

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 1 «ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ» к Договору возмездного оказания**

Настоящее приложение к Договору (далее - Приложение) определяет правила, порядок и условия предоставления Заказчику программного обеспечения Исполнителя, предназначенного для управления серверными, сетевыми, программными и иными ресурсами посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также дополнительных услуг и программного обеспечения, связанных с использованием этих ресурсов (далее – Услуги/Услуга).

### **I. ТИПЫ УСЛУГ**

**1.1** В зависимости от способа оказания и оплаты за них, Услуги подразделяются на:

- a) разовые услуги
- b) регулярные услуги (услуги с абонентской платой)

**1.2** Типы Услуг различаются следующими параметрами:

- **Разовая услуга** – оказывается разово с единовременным списанием за неё средств с Лицевого счёта Заказчика. Параметры услуги изменению не подлежат. В отчётных документах услуга отражается в том периоде, в котором она была оказана.
- **Регулярная услуга** – оказывается без ограничения срока, с поминутным либо посуточным списанием средств (биллингом) с Лицевого счёта заказчика. Параметры услуги могут изменяться в процессе её оказания. В отчётных документах услуга отражается в последний день каждого отчётного периода.

**1.3** Тип Услуги указывается в её описании.

### **II. ИНФОРМАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

**2.1** Информационное взаимодействие Сторон происходит с использованием контактных данных, указанных в Договоре и разделе VIII «Контактные данные исполнителя» Приложения.

**2.2** Электронные сообщения, направляемые каждой из Сторон с использованием своего контактного адреса электронной почты, признаются официальными документами. Распечатка такого сообщения (документа), включающая в себя текст сообщения и информацию об отправителе (адресе электронной почты отправителя), заверенная Стороной, получившей данное сообщение (документ), может быть использована этой Стороной в качестве письменного доказательства в арбитражном или ином суде.

**2.3** Заказчик гарантирует, что в течение всего срока действия Договора доступ к использованию контактных адресов электронной почты будет доступен только указанным им ответственным лицам.

**2.4** В случае если содержание сообщения, полученного Стороной по электронной почте, позволяет разумно предположить, что адрес отправителя был подделан злоумышленниками, и отправителем этого сообщения не является другая Сторона, Сторона, получившая такое сообщение, обязана незамедлительно запросить у другой Стороны подтверждение отправки этого сообщения. Сторона, не исполнившая данное обязательство, несёт ответственность за любые неблагоприятные последствия, возникновения которых можно было избежать, если бы данное обязательство было исполнено.

**2.5** При отправке электронных сообщений по электронной почте сообщение считается полученным с момента, когда у Стороны, которой адресовано данное сообщение, появилась возможность доступа к нему, а именно: с момента поступления сообщения на почтовый сервер, используемый Стороной, которой адресовано данное сообщение, для получения сообщений электронной почты.

**2.6** Любые файлы, вложенные в электронное сообщение, отправленное Стороной по электронной почте, являются неотъемлемой частью данного сообщения. Сторона, получившая электронное сообщение с вложением и не имеющая возможности открыть это вложение и ознакомиться с его содержанием, обязана незамедлительно сообщить об этом другой Стороне. В противном случае, она несёт ответственность за любые неблагоприятные последствия, обусловленные невозможностью получения данной Стороной информации или документа, содержащихся в этом вложении.

### **III. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ЗАКАЗЧИКА**

**3.1** Техническая поддержка предоставляется Заказчику только по техническим вопросам, связанным с получением Услуг. Финансовая, бухгалтерская или иная информация по вопросам исполнения Договора, не имеющим прямого отношения к техническим аспектам эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании Услуг, в рамках технической поддержки не предоставляется.

**3.2** Контактные данные Исполнителя для обращения за технической поддержкой указаны в разделе VIII. «Контактные данные исполнителя» Приложения. Техническая поддержка не предоставляется при обращении Заказчика по иным телефонам и адресам электронной почты, кроме указанных.

**3.3** Заказчик в Личном кабинете обязан указать лиц, ответственных за информационное взаимодействие по вопросам технической поддержки. Техническая поддержка предоставляется Заказчику только по запросу на её предоставление от одного из ответственных лиц.

**3.4** При оказании технической поддержки любые консультации, а также сведения, касающиеся технических аспектов эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании Услуг, и (или)

относящиеся к конфиденциальной информации Заказчика в соответствии с «Политикой конфиденциальности» (Приложение 3), предоставляются только ответственным лицам.

**3.5** При направлении письменного запроса либо обращении по телефону за предоставлением технической поддержки Заказчик обязан указать свои учётные данные или иные сведения, необходимые для его идентификации, как пользователя Услугами Исполнителя.

**3.6** Запросы на предоставление технической поддержки (далее – запросы) могут подразделяться по своему содержанию и срокам выполнения:

- **Инцидент** – запрос, связанный с отклонением технических параметров Услуг от значений, предусмотренных «Правилами оказания услуг» (Приложение 2) либо недоступностью услуг, выявленными Заказчиком. Выполняется Исполнителем круглосуточно в формате 24/7, общее время на выполнение запроса и оповещение Заказчика о результатах диагностики доступности Услуг, восстановлении доступности услуг или текущем статусе работ - не позднее 1 часа с момента поступления обращения.
- **Запрос на обслуживание** – запрос на изменение технических параметров услуг или предоставление информации, которая в соответствии с «Политикой конфиденциальности» (Приложение 3) является конфиденциальной информацией Заказчика. Выполняется в рабочее время Исполнителя, общее время на выполнение запроса - не более 3 часов.
- **Консультация** – запрос на предоставление общедоступной информации по техническим вопросам, связанным с получением Услуг. Выполняется в рабочее время Исполнителя, общее время на выполнение запроса - не более 4,5 часов.

Указанное в п. 3.6 б) и с) рабочее время Исполнителя определяется, как местное время с 9.00 до 18.00, за исключением выходных (субботы и воскресенья) и нерабочих праздничных дней, установленных трудовым законодательством Республики Казахстан.

**3.7** Выполнение запросов выражается в совершении Исполнителем следующих действий:

а) **Инцидент** - приведение технических параметров Услуг в соответствие с установленными значениями, восстановление доступности Услуг.

б) **Запрос на обслуживание** - изменение технических параметров Услуг в соответствии с запросом Заказчика (если такие изменения предусмотрены Договором и технически возможны), предоставление Заказчику запрошенной им информации, которая в соответствии с «Политикой конфиденциальности» (Приложение 3) является конфиденциальной информацией Заказчика.

с) **Консультация** - составление письменных разъяснений по поставленным Заказчиком вопросам и их отправка Заказчику или предоставление таких разъяснений по телефону.

**3.8** В случае, если отклонение технических параметров Услуг от установленных значений или недоступность услуг выявлены Исполнителем, Исполнитель обязан разместить информацию с кратким описанием выявленных отклонений или сообщением о недоступности определённых услуг на ресурсе <https://status.cloupard.kz/>, не позднее 15 минут после их выявления.

**3.9** В случае если выявленные Исполнителем отклонения или недоступность Услуг связаны с неисправностью, возникшей в зоне ответственности Заказчика, Исполнитель информирует об этом Заказчика, после чего устранение неисправностей осуществляется самим Заказчиком (компетентным лицом, действующим по заданию Заказчика).

**3.10** В случае если выявленные Исполнителем отклонения или недоступность Услуг связаны с неисправностью, возникшей в зоне ответственности Исполнителя, обнаруженная им неисправность должна быть устранена не позднее 1 часа с момента её обнаружения. После чего Исполнитель не позднее 1 рабочего дня с момента её устранения размещает на ресурсе <https://status.cloupard.kz> отчёт с описанием устранённой неисправности, причин её возникновения, затронутых компонентов информационной системы Исполнителя, технических параметров Услуг с отклонениями от установленных значений, времени недоступности Услуг и описанием мер, которые будут приняты Исполнителем для предотвращения повторного возникновения данной неисправности.

**3.11** Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении технической поддержки в следующих случаях:

- запрос не имеет прямого отношения к техническим аспектам эксплуатации ресурсов, предоставленных Заказчику при оказании Услуг;
- запрос получен от неуполномоченного Заказчиком лица (п.3.3 Приложения);
- запрос получен по адресу электронной почты или телефону, отличным от указанных в разделе VIII. «Контактные данные исполнителя» Приложения (п.3.2);
- письменный запрос не содержит учётных данных или иные сведения, необходимые для идентификации Заказчика, либо обратившееся по телефону за технической поддержкой лицо отказалось или не смогло сообщить такие сведения (п.3.5 Приложения);
- запрос типа «Инцидент» связан с устранением неисправности, возникшей в зоне ответственности Заказчика (п. 3.9 Приложения).

#### IV. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

**4.1** Для Услуг, которые предусматривают размещение данных Заказчика на серверах Исполнителя, предусмотрена услуга ежедневного резервного копирования данных для их восстановления в случае аварии (disaster recovery backup).

- 4.2** Осуществляемое резервное копирование данных производится со следующими параметрами:
- резервные копии создаются для всех данных Заказчика, сохраненных им на сервере Исполнителя, а также для выставленных им настроек;
  - глубина хранения резервных копий – по выбору Заказчика;
  - резервное копирование производится в случайное время с 23.00 до 5.00 по местному времени.
- 4.3** Доступ к резервным копиям Заказчику не предоставляется: все операции, необходимые для восстановления данных, производятся специалистами Исполнителя.
- 4.4** Восстановление данных из резервной копии производится только в случае аварии, повлекшей за собой полную или частичную утрату данных Заказчика, либо невозможность восстановления доступа к данным в разумные сроки.
- 4.5** Восстановление данных осуществляется путём полного восстановления системы до состояния, существовавшего на момент создания последней резервной копии. Частичное восстановление (только базы данных, только конкретной директории и т.п.) не производится.

## **V. СЕТЕВЫЕ АТАКИ**

- 5.1** Исполнитель использует системы безопасности, позволяющие противостоять большей части сетевых вредоносных воздействий, таких как DDoS и иные DoS атаки, попытки несанкционированного доступа и т.д. (далее – сетевые атаки).
- 5.2** В случае если на предоставленные Заказчику ресурсы или сегмент информационной системы Исполнителя, в котором находятся эти ресурсы, осуществляется сетевая атака, которая не может быть полностью отражена системой безопасности Исполнителя, и данная атака приводит к нарушению функционирования информационной системы Исполнителя, Исполнитель вправе, в соответствии с п.8.2 с) Договора, до момента прекращения этой атаки полностью или частично приостановить оказание Услуг Заказчику, в том числе приостановить внешний доступ к его ресурсам, приостановить работу серверов или виртуальных машин, на которых расположены эти ресурсы.
- 5.3** Приостановка Услуг в связи с сетевой атакой производится только в той части, которая необходима для восстановления нормального функционирования информационной системы Исполнителя. Восстановление оказания Услуг возможно только при подключении защита от DDoS, со сменой IP-адреса.
- 5.4** При расчёте времени недоступности Услуг в соответствии с «Правилами оказания услуг» (Приложение 2) период времени, в течение которого Услуги были недоступны из-за сетевой атаки, не учитывается.

## **VI. ДОСТУП В СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»**

- 6.1** Информационный обмен между предоставленными Заказчику ресурсами и сетью «Интернет» осуществляется с параметрами скорости и максимальной пиковой загрузки канала, указанными на сайте Исполнителя применительно к конкретной услуге.
- 6.2** Исполнитель имеет право снизить скорость доступа в «Интернет» до минимальной скорости, указанной на сайте Исполнителя, в случае выявления злоупотреблений при использовании интернет трафика, вредоносного трафика или другого существенного, постоянно идущего трафика.
- 6.3** Наличие злоупотреблений при использовании интернет трафика, вредоносность и существенность трафика определяются Исполнителем по своему усмотрению, исходя из всех известных ему обстоятельств. При этом Исполнитель гарантирует, что ограничение скорости будет применяться им только как крайняя мера и только после двукратного предупреждения Заказчика о её возможном уменьшении.
- 6.4** По заказу Заказчика за отдельную плату ему могут быть предоставлены дополнительные услуги:
- а) доступ в «Интернет» с гарантированной пропускной способностью канала и возможностью её негарантированного превышения;
  - б) доступ в «Интернет» со скоростью, превышающей стандартную скорость доступа в «Интернет», указанную на сайте Исполнителя применительно к конкретной услуге.

## **VII. ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ**

- 7.1** Принимая во внимание, что существующий уровень развития информационных технологий не позволяет построения разумной информационно-телекоммуникационной структуры, которая бы не требовала периодического проведения работ, связанных с временной недоступностью этой структуры для пользователей, Исполнитель оставляет за собой право периодически проводить профилактические работы с приостановкой оказания Услуг на время их проведения, в соответствии с п.8.2 d) Договора. При расчёте времени недоступности услуг в соответствии с «Правилами оказания услуг» (Приложение 2), время проведения таких работ не учитывается, при условии, что время проведения профилактических работ не превышает 2 (двух) часов в месяц.
- 7.2** Профилактические работы проводятся Исполнителем в следующем порядке:
- а) в случае, если проведение профилактических работ может повлиять на качество или доступность Услуг, а также привести к их полной остановке, Исполнитель обязан:
- не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала этих работ уведомить Заказчика об их проведении путём оповещения по электронной почте. Данное оповещение должно в обязательном порядке

- содержать информацию о компонентах информационной системы Исполнителя, с которыми будут производиться работы, а также предупреждение Заказчика о необходимости подготовки предоставленных ему ресурсов к проведению указанных работ (если такая подготовка требуется);
- организовывать проведение работ таким образом, чтобы их воздействие на бизнес-процессы Заказчика было минимальным, в частности проводить такие работы преимущественно в нерабочее время (в выходные и нерабочие праздничные дни, в будние дни после 22.00);
- b) в случае, если проведение профилактических работ не затрагивает работоспособность сервисов и связано только с отсутствием доступа к системе самообслуживания на сайте Исполнителя, а также к управлению облаками и ВМ, Исполнитель обязан:
- не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала этих работ уведомить Заказчика об их проведении путём оповещения по электронной почте;
  - организовывать проведение работ таким образом, чтобы их воздействие на бизнес-процессы Заказчика было минимальным, в частности проводить такие работы преимущественно в нерабочее время (в выходные и нерабочие праздничные дни, в будние дни после 22.00).
- с) В случае, если проведение профилактических работ связано с критическими обновлениями, Исполнитель по возможности уведомляет Заказчика не менее чем за 1 (один) час путём оповещения по электронной почте.

### **VIII. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

**Адрес электронной почты технической поддержки:** support@cloupard.kz

**Telegram бот технической поддержки:** @cloupard.kz

**Адрес электронной почты для общих вопросов:** info@cloupard.kz

**Телефон для общих вопросов:** +77273123697