

УТВЕРЖДЕНО
приказ Директора
ООО «Активные технологии»
П.А.Гончара
№ 1-05 от 05.05.2021

Дополнение
«Услуга миграции данных Hystax»
к Публичной оферте (предложению) на заключения договора оказания услуг
ООО «Активные технологии»

Настоящий документ, размещенный в сети Интернет на веб-сайте по адресу activecloud.by обществом с ограниченной ответственностью «Активные технологии», именуемым в дальнейшем «Исполнитель», является публичной офертой, то есть предложением Исполнителя заключить дополнение к Публичной оферте (предложению) на заключение договора оказания услуг ООО «Активные технологии» (далее – Дополнение) с физическим лицом, юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, именуемым в дальнейшем «Заказчик».

1. Общие положения

1.1. Дополнение регламентирует особенности предоставления услуги по миграции данных на основе программного обеспечения Hystax (далее – Услуги).

1.2. Услуга является вспомогательной и доступна только для инфраструктуры Исполнителя E-Cloud и E-Cloud Protected.

1.3. Заключение Договора осуществляется в следующем порядке:

1.3.1. Заказчик направляет Заказ, содержащий указание на необходимость оказания Услуг;

1.3.2. в разумный срок после получения соответствующего Заказа Исполнитель выполняет расчет стоимости Услуг и выставляет Заказчику счет;

1.3.3. Заказчик в течение 7 (семи) банковских дней оплачивает выставленный счет;

1.3.4. Договор считается заключенным и вступает в силу с даты оплаты Заказчиком первого счета, включающего в себя оплату Услуг, предусмотренных настоящим Дополнением.

1.4. Правообладателем программного обеспечения, используемого для оказания Услуг, является ООО «Хайстекс».

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязуется оказывать, а Заказчик принимать и оплачивать Услуги в порядке и на условиях Договора.

2.2. Исполнитель обязуется осуществлять управление и контроль работы серверного оборудования и программных средств, предоставляемых Заказчику, в целях оказания Услуг.

2.3. Исполнитель обязуется производить обновления предоставляемых им программных средств. В связи с технической спецификой организации оказания Услуг, Исполнитель в одностороннем порядке определяет параметры настроек предоставляемого им программного обеспечения.

2.4. Исполнитель с целью оказания Услуг присваивает Заказчику Учетные данные и высылает эту информацию на адрес электронной почты Заказчика, указанный в Заказе.

2.5. Заказчик обязуется обеспечить конфиденциальное хранение и не допускать компрометации Учётных данных.

2.6. Заказчик обязуется самостоятельно ознакамливаться со всеми необходимыми условиями пользования программным обеспечением и иными документами на официальном сайте правообладателя.

2.7. Заказчик обязуется незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) учётных данных.

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

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

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

2.8.3. 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;

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

2.9. В случае предъявления претензий, и/или требований, и/или исков к Исполнителю со стороны третьих лиц, связанных с нарушением Заказчиком любого из обязательств, предусмотренных пунктом 2.8 Дополнения, Заказчик самостоятельно принимает все необходимые меры к урегулированию возможных споров, при этом Заказчик обязуется полностью возместить Исполнителю расходы и убытки, связанные с компенсацией вышеуказанных требований, и/или претензий, и/или исков третьих лиц.

2.10. Исполнитель вправе:

2.10.1. приостановить оказание Услуг до устранения нарушений, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, указанных в пункте 2.8 Дополнения;

2.10.2. 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;

2.10.3. отказать Заказчику в изменении настроек программного обеспечения, если таковые изменения могут повлечь нарушение работы других клиентов Исполнителя;

2.11. Исполнитель не несёт ответственности:

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

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

2.11.3. за информацию, размещаемую Заказчиком на оборудовании Исполнителя;

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

2.11.5. за работоспособность программного обеспечения, предоставляемого Исполнителем, если по вине Заказчика в программное средство были внесены изменения;

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

2.11.7. за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком из-за разглашения последним своих учетных данных;

2.11.8. за ущерб, который может быть нанесен Заказчику вследствие использования Услуг и сети Интернет.

3. Особенности оказания Услуг

3.1. Услуги, предусмотренные Дополнением, оказываются в соответствии с параметрами, техническими характеристиками и ограничениями, указанными на Сайте Исполнителя.

3.2. Техническая поддержка в отношении Услуг, предусмотренных Дополнением, является трехуровневой:

3.2.1. поддержка уровня 1 осуществляется Исполнителем. Это начальный уровень поддержки, отвечающий за решение базовых проблем и незначительных вопросов, включая, помимо прочего, получение подробного описания случая, решение проблем, стандартные исправления в соответствии с документацией по программному обеспечению и т.д. Эскалация вопроса на вторую линию поддержки при необходимости;

3.2.2. поддержка уровня 2 осуществляется Исполнителем. Это более глубокий уровень технической поддержки, чем первая линия поддержки, включая, помимо прочего, более глубокую диагностику и разрешение инцидентов. Эскалация вопроса на третью линию поддержки в случае, если есть доказательства, что проблема может быть на уровне программного обеспечения;

3.2.3. поддержка уровня 3 осуществляется правообладателем программного обеспечения, Исполнитель передает запрос Заказчика. Включает в себя работу с самыми сложными проблемами, включая, помимо прочего, решение сложных случаев, глубокий анализ для понимания причин и устранения проблем. Исполнитель не несет ответственности за сроки решения вопросов, касающихся поддержки уровня 3.

3.3. Техническая поддержка уровня 1 и 2 оказывается в порядке и на условиях Приложения № 1 к Дополнению «Соглашение об уровне обслуживания (SLA)».

3.4. Оказание дополнительных платных услуг технической поддержки по запросу Заказчика допускается с выставлением счета по факту оказания услуг с учетом фактических трудозатрат. В случае неоплаты Заказчиком выставленного счета в течение 5 (пяти) календарных дней Исполнитель вправе приостановить доступ Заказчика к Услугам.

4. Заключительные положения

4.1. В случае противоречия условий Дополнения условиям Публичной оферты (предложения) на заключения договора оказания услуг применяются условия Дополнения.

Реквизиты Исполнителя:

ООО «Активные технологии»

УНП 690277669, ОКПО 29220231

Адрес местонахождения:

ул. Ленина, д.50, офис 301,

г.Минск, Беларусь, 220030

Р/с BY66 UNBS 3012 0045 5300 8000 1933 в ЗАО «БСБ Банк»

г.Минск, код (BIC): UNBSBY2X