

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 или a1.by (далее – **Сайт**). Неотъемлемой частью договора являются документы: регистрационная форма, бланк-заказ, порядок оказания соответствующей услуги, документ компании, определяющий уровень обслуживания клиента при оказании услуги (SLA) (при наличии);

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

Компания – унитарное предприятие по оказанию услуг «А1»;

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

Стороны – компания и клиент при их совместном упоминании в договоре;

Услуга – выбранная клиентом услуга (услуги), оказываемая компанией с использованием облачной платформы и на основании договора;

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, размещаются 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 услуг), 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 услуг), 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 (уполномоченного лица) клиента. Заявки на операции, связанные с прекращением договора или переоформлением клиента (абонента), не могут быть направлены посредством авторизованного адреса;

Лицевой счет – учётный номер клиента в биллинговой системе. Учётный 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;

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

1.2. Договор регулирует правоотношения между сторонами.

1.3. Предмет договора зависит от выбранной клиентом услуги и определяется соответствующим порядком. Предмет услуги по удаленному использованию программного обеспечения (программных средств) указан в разделе 8 договора.

Наименование выбранной услуги указывается в регистрационной форме и бланке-заказе.

Договор может являться основанием для оказания одной и более услуг (включая, но не ограничиваясь):

- «**Виртуальная инфраструктура**» (далее – услуга «IaaS»);
- «**Резервное копирование и восстановление**»;
- «**Удаленное использование программного обеспечения (программных средств)**» (далее – услуга удаленного использования программного обеспечения);
- «**Облако в аттестованном сегменте центра обработки данных**» (далее – услуга «Облако»);
- «**Резервное копирование и восстановление в аттестованном сегменте центра обработки данных**»;
- «**Удаленное использование программного обеспечения (программных средств) в аттестованном сегменте центра обработки данных**» (далее – услуга удаленного использования программного обеспечения);
- «**Облачное хранилище «Cloud Connect» для резервных копий**»;
- «**Платформа Security Awareness**»;
- «**Защищённое объектное хранилище S3**»;
- «**Выделенный виртуальный сервер (VPS)**»;
- «**Cloud Flex**»;
- «**Cloud Flex 2.0**»;
- «**Послеаварийное восстановление ВМ на базе Veeam (DRaaS)**».

1.4. Компания оказывает услугу, а клиент оплачивает её согласно договору и соответствующему порядку, которым регламентируется оказание услуги.

1.4.1. При оказании услуги компания в случаях и в пределах, установленных соответствующим порядком, осуществляет поддержку клиента при эксплуатации им программного обеспечения, предоставляя помощь и консультации для разрешения возникающих инцидентов, проблем и 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 прекращением 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 соответствующем порядке случаях услуга может

быть недоступна клиенту (приостановлена).

1.7. В зависимости от состава услуги клиенту может предоставляться возможность удаленно использовать программное обеспечение (программные средства) (далее – ПО) в связи с использованием облачной платформы. ПО, право использования которого предоставлено в составе услуги «IaaS», «Облако», клиент вправе использовать только следующими способами:

- удаленный запуск ПО на базе облачной платформы компании;
- удаленное использование функциональных возможностей, заложенных в ПО, его разработчиком.

1.7.1. Порядок использования клиентом ПО в ходе пользования услугой удаленного использования программного обеспечения (на базе облачной платформы) определён **разделом 8** договора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН. ИНЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ

2.1. Если для оказания услуги требуется присвоение клиенту набора учётных 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 учётных данных или наличия обоснованных подозрений в их компрометации – незамедлительно уведомить об этом компанию в письменной форме;

2.2.2. Пользоваться услугой и оплачивать её стоимость 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 услугой;
- 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 организации доступа (публичного доступа) к сети Интернет со стороны 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, иные действия, которые по мнению компании нарушают или способны нарушить нормальное функционирование систем в ЦОД;

- нарушать нормальное функционирование элементов сети Интернет, информационных систем, пользовательских устройств, оборудования, программного обеспечения.

2.2.3. В случае использования клиентом услуги «IaaS», услуги «Облако» для функционирования информационной системы, ресурса национального сегмента сети Интернет (далее по тексту данного подпункта договора – **ресурс**) – 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 от 29.04.2010 № 644.

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, самостоятельно принять все необходимые меры для урегулирования споров, в том числе в досудебном порядке, а также 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 затрат, связанных с удовлетворением требований, заявленных третьими лицами;

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. При пользовании услугой не обрабатывать персональные данные, 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 с использованием предоставленных компанией вычислительных ресурсов, ресурсов для хранения, при этом самостоятельно реализуя установленные законодательством Республики Беларусь меры по защите информации в используемой им информационной системе, задействующей указанные ресурсы.

2.2.8. Самостоятельно обеспечивать информационную безопасность используемых ресурсов, информационных систем (элементов систем), которые взаимодействуют с информационной системой (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) по сети электросвязи – 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 и (или) 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 условиями договора.

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 подозрений 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 подозрений в наступлении у клиента киберинцидента (влияющего 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.

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 случае нарушения клиентом договора приостановить оказание услуги (полностью или частично), отказаться от договора или требовать его расторжения;

2.3.3. В одностороннем порядке изменять стоимость услуги (размер вознаграждения), предварительно уведомив об этом клиента путём размещения соответствующей информации на Сайте не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до вступления изменений в силу;

2.3.4. В отношении информационных ресурсов, доступ к которым осуществляется с использованием предоставленного компанией IP-адреса, осуществлять без предварительного уведомления клиента сканирование указанных информационных ресурсов на предмет наличия возможных уязвимостей, создающих риск нарушения информационной безопасности;

2.3.5. Привлекать к оказанию услуги третьих лиц, неся ответственность за их действия (бездействие).

2.3.6. 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** договора;
- ненадлежащего исполнения обязательства по оплате стоимости услуги;
- предоставления клиентом информации, которая, по мнению компании, не опровергает отсутствие у клиента киберинцидента или нарушение клиентом **подпункта 2.2.9** договора;
- если действия или бездействие клиента приводят или могут привести к аварийным ситуациям (нарушению штатной работы) на стороне систем компании (третьих лиц), возникновению угрозы нарушения системы безопасности компании или третьих лиц¹;
- когда это необходимо для принятия компанией мер, направленных на предотвращение киберинцидента (кибератаки)².

В случаях, помеченных надстрочным обозначением «^{1,2}» время, в течение которого компания приостановила, заблокировала или запретила доступ клиента к услуге, не учитывается в установленном порядке периоде времени недоступности услуги. Компания не несет ответственности за несоблюдение указанного в порядке условия о времени гарантированной доступности услуги, параметрах качества услуги.

Компания и клиент согласовывают, что реализация компанией 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.

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. За исключением случаев, указанных в договоре или 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 учётных данных). Период и (или) объём оказания услуги в отчетном месяце указывается в первичном учётном 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 и начисляется за отчетный месяц. Стоимость услуги в отчетном месяце зависит от выбранного клиентом количества услуг и их состава (если услуга имеет конфигурируемый состав).

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

3.5. С даты подключения услуги клиент несет риск её непользования. Клиент не оплачивает стоимость услуги за период, когда невозможность пользования ею является следствием виновного действия (бездействия) компании. В иных случаях стоимость Услуги подлежит оплате независимо от её использования либо неиспользования клиентом.

Если компания приостанавливает оказание услуги по вине клиента, услуга продолжает тарифицироваться, а плата за услугу продолжает взиматься с клиента в период со дня её приостановления и до календарной даты возобновления оказания или удаления учётных данных клиента.

Порядок может предусматривать оплату услуги по модели «Pay as you go» (PAYG). В этом случае стоимость услуги оплачивается в зависимости от выбранных и фактически использованных клиентом объектов виртуальной инфраструктуры (единиц тарификации, тарифицируемых элементов), поименованных в соответствующем Порядке.

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. Первичные учётные документы, подтверждающие 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 последствий 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

указанную в Акте стоимость услуги 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 ответственности за задержки в передаче информации о платежах, в том числе по техническим причинам, возникшим у организаций, осуществляющих банковские операции.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА, СРОК ЕГО ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ

4.1. Подписание регистрационной формы, а если она не подписана клиентом, начало использования клиентом услуги являются акцептом оферты компании, подтверждающим принятие клиентом условий договора и присоединение к нему в целом.

4.2. Договор считается заключенным с даты подписания клиентом регистрационной формы, а если регистрационная форма клиентом не подписана, с даты начала использования услуги клиентом. Копия регистрационной формы имеет юридическую силу оригинала регистрационной формы. Копия печати клиента на регистрационной форме и копия (аналог) собственноручной подписи клиента (представителя клиента) на регистрационной форме имеют юридическую силу оригинала.

4.3. Срок действия договора составляет 365 (триста шестьдесят пять) календарных дней с даты его заключения.

Если ни одна из сторон не уведомит другую сторону в письменной форме о прекращении договора не позднее чем за 15 (пятнадцать) дней до даты окончания срока действия договора, договор считается продленным с даты, следующей за датой окончания срока его действия, на 60 (шестьдесят) календарных дней. Предусмотренный настоящим пунктом порядок продления срока действия договора применяется сторонами неограниченное количество раз.

С прекращением договора по любым основаниям, компания прекращает оказание услуги. В части взаиморасчетов договор применяется к правоотношениям сторон до полного исполнения обязательств по оплате стоимости услуги.

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 отказ от договора или его расторжение по требованию компании.

Требование о расторжении договора клиент обязан рассмотреть и письменно уведомить компанию о результатах рассмотрения в течение 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 прекращения договора отчетный месяц, в размере, пропорциональном времени, оставшемуся от даты прекращения договора до окончания оплаченного клиентом отчетного месяца.

4.7. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке изменять условия договора и (или) порядка. Соответствующий документ считается измененным с даты размещения его изменённой (обновлённой) редакции на Сайте.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

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

Компания несет ответственность за недоступность услуги согласно соглашению об уровне обслуживания (SLA), применяемому к соответствующей услуге.

5.2. Клиент несет риск несоответствия услуги своим потребностям.

5.3. Компания не несёт ответственности за:

- содержание и доступность информации, размещаемой клиентом (доведённой клиентом до сведения третьих лиц) и (или) обрабатываемой в связи с использованием услугой;
- особенности функционирования сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;
- способы и цели использования предоставленных компанией вычислительных ресурсов, ресурсов для хранения данных, программного обеспечения (далее – ПО);
- доступ третьих лиц к закрытой информации клиента, в том числе к учётным данным, произошедший не по вине компании;
- некорректную работу оборудования и информационной системы клиента;
- последствия неисполнения (ненадлежащего исполнения) клиентом требований законодательства Республики Беларусь, предъявляемых к системе защиты информации в используемых клиентом информационных системах, включая взаимодействующие с информационной системой (облачной платформой) компании;
- 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;
- информационную безопасность информационной системы клиента, взаимодействующей с информационной системой компании;
- бесперебойное функционирование и доступность сегментов сети Интернет, поддерживаемых третьими лицами;
- работоспособность и совместимость используемого компанией ПО с эксплуатируемой клиентом информационной системой или ПО;
- работоспособность ПО, удаленный доступ к которому предоставляется компанией;
- недоступность услуги, вызванную особенностями функционирования ПО, используемого компанией для оказания услуги;

- недоступность услуги, вызванную сбоями в работе ПО, используемого компанией для оказания услуги, включая сбои, возникающие при его обновлении.

5.4. Компания не несёт ответственности за недоступность услуги (задержки, прерывания), вызванные нефункционированием или ненадлежащим функционированием оборудования, сетей электросвязи, ПО, а также вследствие иных технологических причин, действий или бездействия третьих лиц (в том числе киберинцидентов, кибератак), проблем при передаче данных.

5.5. Стороны согласовали, что компания не несет перед клиентом ответственности за убытки в виде упущенной выгоды.

Стороны согласовали, что в случае предъявления клиентом требования о возмещении убытков в виде реального ущерба, причиненного неоказанием или ненадлежащим оказанием услуги, общий размер ответственности компании перед клиентом по договору не может превышать 20% стоимости услуги за отчетный месяц, в котором произошло событие, послужившее основанием для предъявления соответствующего требования.

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

5.7. 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.

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

5.9. Сторона по договору не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение условий договора, если неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы: военными действиями, стихийным бедствием, неблагоприятной эпидемиологической обстановкой (состоянием), отключением сети электросвязи или её отдельных сегментов, DDoS-атакой, киберинцидентом, забастовкой, массовыми беспорядками, пожаром, а также запретительной и (или) ограничительной мерой со стороны государственного органа.

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. Компания вправе уведомить клиента путём размещения соответствующей информации на Сайте.

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.

5.10. 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 отказаться от договора, исполнив следующие из него финансовые обязательства, 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 соблюдению досудебного порядка урегулирования спора. Компания вправе не соблюдать досудебный порядок урегулирования спора и обратиться в суд без предъявления претензии клиенту. 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.

7.3. Клиент согласен на передачу информации, которую стороны относят к конфиденциальной, третьему лицу в случае передачи ему компанией прав и обязанностей по договору.

7.4. Юридически значимые документы (в том числе уведомление, письмо, требование, претензия, Акт, заявление, заявка) (**по тексту данного раздела договора – документ**), направленные компанией по электронной почте на авторизованный e-mail, имеют юридическую силу оригинала соответствующего документа, исполненного в простой письменной форме на бумажном носителе. Клиент обязуется самостоятельно и своевременно проверять наличие и содержание направляемых ему компанией документов.

Документ, направленный клиенту по электронной почте на авторизованный e-mail, считается полученным клиентом в день его отправки компанией. Отправка документа может подтверждаться скриншотом интерфейса сервиса электронной почты, использованного компанией для отправки документа. Клиент несет риск наступления любых последствий, связанных с неполучением отправленного компанией документа.

Поступающие от клиента в адрес компании документы, сообщения, заявления, запросы, включая отправленные с авторизованного e-mail, приравниваются к документам, составленным клиентом в простой письменной форме и имеющим силу оригинала документа, оформленного на фирменном бланке клиента, с печатью (при её использовании) клиента и подписью лица, являющегося уполномоченным представителем клиента.

Клиент подтверждает, что лицо, направившее в адрес компании документ, сообщение, заявление, запрос, иную информацию, является представителем клиента, уполномоченным принимать решения, заявлять соответствующие требования. Для компании полномочия такого лица явствуют из обстановки, в которой оно действует (ч. 2 п. 1 ст. 183 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

7.5. В целях исполнения договора, под рабочими днями понимаются рабочие дни (с 08:30 до 17:30), 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 (ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ)

8.1. Если иное не следует из порядка, под услугой по удаленному использованию программного обеспечения (программных средств) (**далее – ПО**) (**далее – услуга**) понимается услуга, оказываемая на базе облачной платформы компании и заключающаяся в предоставлении клиенту возможности использовать тип возможности облачной платформы для удаленного использования ПО на основе ресурсов, предоставленных клиенту в рамках услуги «IaaS», услуги «Облако».

Оказывая услугу, компания в течение всего срока её оказания обеспечивает надлежащую эксплуатацию и сопровождение облачной платформы.

Если иное не следует из порядка, клиент самостоятельно выполняет развертывание ПО на своей виртуальной машине, функционирующей на базе облачной платформы, а также настройку и эксплуатацию ПО.

В части, неурегулированной **разделом 8** договора, применяется содержание **раздела 1 – 7** договора.

8.2. Клиент вправе заказать и пользоваться услугой только при условии и в течение предоставления компанией клиенту услуги «IaaS» или услуги «Облако», в связи с оказанием которой клиент использует предоставленные компанией вычислительные ресурсы, ресурсы для хранения данных (**далее – ресурсы**) и ПО.

Приостановление или прекращение оказания услуги «IaaS» или услуги «Облако» является основанием для приостановления или прекращения оказания услуги.

Установленное данным пунктом условие использования не применяется к ПО, возможность удаленного использования которого предоставляется компанией в связи с оказанием услуги «Платформа Security Awareness», оказание которой осуществляется с учётом документа «Порядок оказания услуги «Платформа Security Awareness».

8.3. Если иное не следует из соответствующего порядка, клиент вправе удаленно использовать ПО на базе облачной платформы, следующими способами:

- установка ПО на виртуальную машину, функционирующую на базе облачной платформы и ресурсов;
- удаленный запуск и удаленное использование возможностей ПО (заложенных в него разработчиком) на виртуальной машине, функционирующей на базе облачной платформы и ресурсов.

Право удаленного использования ПО ограничивается территорией Республики Беларусь.

8.4. Срок удаленного использования ПО – отчетный месяц. Удаленное использование ПО в месяце, следующем за отчетным, допускается при условии надлежащего исполнения клиентом обязательств в предыдущем отчетном месяце.

8.5. Запрещается передача клиентом в пользу третьих лиц прав, предоставленных ему компанией по договору.

Право использования ПО предоставляется на условиях, предусмотренных лицензионным (пользовательским) соглашением (**далее – лицензионное соглашение**) правообладателя ПО (**далее – правообладатель**).

Лицензионное соглашение правообладателя ПО «Microsoft» размещено в сети Интернет по адресу: <https://www.microsoft.com/ru-by/useterms#areaheading-uid673813>

Лицензионное соглашение правообладателя ПО «ISPmanager» размещено в сети

Интернет по адресу: www.ispmanager.ru/documents

8.6. Независимо от указанных в лицензионном соглашении условий клиент использует ПО только удаленно и в соответствии с **разделом 8** договора, если иное не указано в порядке.

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

В случае перерывов в предоставлении услуги по вине компании (за исключением случаев, предусмотренных договором и не относящихся к ответственности компании) компания осуществляет перерасчёт стоимости услуги за отчетный период, исходя из фактического количества дней оказания услуги в таком отчетном периоде.

8.8. Компания вправе приостановить оказание услуги или в одностороннем порядке отказаться от договора и прекратить её оказание в случае:

8.8.1. прекращения, приостановления договора, заключенного компанией с правообладателем;

8.8.2. запрета правообладателя ПО 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 оказанию услуги ввиду невозможности использования ПО;

8.8.6. прекращения, приостановления использования клиентом предоставленных ему компанией ресурсов (в рамках услуги «IaaS», услуги «Облако»);

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

8.9. В случаях, указанных в **подпункте 8.8.1 – 8.8.5** договора, клиент утрачивает право пользования услугой и обязан прекратить использование ПО не позднее дня, следующего за датой получения от компании письменного уведомления о прекращении использования ПО.

Компания направляет вышеуказанное уведомление на авторизованный e-mail клиента или размещает его на Сайте.

8.10. В случае, указанном в **подпункте 8.8.6** договора, клиент обязан прекратить пользование услугой в последний день использования предоставленных ему ресурсов.

8.11. В случае, указанном в **подпункте 8.8.7** договора, клиент обязан прекратить пользование услугой в день получения от компании письменного требования о прекращении использования ПО.

8.12. При нарушении клиентом условия договора компания оставляет за собой право без предварительного уведомления клиента принять технические меры, направленные на приостановление и (или) прекращение пользования услугой.

8.13. С даты предоставления клиенту возможности пользоваться услугой, клиент подтверждает ознакомление и согласие с лицензионным соглашением, иной документацией на ПО, размещенной на Сайте и (или) сайте правообладателя.

8.14. При изменении политики правообладателя, в том числе в части распространения, использования ПО, компания вправе проинформировать клиента о соответствующих изменениях на Сайте.

8.15. За каждый случай нарушения условий договора клиент уплачивает компании

штраф в размере, указанном в **пункте 5.7** договора.

В случае причинения клиентом компании убытков своими действиями (бездействием), в том числе нарушающими права правообладателя, клиент возмещает их правообладателю и компании в полном объеме. Причиненные компании убытки возмещаются в сумме, не покрытой неустойкой.

8.16. При наличии описания функционального назначения ПО, его свойств (характеристик, функций), 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 ожиданиям, задачам (потребностям) клиента.

Клиент пользуется услугой руководствуясь принципом «как есть».

Клиент полностью принимает на себя любые риски, связанные с обстоятельством и последствиями использования ПО.

8.17. Ответственность компании перед клиентом определяется **разделом 5** договора.

Компания не несет ответственности перед клиентом в случае прекращения возможности использования услуги в связи с запретом использования ПО со стороны правообладателя (независимо от причин такого запрета).