инфраструктуры клиента, производить любые иные настройки, оказывающие или по мнению компании способные оказать негативное влияние на активное оборудование ЦОД.

2.2.3. В случае использования клиентом услуги «IaaS», услуги «Облако» для обеспечения функционирования информационной сети, системы или ресурса национального сегмента сети Интернет (**далее по тексту данного подпункта договора – ресурс**) – не позднее даты заключения договора уведомить компанию в письменной форме¹ об имеющихся у него ресурсах для последующей подачи компанией заявления о их государственной регистрации в соответствии с законодательством Республики Беларусь. В последующем, в течение всего срока действия договора, незамедлительно уведомлять компанию об изменении регистрационной информации, предоставляемой при регистрации ресурсов, а также своевременно уведомлять компанию о каждом случае возникновения необходимости регистрации новых ресурсов.

¹ Уведомление направляется клиентом в адрес компании по форме Приложения к Положению о порядке государственной регистрации информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь (в ред. постановления Совета Министров Республики Беларусь 11.08.2011 N 1084);

2.2.4. В случае предъявления в адрес компании претензий и/или требований и/или исков со стороны третьих лиц, в связи с нарушением клиентом любого из обязательств, предусмотренных договором, клиент самостоятельно принимает все необходимые меры к урегулированию споров, в том числе в досудебном порядке. Клиент обязуется полностью возместить компании документально подтвержденные расходы, связанные с урегулированием (разрешением) ситуаций, обусловленных поступлением в адрес компании претензий и/или требований и/или исков третьих лиц, а также компенсацией заявленных третьим лицом требований;

2.2.5. Поддерживать актуальность контактных данных и ежедневно знакомиться с информацией, размещаемой компанией на Сайте или направленной клиенту;

2.2.6. В срок не позднее пяти банковских дней, исчисляемых с даты изменения, уведомить компанию об изменении своих данных: банковских реквизитов, почтового (юридического) адреса, наименования, адреса электронной почты;

2.2.7. Не осуществлять обработку персональных данных, используя предоставленные компанией вычислительные ресурсы, ресурсы для хранения, функционирующие в публичном сегменте ЦОД. Термины: «персональные данные», «обработка персональных данных» определяются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 N 99-З «О защите персональных данных». Указанный в данном подпункте договора запрет не распространяется на случаи, когда клиент осуществляет обработку персональных данных самостоятельно реализовав установленные законодательством Республики Беларусь меры по защите информации.

2.2.8. Самостоятельно обеспечивать информационную безопасность всех используемых им информационных систем (элементов систем), взаимодействующих с информационными системами компании в ходе пользования услугой;

2.2.9. Если в соответствии с порядком компания в составе услуги обеспечивает клиенту доступ к предоставленным вычислительным ресурсам (ресурсам для хранения данных) – использовать предоставленный доступ к сети Интернет **только** для доступа к таким ресурсам;

2.2.10. Не использовать и не позволять третьим лицам использовать предоставленные клиенту вычислительные ресурсы (ресурсы для хранения данных), доступ к сети Интернет не в соответствии с договором, в том числе для создания киберинцидента (кибератаки) (**далее – киберинцидент**), организации доступа/коллективного доступа в сеть Интернет. Клиент самостоятельно отвечает за любые последствия (включая причинение убытков компании, третьим лицам) использования предоставленных по договору возможностей не в соответствии с договором. Компания и клиент согласовывают, что в случае:

- наличия у компании подозрений в наступлении у клиента киберинцидента, способного прямо или косвенно повлиять на системы компании, наличие киберинцидента презюмируется, а обязанность по доказыванию его отсутствия возлагается на клиента;

- наличия у компании подозрения в нарушении клиентом или третьим лицом **подпункта 2.2.9.** договора, наличие нарушения презюмируется, а обязанность по доказыванию отсутствия нарушения возложена на клиента.

При наличии у компании подозрения в наступлении у клиента киберинцидента (влиятельного или способного повлиять на систему компании) или нарушении **подпункта 2.2.9.** договора компания вправе уведомить клиента об этом.

В случае получения уведомления клиент обязан:

- при получении уведомления о подозрении в наступлении киберинцидента – в срок, не превышающий 180 минут с момента получения уведомления подтвердить отсутствие киберинцидента, а при его наличии, выявить и устранить угрозу информационной безопасности;

- при получении уведомления о подозрении в нарушении **подпункта 2.2.9.** договора – в течение 45 минут с момента получения уведомления подтвердить отсутствие нарушения или прекратить его.

В случае получения компанией от Национального центра обеспечения кибербезопасности и реагирования на киберинциденты сведений о наличии киберинцидента, связанного с функционированием инфраструктуры (системы, информационной системы) клиента, клиент обязан незамедлительно принять меры по его ликвидации и в день обращения компании к клиенту представить компании информацию о результатах реагирования и ликвидации последствий киберинцидента.

Компания вправе полностью или частично приостановить оказание услуги (блокировать услугу) в случае:

- нарушения клиентом обязательства по оплате услуги, **подпункта 2.2.2., 2.2.7., 2.2.9., 2.2.10., раздела 8;**

- предоставления клиентом информации, которая, по мнению компании, не опровергает отсутствие у клиента киберинцидента или нарушение клиентом

подпункта 2.2.9. договора.

- если такое использование приводит или может привести к аварийным ситуациям (нарушению штатной работы) на стороне систем компании (третьих лиц), возникновению угрозы нарушения системы безопасности компании или третьих лиц²;

- когда это необходимо для принятия компанией мер, направленных на предотвращение киберинцидента (кибератаки)³.

В случаях, помеченных надстрочным обозначением ² и ³ время, на которое компания приостановила, заблокировала или запретила доступ клиента к услуге, не учитывается в установленном порядке периоде времени недоступности услуги. Компания не несет ответственность за несоблюдение указанного в порядке условия о времени гарантированной доступности услуги, параметрах качества услуги.

Компания и клиент согласовывают, что реализация компанией предоставленного клиентом права на приостановление оказания услуги не освобождает клиента от обязанности по её оплате в соответствии с договором, в том числе в течение периода приостановления. Данное правило также распространяется на случаи, когда услуга приостановлена в связи с наступлением (угрозой наступления) киберинцидента, приведшего (способного привести) к нарушению или возникновению угрозы нарушения системы безопасности систем компании или третьих лиц.

Если приостановление оказания услуги произошло по вине компании, период времени, в течение которого услуга не оказывалась ввиду приостановления, не подлежит оплате клиентом в отчетном месяце.

2.3. Компания вправе:

2.3.1. В одностороннем порядке изменять технические параметры облачной платформы, используемых информационных ресурсов, систем, в том числе изменять перечень программ, библиотек, функций, средств администрирования;

2.3.2. В установленных договором случаях приостановить оказание услуги (полностью или частично), отказаться от договора или требовать его расторжения;

2.3.3. В одностороннем порядке изменять стоимость оказываемой услуги, предварительно уведомив об этом клиента через Сайт в срок, не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты изменения;

2.3.4. Привлекать к оказанию услуги третьих лиц при условии, что доля их участия в оказании услуги не будет составлять сто процентов.

2.4. Компания не несёт ответственность за:

2.4.1. Качественное и бесперебойное функционирование и доступность сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;

2.4.2. Содержание и доступность информации, размещенной клиентом для всех сегментов сети Интернет, по причине особенностей функционирования сегментов, поддерживаемых третьими лицами;

2.4.3. Способы и цели использования предоставленных компанией вычислительных ресурсов, ресурсов для хранения данных, ПО;

2.4.4. Содержание информации, размещаемой клиентом (доведенной клиентом до сведения третьих лиц) и (или) обрабатываемой в связи с использованием услугой;

2.4.5. Работоспособность и совместимость ПО с эксплуатируемой клиентом

информационной системой и (или) программным обеспечением;

2.4.6. Работоспособность ПО, удаленный доступ к которому предоставлен компанией;

2.4.7. Доступ третьих лиц к закрытой информации клиента, в том числе к учетным данным, произошедший не по вине компании, а также за последствия такого доступа;

2.4.8. Ущерб любого рода, понесенный клиентом из-за разглашения, иной формы им своих учетных данных;

2.4.9. Ущерб, причиненный клиенту вследствие пользования услугой;

2.4.10. Последствия неисполнения (ненадлежащего исполнения) клиентом требований законодательства Республики Беларусь, предъявляемых к системе защиты информации в используемых клиентом информационных системах, включая взаимодействующие с информационной системой компании.

2.4.11. Информационную безопасность:

- предоставленных компанией и находящихся в публичном сегменте ЦОД вычислительных ресурсов, ресурсов для хранения данных, а также функционирующих на их базе и используемых клиентом виртуальных машин;

- используемой клиентом информационной системы, взаимодействующей с информационной системой компании.

3. СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Если иное не следует из порядка или письменно не согласовано компанией и клиентом услуга начинает оказываться с даты её подключения компанией. Кроме случаев, указанных в договоре и порядке, услуга оказывается ежедневно и на протяжении каждого отчетного месяца в пределах срока действия договора.

3.2. Услуга тарифицируется (подлежит оплате) с даты её подключения компанией (даты предоставления клиенту учетных данных). Период/объем оказания услуги в отчетном месяце, указывается в первичном учетном документе, оформляемом компанией в виде: счета-акта оказанных услуг или акта-счета оказанных услуг (**далее – Акт**);

3.3. Стоимость услуги определяется указанными в прейскуранте тарифами компании, действующими на дату её оказания. Стоимость услуги начисляется за отчетный месяц. Стоимость услуги в отчетном месяце зависит от выбранного клиентом количества услуг, состава услуги (если она имеет конфигурируемый состав).

3.4. Клиент вправе изменить объем услуги и (или) её состав, запросив изменение в письменной форме по электронной почте, указанной в порядке или на портале самообслуживания. Запрос на изменение клиент обязан направить с авторизованного e-mail. С согласия компании клиент вправе запросить изменение иным устраивающим компанию способом. Применение тарификации стоимости услуги, соответствующей произведенному изменению, происходит с календарной даты, в которую произошло изменение.

Клиент оплачивает стоимость услуги независимо от обстоятельства её потребления или непотребления в отчетном месяце. С даты подключения услуги компанией, клиент несет риск неиспользования услуги. Исключение составляют случаи, когда невозможность пользования услугой стала следствием виновного действия (бездействия) компании или когда услуга подлежит оплате клиентом по модели «Pay as you go» (PAYG).

3.5. Клиент обязан оплачивать услугу производя платежи в сроки по договору и размере, необходимом для списания денежных средств за пользование услугой, а также иных списаний, связанных с потреблением услуги. Уплачиваемые клиентом и списываемые компанией денежные средства коммерческим займом не являются.

3.6. До 10 числа каждого месяца следующего за отчетным месяцем, компания формирует Акт, содержащий все виды начислений за предоставленную в отчетном месяце услугу. Акт подписывается уполномоченным лицом компании. Акт может быть подписан в том числе путём факсимильного воспроизведения собственноручной подписи с помощью средств механического или другого копирования, или с использованием иного аналога собственноручной подписи.

3.6.1. Акт является подтверждением факта, объема оказания услуги в отчетном месяце и оформляется компанией единолично. Первичный учетный документ (документы), подтверждающий оказание услуги по договору, клиент вправе оформить единолично на основании ежемесячного формируемого компанией Акта.

3.7. Акт направляется клиенту на известный компании адрес электронной почты клиента;

риск и последствия неполучения Акта, направленного компанией на электронную почту клиента, несет клиент. В случае направления Акта по электронной почте, клиент считается получившим Акт в день его отправки компанией. Компания вправе направить клиенту Акт с привлечением оператора почтовой связи.

3.8. Во избежание приостановления оказания услуги клиент обязан оплатить Акт **до 25 числа месяца**, следующего за отчетным месяцем.

3.8.1. При неполучении Акта клиент обязан самостоятельно уточнить подлежащую оплате стоимость услуги и произвести платеж в установленный договором срок.

3.9. Обязательства клиента по оплате услуги считаются выполненными в момент зачисления денежных средств на расчетный счет компании. Компания не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах, в том числе по техническим причинам, возникшим у организаций, осуществляющих банковские операции.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ

4.1. Договор считается заключенным с даты подписания регистрационной формы компанией и клиентом. В случае начала оказания услуги ранее даты заключения договора, договор распространяет свое действие на отношения, возникшие между компанией и клиентом с даты начала оказания услуги.

Подписание регистрационной формы клиентом является конклюдентным действием (акцептом оферты компании) и выражает волеизъявление клиента на принятие условий договора и присоединение к нему в целом.

Копия регистрационной формы имеет юридическую силу оригинала регистрационной формы. Копия печати клиента на регистрационной форме и аналог собственноручной подписи представителя клиента (клиента) на регистрационной форме, имеют юридическую силу оригинала.

4.2. Договор действует в течение одного года с даты его заключения. Если компания или клиент не уведомит другую сторону по договору в письменном виде не позднее, чем за

30 (тридцать) дней до даты окончания срока действия договора о его прекращении, срок действия договора продлевается на следующий календарный год. По окончании каждого календарного года, на который продлен срок действия договора, компания и клиент применяют порядок продления срока действия договора, описанный в данном пункте.

4.3. С прекращением договора по любым основаниям, компания прекращает оказание услуги. В части взаиморасчетов договор применяется к правоотношениям между компанией и клиентом до окончания расчётов.

4.4. Заключая договор компания и клиент исходят из того, что клиент будет пользоваться услугой добросовестно, не нарушая условия договора и (или) законодательство.

Нарушение клиентом обязательства по оплате стоимости услуги, а также **подпункта 2.2.2., 2.2.7., 2.2.9., 2.2.10., раздела 8** договора, приведение (в ходе пользования услугой) или создание условий для приведения к аварийной ситуации (нарушению штатной работы) на стороне систем компании (третьих лиц), компания и клиент признают существенным нарушением договора (поскольку любое из указанных нарушений изменяет обстоятельства из которых исходила компания при установлении правоотношений с клиентом) и относят к основанию для реализации компанией права на расторжение договора по требованию компании.

Требование о расторжении договора клиент обязан рассмотреть и письменно уведомить компанию о результатах рассмотрения в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения требования.

4.5. Реализуя право на отказ от договора в одностороннем порядке, компания письменно предупреждает об этом клиента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты прекращения договора.

4.6. При необходимости возврата компанией клиенту денежных средств в связи с прекращением договора, возврат производится за последний на дату расторжения договора отчётный месяц, в размере пропорциональном времени, оставшемуся от даты прекращения договора до окончания оплаченного клиентом отчётного месяца.

4.7. Компания вправе в любое время и одностороннем порядке изменять условия договора и (или) порядка. Информирование клиента о таких изменениях происходит путем размещения компанией сведений на Сайте.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора стороны несут ответственность в соответствии с договором, а в части, не урегулированной договором – согласно законодательству Республики Беларусь.

5.2. Клиенту известны важнейшие функциональные свойства услуги. Клиент несет риск несоответствия услуги своим потребностям.

5.3. В связи с использованием при оказании услуги оборудования для обработки данных, сетей электросвязи, ПО, клиент соглашается с тем, что компания не несёт ответственность за любые произошедшие не по вине компании: задержки, прерывания, прямой и косвенный ущерб или потери, произошедшие из-за дефектов в любом оборудовании и/или ПО (программных средствах), либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц,

проблем при передаче данных по сети электросвязи, перебоев в электропитании.

5.4. Компания не несет ответственность за сбой, некорректную работу и само оборудование клиента.

5.5. Компания не несет ответственность за понесенные клиентом убытки в виде упущенной выгоды, причиненные клиенту компанией неисполнением или ненадлежащим исполнением договора. Компания несет ответственность за причиненные клиенту убытки в виде реального ущерба только при наличии умышленной вины компании. При этом общий размер ответственности компании перед клиентом не может превышать стоимости оказания услуги за один отчетный месяц, в котором произошло событие, являющееся основанием для заявления требования о взыскании убытков.

5.6. Плата за услугу продолжает взиматься с клиента в период с дня её приостановления и до календарной даты удаления учетных данных клиента. Удаление учетных данных клиента не прекращает его обязательств по оплате оказанной услуги.

5.7. В случае нарушения клиентом сроков оплаты оказанной услуги, он уплачивает компании пеню в размере 0,15 % от подлежащей оплате суммы, за каждый календарный день просрочки исполнения обязательства.

5.8. За каждый случай нарушения **подпункта 2.2.9.** договора клиент уплачивает компании штраф в размере 200 (двухсот) базовых величин. Для расчета суммы подлежащего уплате штрафа принимается размер базовой величины, установленный Постановлением Совета Министров Республики Беларусь на дату заявления требования об уплате штрафа.

5.9. В случае перерыва в предоставлении услуги по вине компании, компания обязуется предоставить клиенту перерасчет стоимости услуги за отчетный месяц (в котором имел место перерыв), с указанием срока, в течение которого услуга не оказывалась.

5.10. Сторона по договору не несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение его условий, если неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы: военными действиями, стихийным бедствием, эпидемиологическим состоянием, отключением сети электросвязи или её отдельных сегментов, забастовкой, массовыми беспорядками, пожаром, наличием запретительных и (или) ограничительных мер со стороны государственных органов.

Сторона по договору для которой в силу указанных в данном пункте обстоятельств создалась невозможность исполнения обязательств, обязана не позднее 3 (трех) календарных дней с момента их возникновения уведомить об этом в письменном виде другую сторону. Факты, содержащиеся в таком уведомлении, должны быть подтверждены документально.

Неуведомление либо несвоевременное уведомление об указанных в данном пункте и наступивших обстоятельствах, лишает сторону права ссылаться на какое-либо из таких обстоятельств, как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору.

5.11. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента их возникновения, любая из сторон по договору вправе в одностороннем порядке, исполнив следующие из договора финансовые обязательства, отказаться от договора, письменно уведомив об этом другую сторону за 10 (десять) календарных дней до даты прекращения договора.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Компания и клиент согласовывают обязанность клиента по реализации досудебного порядка урегулирования спора, следующего из договора. Компания вправе не реализовывать досудебный порядок урегулирования следующего из договора спора и обратиться в суд без предъявления претензии клиенту. Связанные с договором споры подсудны Экономическому суду города Минска. Применимое право – право Республики Беларусь.

7. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Клиент не вправе передавать третьим лицам права и обязательства по договору без письменного согласия компании.

7.2. Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по договору третьему лицу в объеме, предусмотренном договором, без получения согласия клиента.

7.3. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено (в том числе подписанным между компанией и клиентом соглашением о конфиденциальности (NDA), третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по договору. Для передачи компанией информации, которая принадлежит клиенту, компании не требуется получение дополнительного согласия клиента.

7.4. Клиент признает, что юридически значимые документы (в том числе уведомление, письмо, требование, претензия, Акт, заявление, заявка) (**по тексту данного раздела договора – документ**), направленные компанией с использованием сети электросвязи (факс, электронная почта) или с использованием услуги почтовой связи, имеют юридическую силу оригинала (документа, исполненного в простой письменной форме на бумажном носителе). Клиент обязуется самостоятельно и своевременно проверять наличие и содержание направляемых компанией документов.

Документ, направленный клиенту по электронной почте, считается полученным клиентом в день его отправки компанией клиенту. Отправка документа может подтверждаться снимком экрана (скриншотом) страницы интерфейса сервиса электронной почты, использованного компанией для отправки документа. Клиент несет риск наступления любых последствий, связанных с неполучением надлежаще отправленного компанией документа.

В отношении поступающих от клиента в адрес компании документов клиент подтверждает, что направившее их лицо является представителем клиента, уполномоченным на совершение такого действия (в том числе заявление содержащегося в документе требования), а для компании полномочия такого лица на основании ч. 2 п. 1 ст. 183 Гражданского кодекса Республики Беларусь явствуют из обстановки в которой действует представитель клиента.

7.5. В целях исполнения договора, под рабочими днями понимаются рабочие дни (с 08 ч. 30 мин. до 17 ч. 30 мин.), исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся нерабочими днями в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8. УСЛУГА УДАЛЕННОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

8.1. Используя принадлежащее компании и расположенное в ЦОД оборудование для обработки данных, объекты информационной инфраструктуры и (или) коммуникационной инфраструктуры, компания оказывает клиенту услугу, позволяющую удаленно использовать программное обеспечение (программные средства) (далее – **ПО**) на условиях договора (далее по тексту данного раздела договора – **услуга**).

В части, которая не урегулирована Разделом 8, применяются положения Раздела 1 – 7 договора и порядка.

8.2. Клиент вправе заказать и пользоваться услугой при условии и в течение срока потребления услуги, в связи с оказанием которой клиенту предоставляются вычислительные ресурсы, ресурсы для хранения данных (далее – **предоставленные ресурсы**) (услуга «IaaS», услуга «Облако»). Установленное данным пунктом условие не применяется к ПО, удаленный доступ к которому предоставлен компанией при оказании услуги «Платформа Security Awareness».

8.3. Клиент вправе удаленно использовать ПО только способами:

- удаленный запуск ПО на виртуальной машине (функционирующей на базе предоставленных ресурсов), удаленное использование заложенных в ПО функциональных возможностей.

8.4. Удаленное использование ПО допускается только на территории Республики Беларусь. Срок удаленного использования ПО – в течение срока оказания услуги.

8.5. Передача предоставленных клиенту прав на ПО третьим лицам запрещена.

8.6. Независимо от указанных в пользовательском соглашении правообладателя ПО (далее – правообладатель) условий, клиент вправе использовать ПО только способами, указанными в **пункте 8.3.** договора.

8.7. Стоимость услуги указывается в прейскуранте компании и определяется отдельно для каждого ПО.

8.8. Клиент утрачивает право пользования услугой, а компания вправе частично или полностью приостановить её оказание и (или) требовать расторжения договора в случае:

8.8.1. прекращения договора, заключенного компанией с правообладателем ПО (далее – правообладатель);

8.8.2. запрета правообладателя на использование ПО компанией и (или) третьим лицом;

8.8.3. блокирования ПО правообладателем;

8.8.4. отказа правообладателя от предоставленных компании прав на ПО;

8.8.5. наступления любого события, препятствующего компании оказывать услугу;

8.8.6. однократного использования клиентом ПО способом, не предусмотренным договором;

8.8.7. переноса клиентом виртуальной машины, на которой развернуто ПО, и которая создана на базе предоставленных ресурсов, на виртуальную машину, не функционирующую на основе предоставленных ресурсов;

8.8.8. не использования (в том числе ввиду полного или частичного приостановления оказания) услуги («IaaS», «Облако»), в связи с оказанием которой клиенту предоставлены ресурсы.

8.9. В случаях, указанных в **подпункте 8.8.1. – 8.8.6.** договора, клиент обязан

прекратить использование ПО не позднее дня, следующего за датой получения от компании требования о прекращении использования. Компания вправе направить требование клиенту на его авторизованный e-mail.

8.10. В случае, указанном в **подпункте 8.8.7.** договора, клиент обязан прекратить пользование услугой в последний день использования виртуальной машины, функционирующей на основе предоставленных ресурсов.

8.11. В случае, указанном в **подпункте 8.8.8.** договора, клиент обязан прекратить пользование услугой в последний день пользования соответствующей услугой.

8.12. С даты предоставления клиенту возможности пользоваться услугой, клиент подтверждает ознакомление и принятие условий соглашения с правообладателем (пользовательского соглашения), если оно размещено на Сайте.

При наличии коллизии между **разделом 8** договора и соглашением с правообладателем (пользовательским соглашением) в части способов, условий, территории, срока использования ПО, применяются положения **раздела 8** договора.

8.13. При изменении политики правообладателя в том числе в части распространения, использования ПО, компания вправе проинформировать клиента о соответствующих изменениях на Сайте, а также (при необходимости) потребовать от клиента заключить соответствующее дополнительное соглашение к договору. Отказ клиента от заключения названного дополнительного соглашения, а равно и бездействие клиента в течение 5 (пяти) рабочих дней, исчисляемых с дня получения от компании уведомления о необходимости подписания дополнительного соглашения, является основанием для приостановления оказания услуги на срок, до подписания клиентом дополнительного соглашения (присоединения к договору в измененной редакции). Содержание данного подпункта также распространяется на случай использования ПО в связи с обстоятельствами, изложенными в **пункте 1.8.** договора.

8.14. За нарушение условий договора клиент за каждый случай нарушения уплачивает компании штраф размере, указанном в **пункте 5.8.** договора. В случае причинения клиентом компании убытков своими действиями (бездействием), в том числе нарушающими права правообладателя, клиент возмещает их правообладателю в полном объеме. Причиненные компании убытки возмещаются в сумме, не покрытой неустойкой.

8.15. При наличии описания функционального назначения ПО, его свойств (характеристик), компания не гарантирует их точность, полноту, достоверность.

Компания не отвечает перед клиентом или третьим лицом за действия или бездействие правообладателя при оказании услуги и не гарантирует, что ПО не содержит ошибок, работает без сбоев и удовлетворяет потребности клиента.

Компания и клиент согласовывают, что компания ни при каких обстоятельствах не предоставляет никакой компенсации за любые причиненные клиенту и (или) третьему лицу убытки, вызванные использованием или невозможностью использования ПО, в том числе ставшие следствием стандартной или ненадлежащей работы ПО и (или) возникшие ввиду невозможности использования ПО.

Внутренний документ от 24.04.2025 №14		
Документ подписан электронной цифровой подписью		
Владелец	Сертификат	Действителен до
1. Пешко Владимир Иванович	40E631331F53B0590026E507	05.06.2025