

УТВЕРЖДЕНО
приказ Директора ООО
«Активные технологии»
№ 04/04 от 22.04.2020

ДОПОЛНЕНИЕ

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

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

1. Общие положения. Порядок заключения настоящего Дополнения

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

1.2. Заключение настоящего Дополнения осуществляется в следующем порядке:

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

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

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

1.3. Дополнение является неотъемлемой частью [Договора](#).

1.4. Термины и определения:

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

2. Права и обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

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

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

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

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

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

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

2.2. Исполнитель вправе:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.6.1. истечения оплаченного периода/объема оказания Услуг;

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

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

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

2.3. Заказчик обязуется:

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

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

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

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

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

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

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

2.3.4.4. публикация или передача материалов порнографического характера;

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

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

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

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

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

2.4. Заказчик вправе:

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

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

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

3. Особенности оказания Услуг

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

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

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

3.4. Заказчику в рамках Услуги предоставляется возможность контроля доступа к данным, мониторинг загрузки хранилища, создания отчетов, а также портал для централизованного управления резервным копированием. Услуга обеспечивается на базе специализированных инструментов Veeam Cloud Connect, Veeam Agent, Veeam Availability Console.

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

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

4. Ответственность Сторон

4.1. Исполнитель не несет ответственность за:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Заключительные положения

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

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

контактного электронного адреса Заказчика на электронный адрес Исполнителя.

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

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

5.5. К настоящему Договору в качестве неотъемлемой части прилагается:

Приложение **Ошибка! Источник ссылки не найден..** Перечень, описание и условия предоставления Услуг.

Приложение 2. Соглашение об уровне обслуживания (SLA).

Реквизиты Исполнителя:

ООО «Активные технологии»

УНН 690277669, ОКПО 29220231

Почтовый и юр. адрес:

ул. Кальварийская, 42, этаж 6,

Минск, Беларусь, 220073

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

г.Минск, код (BIC): UNBSBY2X

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

Перечень, описание и условия предоставления Услуг

1.1.Облачный Датацентр

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

- создавать или удалять виртуальные машины и изменять их конфигурацию;
- включать и выключать виртуальные машины, получать доступ к их консолям;
- управлять конфигурацией сети, подключать и отключать от нее виртуальные машины;
- устанавливать на виртуальные машины системное и прикладное программное обеспечение и управлять им;
- выполнять другие операции по управлению Облачным Датацентром, предусмотренные документом "Руководство администратора», размещенным на Сайте Исполнителя:
<https://my.activecloud.com/ru/index.php?/Knowledgebase/Article/View/530/13/e-cloud-rukovodstvo-dministrtor>.

-

Дополнительно к услуге «Облачный Датацентр» Исполнителем предоставляется во временное пользование лицензия на программное обеспечение компании Microsoft Ireland Operations Limited. в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующими условиями использования программного обеспечения компании Microsoft Ireland Operations Limited.

1.2.Состав услуги Облачный Датацентр

В состав услуги Облачный Датацентр входит:

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

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

1.3.Метрики качества услуги Облачный Датацентр

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

Табл.1 Определения состояний доступности и недоступности.

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

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

1.4.Условия предоставления услуги Облачный Датацентр

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

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

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

1.5.Предоставление в пользование программного обеспечения Microsoft

Услуга предоставляет возможность Заказчику устанавливать и использовать серверное программное обеспечение Microsoft на мощностях Облачного Датацентра.

Существует несколько вариантов предоставления и определения объема Услуги:

1. предоставление в пользование серверного программного обеспечения Microsoft на мощностях Облачного Датацентра без ограничения количества конечных пользователей. Объем Услуги определяется мощностью Облачного Датацентра (vCPU + vRAM), в котором используется программное обеспечение;

2. предоставление в пользование серверного программного обеспечения Microsoft на мощностях одного или нескольких Облачных Датацентров для определенного количества конечных пользователей. Объем Услуги определяется количеством конечных пользователей, которые прямо или косвенно используют, или могут использовать программное обеспечение;
3. предоставление в пользование серверного программного обеспечения Microsoft на мощностях одного или нескольких Облачных Датацентров для определенного количества виртуальных машин. Объем Услуги определяется количеством виртуальных процессоров в виртуальных машинах, в которых используется программное обеспечение;
4. предоставления возможности управления с помощью программного обеспечения System Center серверными операционными средами, которые работают за пределами Облачного Датацентра. Объем Услуги определяется количеством физических процессоров в устройствах, являющимися объектами управления.

1.6. Условия предоставления в пользование программного обеспечения Microsoft

Предоставление в пользование программного обеспечения Microsoft обеспечивается при выполнении следующих условий:

1. количество конечных пользователей определяются как количество существующих Учетных записей, позволяющих прямо или косвенно (с использованием технологий мультиплексирования) использовать серверное программное обеспечение;
2. в модели тарификации по количеству виртуальных процессоров в виртуальных машинах минимальный объем Услуги для каждой отдельной виртуальной машины составляет 4 vCPU;
3. при использовании программного обеспечения System Center Datacenter с тарификацией по мощности Облачного Датацентра объектами управления есть неограниченное количество серверных операционных сред¹, функционирующих в этом Облачном Датацентре. Управление другими операционными средами (за пределами Облачного Датацентра) возможно при условии приобретения соответствующей отдельной Услуги;
4. при покупке соответствующей Услуги, Заказчик может устанавливать и использовать как текущую, так и предыдущую версии серверного программного обеспечения Microsoft;

¹ Виртуальные машины с серверной операционной системой.

5. техническая поддержка Услуги предоставляется Исполнителем исключительно в виде предоставления инсталляционных образов серверного программного обеспечения Microsoft и консультирования по оптимальной конфигурации виртуальных машин, в которых его планируется использовать;
6. Заказчик самостоятельно устанавливает, настраивает и использует программное обеспечение Microsoft;
7. Заказчик предоставляет Исполнителю отчеты по объему использования Услуги;
8. Заказчик принимает и соглашается соблюдать дополнительные условия использования программного обеспечения Microsoft.

Исполнитель имеет право немедленно аннулировать право Заказчика на использование программного обеспечения Microsoft в рамках Услуги в случае нарушения Заказчиком указанных выше условий предоставления Услуги. В таком случае Заказчик обязан прекратить использование программного обеспечения Microsoft, которое предоставлялось в рамках Услуги, и уничтожить все его копии и компоненты.