**Публичная оферта (предложение)**

**об оказании услуг пользования виртуальной инфраструктурой**

**г.Алматы**

Настоящее предложение **Товарищества с ограниченной ответственностью «CloudTek», БИН 220840041348** (далее - «Исполнитель»), в лице Генерального директора Кенебаева Мурата Карибайевича, действующего на основании Устава, является Публичной офертой, по которой Исполнитель делает предложение заключить Договор об оказании услуг пользования виртуальной инфраструктурой (далее – Договор, Договор-Оферта), на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется. Данное предложение содержит все существенные условия, т.е. условия, которые признаны существенными законодательством Республики Казахстан или необходимы для оказания сервиса виртуальной инфраструктуры (далее – Сервис), а также те условия, относительно которых по заявлению Исполнителя должно быть достигнуто соглашение.

**1.** **ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕЙ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЕ**

***Договор - Оферта*** - настоящее предложение, которое делает Исполнитель любому, кто отзовется, и которое содержит все существенные условия.  Данное предложение содержит все условия, которые признаны существенными законодательством или необходимы для оказания Услуг, а также те условия, относительно которых по заявлению Исполнителя должно быть достигнуто соглашение;

***Акцепт –*** полное и безоговорочное принятие оферты путем осуществления Заказчиком действий, предусмотренных настоящей офертой. Акцепт Оферты влечет за собой заключение Договора между Исполнителем и Заказчиком. Совершая действия по Акцепту настоящей Оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, отсутствие каких-либо ограничений, в том числе, определенные действующим законодательством на заключение настоящего Договора, а также свое законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем;

***Заказчик —*** лицо, осуществившее Акцепт Договора - Оферты Исполнителя;

***Стороны -*** сторонами Договора-Оферты являются совместно Исполнитель и Заказчик;

***Провайдер*** – по отношению к настоящему Договору третье лицо, предоставляющее Исполнителю услуги по размещению серверного и сетевого оборудования и предоставляющая услуги доступа к сети Интернет и иные связанные с Интернетом услуги.

***Правообладатель*** – обладатель исключительного права на программы для ЭВМ.

***Панель управления услугой*** (***Учетная система)*** – ограниченно доступная (там, где это технически возможно и реализовано) страница веб-сайта Исполнителя, доступ к которой предоставляется Заказчику с целью обеспечения последнему возможности управления услугами. С целью конфиденциальности доступ к Панели управления услугой организуется по защищенному протоколу и предоставляется после авторизации Заказчика посредством введения учетных данных.

***Учетные данные Заказчика*** – уникальный логин (имя пользователя) и пароль, а также, при необходимости, иная информация, предназначенная для идентификации в Панели управления услугой.

***Верификация*** – запрос дополнительной информации у Заказчика на усмотрение Исполнителя с целью предотвращения нелегитимного использования услуг.

***Услуги*** – серверные, сетевые, программные, технологические услуги Исполнителя, оказываемые Заказчику по настоящему Договору посредством электронных каналов связи через Интернет, описываемые в приложениях к настоящему Договору, и направленные на удовлетворение потребностей Заказчика в них.

***Заказ в Панели управления –*** выбор (изменение состава) услуг, оказываемых Исполнителем, осуществляемый Заказчиком с помощью сервисов, предоставляемых Панелью управления.

***Сайт*** - интернет-ресурс, расположенный по адресу <https://cloudtek.kz/>, https://my.cloudtek.kz/, предоставляющий Заказчику доступ к Услугам. Исполнитель размещает на Сайте информацию, обязательную для Заказчика.

***Лицевой счет –*** данные в Учетной системе Исполнителя об оплате Заказчиком потребляемых Услуг, а также об оплате заказанных Заказов*.*

***Депозит –*** денежные средства, внесенные Заказчиком на Лицевой счет.

***Конфиденциальная информация*** - означает всю информацию, не являющуюся общедоступной, предоставляемую одной Стороной другой Стороне в связи с настоящим Договором, за исключением той информации, которую Стороны определяют, как не конфиденциальную, и которая не является конфиденциальной в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

***Отчетный период*** – период времени продолжительностью 1(один) календарный месяц, при этом исчисление первого Отчетного периода по Договору-Оферте осуществляется с даты Акцепта, и завершается в дату истечения соответствующего календарного месяца.

***Облачная платформа*** – программно-аппаратный комплекс Исполнителя, состоящий из компьютерного и сетевого оборудования и систем хранения данных, размещенный в Центре обработки данных, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания Услуг.

***Центр обработки данных*** — специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление Услуг с заданными параметрами качества.

***Программа для ЭВМ*** – охраняемый законом результат интеллектуальной деятельности, представленный в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения.

***ЭВМ*** – электронная вычислительная машина, программируемое электронно-вычислительное устройство для обработки данных, передачи и хранения информации.

***Персональные данные*** – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информации (в соответствии с Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V).

***Лицензионное соглашение с конечным пользователем*** – соглашение, декларируемое Правообладателем программы для ЭВМ в одностороннем порядке. Лицензионное соглашение с конечным пользователем включается в программу для ЭВМ (появляется при инсталляции) и/или размещается на официальном сайте соответствующего Правообладателя.

***SLA — Service Level Agreement*** — соглашение об уровне обслуживания, содержащее параметры качества услуг, являющееся неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение №2 к Договору).

#### 2. ****ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА****

2.1. В соответствии с условиями настоящего Договора и Приложений к нему, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора, Исполнитель обязуется оказывать Заказчику заказанные им на сайте Исполнителя https://cloudtek.kz/, а также в Панели управления по адресу <https://my.cloudtek.kz/> услуги пользования виртуальной инфраструктурой (далее – «Услуги»), а Заказчик обязуется оплачивать Услуги в установленном настоящим Договором порядке, по указанным в соответствующих Приложениях к настоящему Договору, тарифам.

2.2. Перечень предоставляемых Заказчику Услуг, их тарификация, технические свойства и объем определены в Спецификации, являющейся Приложением №1 к настоящему Договору.

2.3. Порядок совершения Акцепта - предложение Исполнителя считается принятым Заказчиком с момента совершения им любого из ниже перечисленных действий:

2.3.1. оплаты Услуг Заказчиком в порядке и на условиях, указанных в Договоре - Оферте;

2.3.2. совершение Заказчиком действий, указывающих на принятие Договора-Оферты, в частности проставления галочки в соответствующем поле страницы Сайта, свидетельствующей о принятии Договора - Оферты;

2.3.3.  регистрации на Сайте;

2.3.4. оформления Заказа.

2.4. При совершении Заказчиком Акцепта в выше описанном порядке считается, что:

2.4.1. Заказчик ознакомлен, согласен и принял предложение Исполнителя;

2.4.2. Акцепт Исполнителем получен;

2.4.3. Договор – Оферта заключен, не требует двустороннего подписания и действителен в электронном виде;

2.4.4. письменная форма сделки соблюдена.

2.5. Исполнитель имеет право отозвать свое предложение о заключении Договора-Оферты в любое время, но это не является основанием для отказа от обязательств Исполнителя по принятым к исполнению Заказам.

2.6. Условием использования Сервиса, получения Услуг по Договору является полное и безоговорочное принятие Заказчиком положений настоящего Договор-Оферты, включая приложения.

2.7. При каждом доступе и/или фактическом использовании Сервиса, получения Услуг Заказчик соглашается с положениями настоящего Договора-Оферты в редакции, которая действовала на момент фактического использования Сервиса и/или получения Услуг.

2.8. Сайт может быть временно недоступен, частично или полностью, и соответственно, оказание Услуг может быть временно прекращено, частично или полностью по причине проведения профилактических или иных работ, а также по любым другим причинам технического характера. Исполнитель имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы с предварительным уведомлением Заказчика или без такового.

**3. ПОРЯДОК ЗАКАЗА УСЛУГ, ИЗМЕНЕНИЯ СТОИМОСТИ УСЛУГ**

3.1. Заказчик может оформить заказ самостоятельно на сайте Исполнителя, либо через специалиста Исполнителя по телефону, указанному на сайте, на условиях настоящего Договора.

3.2 Заказ считается активированным с момента подтверждения Заказа Исполнителем. Подтверждение Заказа или отказ от подтверждения Заказа происходят с учетом технических возможностей Сервиса.

3.3. В рамках исполнения Договора-Оферты Заказчиком может быть оформлено неограниченное количество Заказов. При этом исполнение определенного Заказа (оказание Услуги) не прекращает действие Договора-Оферты.

3.4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на Услуги, изменять и/или вводить новые тарифы, закрывать тарифы.

3.5. Если Заказчик не согласен с изменениями используемого им тарифа и/или тарифного плана, он вправе либо перейти на иной тариф и/или тарифный план, либо незамедлительно расторгнуть Договор-Оферту. В случае отсутствия у Исполнителя письменного уведомления от Заказчика о расторжении Договора-Оферты или заявки Заказчика из Панели управления о переходе на иной тариф и/или тарифный план по указанным причинам в течение 10 (десяти) календарных дней с момента вступления изменений в силу, указанные изменения считаются принятыми Заказчиком.

3.6. В случае закрытия Исполнителем тарифа и/или тарифного плана, используемого Заказчиком, Заказчик вправе либо перейти на иной тариф и/или тарифный план или незамедлительно расторгнуть Договор-Оферту. В случае отсутствия у Исполнителя письменного уведомления от Заказчика о расторжении Договора-Оферты или заявки Заказчика из Панели управления о переходе на иной тариф и/или тарифный план по указанным причинам в течение 10 (десяти) дней с момента закрытия тарифа и/или тарифного плана, Исполнитель вправе по своему усмотрению перевести Заказчика на иной тариф и/или тарифный план либо оставить Заказчика на прежнем тарифе и/или тарифном плане.

#### 4. ****ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ УСЛУГ****

4.1. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента завершения оказания Услуг по соответствующему Заказу, Исполнитель обязуется своими силами и средствами представить Заказчику Акт выполненных работ (оказанных услуг) (далее - Акт) в двух подлинных экземплярах, подписанный со своей стороны. Наряду с Актом представляется в одном подлинном экземпляре Счет-фактура.

4.2. Не позднее чем через 2 (два) рабочих дня с момента получения Акта Заказчик должен подписать Акт в случае соответствия Услуг условиям Договора-Оферты и вернуть один подписанный экземпляр Исполнителю, либо дать обоснованный отказ от подписания Акта. Если в течение указанного срока Исполнитель не получил обоснованного отказа от подписания Акта, Услуги по соответствующему Заказу считаются оказанными в соответствии с условиями Договора-Оферты, без отступлений от Договора-Оферты, ухудшающих Услуги, или иных недостатков, в том числе по качеству, объему и сроку, и принятыми Заказчиком без каких-либо претензий. При этом днем оказания Услуг по соответствующему Заказу является дата исполнения соответствующего Заказа, которая определяется по данным программно-технических средств Исполнителя.

4.3. В случае несоответствия Услуг условиям Договора-Оферты и обоснованного отказа Заказчика от подписания Акта, Исполнитель обязан устранить установленные несоответствия в согласованные Сторонами сроки, после чего процедура приема-передачи Услуг должна быть повторена полностью или частично, в зависимости от договоренности Сторон.

#### 5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

* 1. **Исполнитель обязуется:**
     1. Предоставить Заказчику Услуги посредством регистрации Заказчика на Сайте;

5.1.2. Предоставить Заказчику авторизационные данные - логин и пароль для доступа к Панели управления;

5.1.3. Предоставлять Заказчику доступ к заказанным им Услугам;

5.1.4. Вести учет потребления и оплаты Услуг Заказчиком;

5.1.5. Сохранять конфиденциальность информации Заказчика, полученной от него при регистрации в Учетной системе Исполнителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РК, настоящим Договором-Офертой и приложениями к нему;

5.1.6. Публиковать официальные сообщения, связанные с обслуживанием Заказчиков, о запланированных профилактических работах, вводом новых тарифов и тарифных планов, изменением и закрытием тарифов и тарифных планов, изменением Договора-Оферты и приложений к нему и т.д. на Сайте Исполнителя, и/или путем отправки информации об изменениях на электронный адрес Заказчика, указанный в Панели управления/ зарегистрированный в Учетной системе Исполнителя;

**5.2. Заказчик обязуется:**

5.2.1. До момента регистрации Заказчик обязан ознакомиться с условиями Договора - Оферты, в случае несогласия Заказчика с условиями изложенными в Договоре - Оферте, он не должен проходить регистрацию на Сайте Исполнителя и (или) получать какие-либо Услуги предоставляемые Исполнителем.

5.2.2. зарегистрироваться на Сайте Исполнителя, для этого Заказчик в разделе «регистрация» <https://auth.cloudtek.kz/register> должен заполнить обязательные поля для регистрации. Данные вносимые при регистрации Заказчиком должны быть достоверными, и Заказчик несет самостоятельно ответственность за достоверность и правильность вносимых данных;

5.2.3. Своевременно принимать и оплачивать услуги Исполнителя в размере и в сроки, установленные Договором-Офертой и приложениями к нему;

5.2.4. На регулярной основе самостоятельно знакомиться с действующей редакцией Договора -Оферты и приложений к нему, следить за изменениями в условиях Договора - Оферты вносимыми Исполнителем, соблюдать их в полном объеме;

5.2.5. Нести ответственность за свои действия и/или бездействия по использованию Услуг.

5.2.6. При использовании Сайта Заказчику запрещаются любые действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсам сервера Исполнителя, персональным учетным и иным данным других Заказчиков, а также любым другим данным, доступным через сеть Интернет.

5.2.7. Самостоятельно нести риск возможных неблагоприятных для него последствий, связанных с утерей и (или) разглашением Заказчиком учетных данных.

5.2.8. В случае возникновения технических проблем незамедлительно сообщить об этом в службу технической поддержки Исполнителя посредством каналов связи, указанных на Сайте.

5.2.9. Не совершать действий способных создать угрозу для нормального функционирования сайта, программного обеспечения Исполнителя, не использовать Услуги для распространения спама, массовой рассылки и вредоносного программного обеспечения, не использовать для функционирования криптовалютных платформ или для майнинга криптовалют любыми способами, и не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны, и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили на такое использование.

5.2.10. Заказчик самостоятельно несет риски реализации угроз информационной безопасности. В случае установления нарушений информационной безопасности Заказчик должен незамедлительно предоставить Исполнителю всю имеющуюся у него информацию об источнике и характере нарушений и принять необходимые меры по препятствованию незаконной деятельности, включая приостановку потребления Услуги до устранения причин нарушения информационной безопасности.

5.2.11. Заказчику (в том числе его сотрудникам, аффилированным лицам) запрещается удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, товарных знаков или другие уведомления об имущественных правах в продуктах Правообладателей.

5.2.12. Заказчику (в том числе его сотрудникам, аффилированным лицам)запрещается изучать технологии, декомпиляцию и деассемблирование продуктов правообладателей за исключением и только в той мере, в какой это прямо разрешено Правообладателем и\или казахстанским законодательством.

5.2.13. Заказчик обязуется соблюдать все политики, соглашения, положения программ для ЭВМ Правообладателя, указанные на соответствующих сайтах, которые могут включать в себя, но не ограничиваясь, права на воспроизведение, инсталляцию, копирование, запуск и других прав соответствующих программ для ЭВМ на территории РК.

#### 6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

6.1. Стоимость Услуг устанавливается в соответствующих Приложениях к Договору либо счетах на предоплату согласно действующим тарифам Исполнителя. Стоимость Услуг включает в себя налог на добавленную стоимость.

6.2. Заказчик пополняет свой Лицевой счет, тем самым формируя Депозит. Депозит на лицевом счете расходуется на Услуги, которые Заказчик заказывает через Панель управления. Заказчик, добавляя информацию о банковском счете в свою Учетные данные, соглашается, что эта информация будет направлена стороннему платежному процессору через защищенное соединение.

6.3. Услуги предоставляются только при наличии положительного баланса на Лицевом счёте. Исполнитель вправе незамедлительно прекратить предоставление Услуг в случае возникновения отрицательного баланса Заказчика на Лицевом счёте.

6.4. Основанием для выставления счёта Заказчику и списания Депозита с Лицевого счёта являются данные об объёме потреблённых им Услуг.

6.5. Пополнение Лицевого счета производится одним из следующих способов:

6.5.1. с помощью банковских платежных карт в Панели управления;

6.5.2. по безналичному расчёту по реквизитам, указанным в настоящем Договоре или предусмотренным в инструментарии Панели управления;

6.5.3. любым иным способом, предусмотренным в инструментарии Панели управления.

6.6. Платёжное поручение должно исходить от Заказчика и содержать его идентификационные сведения. При отсутствии указанной информации Исполнитель вправе не производить зачисление средств и приостановить оказание Услуг до момента надлежащего оформления платёжного поручения Заказчиком. Расходы по оплате банковской комиссии за перечисление денежных средств возлагаются на Заказчика. При осуществлении платежа за Заказчика третьим лицом, Исполнитель вправе приостановить зачисление денежных средств и запросить подтверждение Заказчика на производимый платёж, либо отказать в приёме соответствующего платежа.

6.7. Заказчик несёт ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Исполнителя, с момента опубликования действительных реквизитов на Сайте Исполнителя Заказчик самостоятельно несёт ответственность за платежи, произведённые по устаревшим реквизитам.

6.8. Информация о сумме списаний за Услуги в текущем месяце, поступивших в систему расчетов на момент запроса, может быть получена Заказчиком при помощи инструментов Панели управления и иными способами, предусмотренными Исполнителем.

6.9. Заказчик обязан оплатить Исполнителю все расходы, понесенные Исполнителем при осуществлении любого из своих прав в соответствии с Договором и/или применимым законодательством в отношении взыскания задолженности по оплате, включая гонорары адвокатов, судебные издержки и гонорары коллекторских агентств.

6.10. Несмотря ни на что, любая неуплата Заказчика является существенным нарушением Заказчиком настоящего Договора. Исполнитель не предоставляет Заказчику Услуги до полной и окончательной оплаты любых неурегулированных или неоплаченных сумм.

6.11. Возврат Депозита возможен только при отсутствии активных Услуг. Чтобы вернуть средства необходимо направить запрос в техническую поддержку Исполнителя.

6.12. К возврату доступен только непосредственно Депозит. Средства, затраченные на Услуги, не подлежат возврату. Бонусы, зачисленные на Лицевой счёт в рамках специальных акций и бонусных программ, возврату не подлежат и могут быть использованы только на оплату Услуг по настоящему Договору. Возврат осуществляется только на то платежное средство, с помощью которого был пополнен Лицевой счет.

6.13. При возврате Депозита расходы по оплате комиссии, взимаемой платежной системой, возлагаются на Заказчика. Сумма комиссии будет автоматически удержана Исполнителем из суммы, подлежащей возврату.

#### 7. ****ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН****

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, настоящим Договором и Приложениями к нему.

7.2. Заказчик несет полную ответственность за все действия, которые осуществляются в рамках его Учетной записи, независимо от того, санкционированы ли эти действия и кем они предпринимаются – самим Заказчиком, его работниками или третьей стороной (агенты, подрядчики или Конечные пользователи). Исполнитель и аффилированные лица Исполнителя не несут ответственность за несанкционированный доступ к Учетной записи Заказчика.

7.3. Заказчик гарантирует, что несет единоличную ответственность за разработку, содержание, эксплуатацию, техническое обслуживание и использование содержимого Учетной записи.

7.4. Заказчик несет ответственность за правильную настройку и использование Услуг Исполнителя и за применение мер для обеспечения безопасности.

7.5. Заказчик несет ответственность за использование Конечными пользователями содержимого Учетной записи и Услуг. Заказчик гарантирует, что все Конечные пользователи соблюдают обязательства по настоящему Договору, и что условия соглашения с каждым Конечным пользователем соответствуют настоящему Договору. Если Заказчику стало известно о каком-либо нарушении обязательств по настоящему Договору, совершенном Конечным пользователем, Заказчик должен немедленно приостановить доступ такого Конечного пользователя к Услугам Исполнителя, а также услугам, оказываемым с помощью Сайта Исполнителя, Панели управления и Услуг. Исполнитель не предоставляет никакой поддержки или Услуг Конечным пользователям.

7.5. Если Заказчик обрабатывает персональные данные Конечных пользователей или других лиц, которые могут быть идентифицированы при использовании Сайта, Панели управления или Услуг, то он несет ответственность за предоставление уведомлений о конфиденциальности и получение необходимых согласий на обработку таких данных. Принимая данный Договор-Оферту, Заказчик заявляет, что несет ответственность за обработку таких данных в соответствии с действующим законодательством.

7.6.Исполнитель не контролируют содержание информации, хранимой, публикуемой или распространяемой Заказчиком с использованием Услуг, и не несет ответственности за точность, качество и содержание такой информации.

7.7. Исполнитель не несет ответственности по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением положений настоящего Договора Заказчиком или третьими лицами, использующими учетные данные Заказчика или связанным с размещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Заказчиком или другими лицами, использующими его учетные данные.

7.8. Исполнитель не несет ответственности за ненадлежащее функционирование или недоступность сегментов Интернета, а также оборудования, не являющегося владением Исполнителя, находящихся вне зоны его ответственности.

7.9. Заказчик при потреблении Услуг и использовании программных продуктов обязан следовать условиям по их использованию, предусмотренными соответствующими Правообладателями.

7.10. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за качество, правильность и безошибочность функционирования программного обеспечения, разработанного третьими лицами.

7.11. Исполнитель не несет ответственность за использование нелицензионного программного обеспечения Заказчиком, а также не занимается учетом и контролем за легальностью программного обеспечения Заказчика.

7.12. Заказчик (в том числе его сотрудники)не вправе совершать действия, которые могут повлечь:

7.12.1. нарушение функционирования оборудования и сети Исполнителя или любую дестабилизацию функционирования сервисов;

7.12.2. нарушение предоставления услуг Исполнителя или ограничение возможностей других пользователей сети Интернет в их получении;

7.12.3. несанкционированный доступ к информационно-вычислительным и сетевым ресурсам Исполнителя;

7.12.4. использование ресурсов для функционирования криптовалютных платформ или для майнинга криптовалют любыми способами;

7.12.5. рассылку спама - массовую рассылку коммерческой, политической, рекламной и иной информации (в том числе гиперссылок, ведущих на интернет-сайты с такой информацией и/или на интернет-сайты, содержащие вредоносное программное обеспечение);

7.12.6 сбор учетных данных других заказчиков и пользователей

7.12.7 использование любых автоматические или автоматизированные средств для сбора информации;

7.12.8. осуществлять посредством ресурсов пропаганду или агитацию, возбуждающую социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду; и иную информацию, распространение которой запрещено действующим законодательством РК;

7.12.9. нарушение прав интеллектуальной собственности, в частности, запрещается копировать, транслировать, рассылать, публиковать, и иным образом распространять и воспроизводить размещенные материалы (текстовые, графические, аудио-видео материалов) без письменного согласия или отсылки на источник;

7.12.10 размещение torrent-клиентов или любых других файлообменных и P2P-систем;

7.12.11 использование ресурсов для Dos/DDos-атак;

7.12.12 любую botnet-активность;

7.13. По отношению к Заказчику (в том числе его сотрудникам), нарушившим условия п. 7.12. настоящего Договора, Исполнитель вправе применить следующие санкции:

7.13.1. в одностороннем порядке приостановить оказание одной либо всех услуг и расторгнуть Договор-оферты;

7.13.2. выполнить действия, не позволяющие Заказчику (в том числе его сотрудникам) нарушать Условия пользования услугами.

7.13. **Ограничение ответственности.** В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программ для ЭВМ, **принадлежащих третьим лицам**, при оказании Услуг, и в соответствии с принципом «AS IS», общепринятым в международной практике, что Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель не несет ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных, соединении, или перебоев в электропитании. Ответственность Исполнителя ни при каких обстоятельствах не может превышать стоимость месячной Услуги, указанной в соответствующем Приложении, если иное не будет согласовано Сторонами. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель, его должностные лица, сотрудники не несут ответственности перед Заказчиком и / или третьими лицами за остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду и любые другие косвенные потери и их последствия, в том числе возникшие в следствии данного Договора, пользования Услугами, ненадлежащего использования Услуг, перерывов в оказании Услуг или невозможности пользования Услугами, вне зависимости от наличия уведомления о возможных убытках или возможности их предвидеть в конкретной ситуации. Стороны соглашаются с тем, что данный раздел остается действительным и продолжает действовать в полном объеме в независимости от учета его статуса рассмотрения или статуса исключительного средства правовой защиты. Стороны признают, что цены на Услуги были установлены и Договор заключен на основе данных ограничений ответственности и, что данные ограничения составляют основу Договора между Сторонами. Поскольку некоторые юрисдикции не допускают ограничение ответственности в излагаемом объеме, ограничения ответственности применяются в максимальном объеме разрешенным законодательством.

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

7.15. В случае прямой доказанной вины (подтвержденной документально), Исполнитель несет ответственность за возмещение реального ущерба, но не более трёхкратной ежемесячной стоимости услуг из расчёта суммы месячного платежа Заказчика. После предоставления подтверждающих вину документов, в случае отсутствия возражений, Исполнитель обязуется, в течение 30 рабочих дней, произвести выплату Заказчику.

#### 8. ****ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)****

8.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение, или ненадлежащее исполнение обязательства, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла предвидеть или предотвратить.

8.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются: наводнение, пожар, землетрясение, стихийные явления, эпидемия, война или военные действия, а также решения органов государственной власти или управления.

8.3. При наступлении таких обстоятельств Сторона, испытывающая их действие, должна в течение 10 дней известить о них в письменном виде другую Сторону.

8.4. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, должна представить другой Стороне официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств, и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору. Не требуют доказывания обстоятельства непреодолимой силы, имеющие общеизвестный характер.

8.5. Если Сторона, подвергшаяся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, не направит регламентированные Договором документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств, то такая Сторона лишается права ссылаться на такие обстоятельства как на основание, освобождающее ее от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору.

8.6.В случаях наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия. Если наступившие обстоятельства непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более 30 дней, Стороны проводят дополнительные переговоры для определения приемлемых альтернативных способов исполнения Договора или обязательства Сторон прекращаются невозможностью исполнения (за исключением денежных обязательств) с момента возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

#### 9. ****РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ****

9.1. В случае возникновения споров или разногласий между Сторонами при исполнении настоящего Договора или в связи с ним, Стороны обязуются решать их в претензионном порядке. Срок ответа на претензию — 10 (десять) рабочих дней с даты её получения Стороной.

9.2. Споры разрешаются в судебном порядке в суде по месту нахождения Исполнителя.

#### 10. ****КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ****

10.1. Стороны в течение срока действия настоящего Договора-оферты, а также в течение 3 (трёх) лет по окончании его действия, обязуются обеспечить конфиденциальность любой информации, которая не является общедоступной, имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, и Раскрывающая Сторона и/или её аффилированные лица принимают меры к её охране (далее – конфиденциальная информация). Каждая из Сторон обязуется не разглашать конфиденциальную информацию третьим лицам без получения предварительного письменного согласия Стороны, являющейся владельцем конфиденциальной информации.

10.2. Стороны обязуются принимать все разумные меры для защиты конфиденциальной информации друг друга от несанкционированного доступа третьих лиц, в том числе:

— хранить конфиденциальную информацию исключительно в предназначенных для этого местах, исключающих доступ к ней третьих лиц;

— ограничивать доступ к конфиденциальной информации, в том числе для сотрудников, не имеющих служебной необходимости в ознакомлении с данной информацией.

* 1. Стороны гарантируют полное соблюдение всех условий обработки, хранения и использования полученных персональных данных.
  2. Стороны обязаны незамедлительно сообщить друг другу о допущенных ими либо ставшим им известным фактах разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации третьими лицами.
  3. Стороны не вправе в одностороннем порядке прекращать охрану конфиденциальной информации, предусмотренной настоящим Договором, в том числе в случае своей реорганизации или ликвидации в соответствии с гражданским законодательством.
  4. Под разглашением конфиденциальной информации в рамках настоящего Договора понимается действие или бездействие одной из Сторон Договора, в результате которого конфиденциальная информация становится известной третьим лицам в отсутствие согласия на это владельца конфиденциальной информации. При этом форма разглашения конфиденциальной информации третьим лицам (устная, письменная, с использованием технических средств и др.) не имеет значения.
  5. Не является нарушением конфиденциальности предоставление конфиденциальной информации по законному требованию правоохранительных и иных уполномоченных государственных органов и должностных лиц в случаях и в порядке, предусмотренных применимым законодательством.
  6. В случае раскрытия конфиденциальной информации указанным органам и/или лицам Сторона, раскрывшая конфиденциальную информацию, письменно уведомляет владельца конфиденциальной информации о факте предоставления такой информации, ее содержании и органе, которому предоставлена конфиденциальная информация, не позднее двух рабочих дней с момента раскрытия конфиденциальной информации.
  7. В случае неисполнения Сторонами обязательств, предусмотренных настоящим разделом, Сторона, допустившее такое нарушение, обязуется возместить причиненные этим реальный ущерб в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения соответствующего письменного требования пострадавшей Стороны.

**11. СОГЛАСИЕ НА СБОР, ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

11.1. В соответствии с законодательством, регламентирующим отношения, связанные со сбором, обработкой Персональных данных при совершении Заказчиком Акцепта, в порядке определенном Договором - Офертой, Заказчик дает безусловное согласие Исполнителю и третьим лицам на сбор, обработку, трансграничную передачу (при необходимости) Персональных данных Заказчика, не противоречащими законодательству способами, в целях, регламентированных Договором - Офертой, и в источниках, в том числе общедоступных, по усмотрению Исполнителя, в связи с уже существующими или возникающими с Исполнителем или возникающих в будущем любых гражданско-правовых и (или) иных правоотношений.

11.2. Сбор, обработка и трансграничная передача (при необходимости) персональных данных Заказчика осуществляется Исполнителем для следующих целей, включая, но, не ограничиваясь:

11.2.1. в целях надлежащего исполнения Договора – Оферты, а также прав и обязанностей, возложенных на Исполнителя законодательством;

11.2.2. для внутреннего контроля и учета Исполнителя;

11.2.3. для судебной и внесудебной защиты прав Исполнителя: в случае нарушения обязательств по соответствующим сделкам; в случае возникновения спорных ситуаций, включая спорные ситуаций с третьими лицами;

11.2.4. для проведения исследований, направленных на улучшение качества Услуг;

11.2.5. для проведения маркетинговых программ, статистических исследований, а также для продвижения Услуг путем осуществления прямых контактов с Заказчиком с помощью различных средств связи, включая, но, не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефонная и (или) факсимильная связь, сеть Интернет и т.п.).

11.3. Заказчик, передавая Исполнителю Персональные данные по открытым каналам связи, осознает и принимает на себя риск несанкционированного получения их иными лицами и связанные с этим последствия. Исполнитель не несет ответственности при несанкционированном получении Персональных данных иными лицами при их передаче открытыми каналами связи.

11.4. Согласие Заказчика на сбор, обработку и трансграничную передачу (при необходимости) персональных данных, регламентированное настоящим разделом может быть отозвано в случаях, регламентированных законодательством Республики Казахстан, на основании соответствующего заявления, оформленного в письменной форме, которое вручается Исполнителю в срок не менее чем за 30 календарных дней до даты отзыва настоящего согласия. При этом, Заказчику известно, что настоящее согласие не может быть отозвано в случаях, если этот отзыв будет противоречить законодательству, либо при наличии не исполненных Заказчиком обязательств перед Исполнителем.

#### 12. ****ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА****

12.1. Стороны пришли к соглашению, что уведомлениями и (или) запросами Стороны по Договору – Оферте могут обмениваться в любой из ниже перечисленных форм:

12.1.1. на бумажных носителях, направляемых:

12.1.1.1. по почте обязательно регистрируемым почтовым отправлением (заказным письмом), или

12.1.1.2. нарочно под расписку получателя на экземпляре уведомления отправителя.

12.1.2. без применения бумажных носителей, посредством сообщений, направляемых по электронной почте:

12.1.2.1. от имени Исполнителя с электронного адреса, содержащего доменное имя @cloudtek.kz, с которого будут осуществляться коммуникации с Заказчиком,

12.1.2.2. от имени Заказчика с электронного адреса, указанного при регистрации на Сайте.

12.2. Стороны пришли к соглашению, что Исполнитель вправе по своему усмотрению изменить и (или) дополнить Договор – Оферту, в том числе  условия и (или) порядок оказания Услуг, объем, количество и (или) комплектность Услуг, их стоимость. При этом:

12.2.1. уведомление Заказчика о таких изменениях и (или) дополнениях осуществляется в любое время и любым общедоступным способом, в том числе путем размещения информации на Сайте и (или) направления уведомления Заказчику посредством электронной почты. В случае несогласия Заказчика с изменениями и (или) дополнениями вносимыми в Договор - Оферту, он обязан письменно уведомить об этом Исполнителя до их вступления в силу и (или) прекратить пользование Услугам. Стороны согласовали, что отсутствие такого письменного уведомления со стороны Заказчика рассматривается как его согласие на изменения и (или) дополнения Договора – Оферты, предложенные Исполнителем. Договор - Оферта считается измененным и (или) дополненным с момента, указанного в уведомлении Исполнителя и на его основании, без подписания каких-либо дополнительных соглашений к Договору – Оферте;

12.2.2. в целях обеспечения возможности хранить и воспроизводить условия Договора-Оферты на момент присоединения Заказчика к Договору-Оферте при совершении Заказчиком Акцепта в порядке, регламентированном Договором - Офертой, Исполнитель предоставляет Заказчику возможность  скачать текст Договора - Оферты  нажав кнопку «скачать» внизу текста;

12.2.3. действующая редакция   Договора - Оферты размещается на Сайте. ​

12.3. Расторжение Договора-Оферты возможно по соглашению Сторон, а также в случае одностороннего отказа от исполнения Договора-Оферты (отказа от Договора -  Оферты) по основаниям, предусмотренным Договором-Офертой и законодательством.

12.4. Предложение о расторжении Договора - Оферты по соглашению Сторон направляется другой Стороне в форме, согласованной Сторонами в Договоре – Оферте, в срок не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предлагаемой даты расторжения. Расторжение Договора-Оферты по соглашению Сторон совершается в той же форме, что и Договор-Оферта, путем направления одной Стороной предложения о расторжении Договора – Оферты и его принятия (Акцепта) другой Стороной.

12.5. Односторонний отказ от исполнения Договора-Оферты производится по письменному уведомлению, направляемому другой Стороне в форме, согласованной Сторонами в Договоре – Оферте, в срок не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты отказа от исполнения Договора - Оферты.

12.6. К установленным законодательством Стороны Договором-Офертой согласовали иные случаи, обусловленные нарушением Стороной Договора-Оферты, при которых другая Сторона вправе отказаться от Договора:

10.6.1. По инициативе Заказчика:

10.6.1.1. неоднократное (2 раза и более) невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение Исполнителем принятых обязательств, регламентированных Договором-Офертой;

10.6.1.2. просрочка Исполнителем выполнения обязательств, регламентированных Договором-Офертой, на срок более 20 календарных дней;

10.6.1.3. невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение обязательств, регламентированных  Договором-Офертой.

10.6.2. По инициативе Исполнителя:

10.6.2.1. неоднократное (2 раза и более) невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение Заказчиком принятых обязательств, регламентированных Договором-Офертой;

10.6.2.2. просрочка Заказчиком выполнения обязательств, регламентированных  Договором-Офертой, на срок более 20 календарных дней;

10.6.2.3. невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение Заказчиком обязательств, регламентированных  Договором-Офертой.

#### ****13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ****

13.1. Договор - Оферта, а также все правоотношения, возникающие в связи с исполнением Договора - Оферты, регулируются и подлежат толкованию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

13.2. Договор-Оферта вступает в силу  в момент присоединения Заказчика к Договору-Оферте, т.е. при совершении Заказчиком Акцепта в порядке, регламентированном Договором-Офертой, и  действует до  момента полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

#### 14.****РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ****

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ТОО «CloudTek»** |
|  | Юридический адрес: Республика Казахстан, г.Алматы,  Самал-3 мкр, дом 10, кв.12  Почтовый адрес: Республика Казахстан, г.Астана,  пр.Мангилик Ел, 20 |
|  | **Тел.:** +77073336418 |
|  | **БИН:** 220840041348  **ИИК**: KZT KZ548562203128125624  НДС Серия 60001 № 1240010 от 10.03.2023 г.  **БИК**: KCJBKZKX  АО Банк ЦентрКредит  Адрес э/почты:  [salem@cloudtek.kz](mailto:salem@cloudtek.kz) |
|  | **Генеральный директор** |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Кенебаев М.К./ |
|  |  |

**Приложение №1**

#### СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Единица измерения услуги** | **Наименование услуги** | **Тариф, тенге, с учетом НДС** |
|  | Услуги по технической поддержке клиентов |  |
| чел./час | Услуга по технической поддержке | **16 800** |
|  | Услуга IaaS |  |
| шт. | Виртуальный процессор CPU | **3 338** |
| за GB в месяц | Оперативная память RAM | **3 435** |
| за GB в месяц | Дисковое пространство SSD | **54** |
| за 1 IP адрес в месяц | Внешний IP-адрес IPv4 | **2 000** |
| за ВМ в месяц | Услуга резервного копирования | **6 720** |
| за GB в месяц | Дисковое пространство для резервных копий, Гб | **25** |
|  | Услуги по информационной безопасности |  |
| за единицу в месяц | Услуга виртуальный NGFW (IPS, Web-proxy, Spam) | **129 080** |
| за единицу в месяц | Услуга виртуальный Firewall (VPN) | **64 540** |
| за источник в месяц | Услуга SIEM | **151 200** |
| за единицу в месяц | Услуга FortiMail (за почтовый ящик) | **11 872** |
| за мбит\с в месяц | Услуга WAF (более 1 Мбит/с) | **13 823** |
| за мбит\с в месяц | Защита от DDOS атак | Просчитывается отдельно |
|  | Тестирование на проникновение |  |
| Единоразовая стоимость | **Анализ исходного кода** Выявление уязвимости и незадекларированные возможности исходного кода. Детектируем небезопасный подходы в разработке. | **1 024 800** |
| Единоразовая стоимость | **Проверка корпоративных данных в даркнете** Проверка на учетку данных в «даркнет». | **224 000** |
| Единоразовая стоимость | **Автоматизированное сканирование внешней сети** Оценка защищённости внешнего периметра на наличие открытых портов, уязвимостей и тд. | **448 000** |
| Единоразовая стоимость | **Автоматизированное сканирование внутри сети** Оценка защищённость внутренней инфраструктуры. | **896 000** |
| Единоразовая стоимость | **Парольные атаки и аудит парольных политик** Проверка надёжность паролей и соблюдение правил их формирования. | **280 000** |
| Единоразовая стоимость | **Аудит безопасности беспроводной сети (WI-FI)** Оценка состояние защищённости WI-FI сети. | **280 000** |
|  | Услуга аренды лицензий Microsoft для услуги IaaS |  |
| за месяц | Windows Server 2022 Standard (за ВМ) | **22 960** |
| за месяц | Microsoft 365 Business Basic (за пользователя) | **4 514** |
| за месяц | Microsoft 365 Business Standard (за пользователя) | **9 408** |
| за месяц | Microsoft 365 Business Premium (за пользователя) | **16 559** |
| за месяц | Microsoft 365 Apps for business (за пользователя) | **6 250** |
| за месяц | Microsoft 365 Apps for enterprise (за пользователя) | **9 033** |

**Приложение №2**

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Если иное прямо не оговорено настоящим Соглашением, термины и определения с заглавной буквы, указанные в настоящем Соглашении, будут иметь толкование согласно Договору.

* 1. **ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

Данное Соглашение об уровне обслуживания (далее – **«Соглашение»** или **«SLA»**) определяет уровень качества оказания Услуги, устанавливает параметры качества, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением плановых ремонтных работ и технической поддержкой. Несоответствие фактического качества Услуги гарантированному уровню дает Заказчику право на получение возмещений в соответствии с данным Соглашением.

* 1. **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**
  2. Работы, выполняемые Исполнителем в рамках оказания Услуги, осуществляются на основе и в соответствии с Внутренними регламентами Исполнителя.
  3. Стороны пришли к соглашению, что:

2.2.1. в отношении Объектов Обслуживания Исполнителя планово-профилактические работы выполняются самостоятельно назначенным персоналом Исполнителя либо персоналом подрядной организации, с которой у Исполнителя заключен соответствующий договор на обслуживание. Данные работы проводятся с уведомлением Заказчика в сроки, определенные настоящим Соглашением;

2.2.2. аварийно-восстановительные работы в отношении Объектов Обслуживания Исполнителя выполняются самостоятельно назначенным персоналом Исполнителя либо персоналом подрядной организации, с которой у Исполнителя заключен соответствующий договор на обслуживание. Данные работы проводятся с уведомлением Заказчика в сроки, определенные настоящим Соглашением. Для случаев, когда для устранения Аварийной Ситуации требуется сверх установленного Соглашением или договоренностью Сторон время, такое продление срока устранения Аварийной Ситуации требует дополнительного согласования с Заказчиком;

2.2.3. все и любые виды работ / услуг, не входящие в состав Услуги, как определено Договором и Приложениями к нему, не являются ответственностью Исполнителя и не подлежат выполнению Исполнителем по условиям Договора.

* 1. **ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ**
  2. **Требования к доступности Услуги**

Исполнитель должен обеспечить Заказчику доступность Услуги в непрерывном круглосуточном режиме «24\*7\*365» - **24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (триста шестьдесят пять) дней в году**, с учетом условий, указанных в Соглашении. Доступность Услуги обеспечивается на уровне не менее 99.75 % в год.

* 1. **Определение доступности**
* Услуга считается доступной, если её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.
* Надежность Услуги должна обеспечиваться за счет выполнения и соблюдения Исполнителем правил эксплуатации и технического обслуживания Объектов Обслуживания Исполнителя.
* К надежности электроснабжения предъявляются следующие требования: в случае потери энергоснабжения, серверное и сетевое оборудование ЦОД должно автоматически перейти на резервное энергоснабжение Исполнителя в течение ***10 (десяти)*** мсек. При переходе на резервный источник энергоснабжения непрерывность предоставления Услуги не должна быть нарушена.
* Перерывы в оказании Услуги, вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность и не являются основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:
  1. периоды времени, в которые Исполнителем производятся согласованные с Заказчиком работы (плановые регламентные или аварийные), не являются случаями прерывания Услуги.
  2. периоды времени на тестирование Услуги по запросу Заказчика, когда не было выявлено никакой неисправности (недоступности), не являются случаями прерывания Услуги.
  3. неправомерные действия Заказчика.
  4. обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), в соответствии с условиями Договора.
  5. **Уровень доступности**

Исполнитель должен предоставлять Заказчику Услугу с уровнем доступности не менее 99.75% в год.

**Расчет нормативных показателей недоступности Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровень доступности сервисов в рамках Услуги не менее, % в год** | **Максимально допустимое время простоя не более, часов в год** | **Максимально допустимое время простоя не более, часов в месяц (оцениваемый период)** |
| 99,75% | 22.0 часа | 1.8 часов[[1]](#footnote-1) |

Уровень доступности Услуги определяется по формуле:

**Уровень доступности Услуги = (Т – Tавр) / Т \* 100%,**

*(или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),*

*где:*

*Т - согласованное время предоставления сервиса за оцениваемый период;*

*Тавр – фактическое время, когда сервис был недоступен в течение согласованного времени его предоставления;*

В случае если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанным величинам, Заказчик имеет право на перерасчет стоимости Услуги за соответствующий истекший Отчетный Период и получение возмещений. Исполнитель производит перерасчет ежемесячного платежа при поступлении от Заказчика запроса на перерасчет стоимости Услуги и оформленного Акта сверки перерывов при оказании Услуги, подтверждающего факт перерыва по истечении каждого Отчетного Периода. Права на перерасчет Услуги не дают неисправности, вызванные обстоятельствами, описанными в п.п. 3.4. Соглашения.

* 1. **Условия предоставления перерасчета стоимости Услуги**

Для получения перерасчета стоимости Услуги за несоблюдение уровня гарантированных параметров качества Услуги Заказчик должен составить и направить Исполнителю Акт сверки перерывов (продолжительности по времени простоя), подтверждающий факт перерыва. Акт сверки перерывов направляется Заказчиком по электронной почте ответственному лицу Исполнителя не позднее 3 (третьего) числа месяца, следующего за Отчетным Периодом, в котором были зафиксированы случаи перерывов в доступности Услуги, оригинал направляется курьером или почтой.

Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Акта направляет Заказчику подписанный Акт или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации. В случае подтверждения Исполнителем правомерности претензий Заказчика, перерасчет стоимости оказанных услуг производится в виде соответствующего уменьшения платежей за последующий (после получения претензий) Отчетный Период.

По подтвержденным Сторонами периодам перерыва в предоставлении Услуги, сверх установленных нормативных показателей недоступности Услуги согласно Таблице 3 Соглашения, в Таблице 4 далее приведены расчетные данные по сумме возмещения в пользу Заказчика.

**Расчетные данные по сумме возмещения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Суммарное время простоя в месяц** | **Сумма возмещения от стоимости Услуги Исполнителя за Отчетный Период, %** |
| Свыше 1.8 ч/месяц (или 109 м/месяц) – не более 3.0 ч/месяц (или 180 м/месяц) | 0.1% от стоимости Услуги за Отчетный Период |
| Свыше 3.0 ч/месяц (или 181 м/месяц) – не более 5.0 ч/месяц (или 300 м/месяц) | 0.3% от стоимости Услуги за Отчетный Период |
| Свыше 5.0 ч/месяц (или 301 м/месяц) – не более 8.3 ч/месяц (или 498 м/месяц) | 0.5% от стоимости Услуги за Отчетный Период |
| Свыше 8.3 ч/месяц (или 499 м/месяц) | 1.0% от стоимости Услуги за Отчетный Период |

* 1. **ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИИ ПЛАНОВО–ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ И АВАРИЙНО –ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ**
  2. **Плановые работы**

Исполнитель может проводить планово-профилактические работы в целях усовершенствования сети, сетевого или инженерного оборудования Дата-центра, технического обслуживания сетевого или инженерного оборудования Дата-центра, а также сервисного обслуживания систем ЦОД, относящихся к Объектам Обслуживания Исполнителя. Планово-профилактические работы в целях усовершенствования сети, обслуживания сетевого оборудования, в целях усовершенствования или технического обслуживания инженерного оборудования ЦОД, проводятся Исполнителем в даты и в периоды времени, определяемые Исполнителем самостоятельно, с предварительным уведомлением Заказчика о проведении таких планово-профилактических работ.

* 1. **Аварийно-восстановительные работы**

Аварийно-восстановительные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут привести к прерыванию оказания Услуги.

* 1. **Порядок уведомления о проведении плановых и/или аварийно-восстановительных работ**

1. Исполнитель должен уведомлять Заказчика о проведении плановых работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (три) рабочих дня до начала работ. Уведомление должно быть направлено устно по телефону(-ам) или электронным сообщением по электронной почте уполномоченному представителю. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Заказчика, а также когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые работы проводятся по требованию государственных органов Республики Казахстан, компетентных органов отрасли телекоммуникаций РК.
2. Об изменении сроков проведения работ или их отмене оповещение уполномоченного представителя Заказчика должно быть произведено в кратчайшие сроки после принятия решения.
3. **ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВОК И ИЦИДЕНТОВ** 
   1. **Выполнение** **Заявок**

Заказчиком при необходимости направляются Заявки в рамках оказываемой Услуги Исполнителем. Время реакции на все категории Заявок, предоставляемых Заказчиком, обеспечивается Исполнителем в течение   
1 (одного) часа.

**Категории Заявок**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Категория Заявки** | **Описание** |
|  | Инцидент | Любое событие, выходящее за рамки стандартного функционирования предоставляемой Исполнителем Услуги и являющееся настоящей или возможной причиной приостановки или снижения качества предоставления этой Услуги. |
|  | Запрос на обслуживание | Письменный (по электронной почте) запрос Заказчика на поддержку, предоставление сервисов, данных и информации, консультации, подпадающих под модель сервиса IaaS. Все и любые Запросы на обслуживание, направляемые Заказчиком Исполнителю, и не подпадающие под модель сервиса IaaS автоматически отклоняются Исполнителем с соответствующим оповещением Заказчика. |
|  | Отчет | Запрос на предоставление отчета по Заявкам или компонентам предоставляемой Исполнителем Услуги.  При составлении Отчета Стороны используют шаблон формы, приведенной в Таблице 8 данного Соглашения.  Отчет предоставляется Исполнителем на основании соответствующего письменного запроса Заказчика. |

* 1. **Процедура обработки Заявок**
     1. Порядок подачи Заявок:
  + по электронной почте
  + по единому телефону службы Service Desk
  1. **Категория инцидентов**

5.3.1. Под Инцидентом понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или ее эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам. Продолжительность устранения Инцидента рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации Инцидента Исполнителем и временем устранения Инцидента, при условии, что Заказчик подтверждает устранение Инцидента (исключая указанное время ожидания подтверждения устранения неисправности).

5.3.2. Перебои в оговоренной функциональности или качестве Услуги будут рассматриваться в соответствии с их приоритетами, принятыми на основании оценки влияния и срочности Инцидента. В этой связи будет применяться следующий подход к выставлению приоритетов по обращениям:

**Приоритеты устранения Инцидентов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет Инцидента** | **Характеристика Инцидента** | **Длительность устранения Инцидента** |
| Высокий | Полная недоступность Услуги более 5 минут | Не более 12-ти часов |
| Средний | Периодическая недоступность Услуги более  5 минут с периодичностью не более 1 раза в 1 час | Не более 48-ми часов |
| Низкий | Услуга не удовлетворяет требованиям Договора, но не приводящая к недоступности Услуги | Не более 72-х часов |

1. (24ч\*30дн – *X*ч)/(24ч\*30дн)\*100% = 99,75%, отсюда *Xч* =1.8 ч/месяц или 22 ч/год [↑](#footnote-ref-1)