

Настоящий Публичный договор оказания услуг облачных вычислений (далее – Договор) определяет взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между Обществом с ограниченной ответственностью «Облачная бухгалтерия», именуемым в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Лактионова Сергея Владимировича, действующего на основании Устава, и Заказчиком, принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора.

1. Термины и понятия, используемые в договоре

- 1.1. *Терминальный доступ* - доступ к информационной системе, организованный по следующей схеме: локальный персональный компьютер (далее – ПК) Заказчика (терминал) не выполняет вычислительной работы, а лишь осуществляет перенаправление ввода информации (от мыши и клавиатуры) на центральную ПК (терминальный сервер Исполнителя) и отображает графическую информацию на монитор. Причем вся вычислительная работа и работа по обработке базы данных в терминальной системе выполняется на центральном ПК (терминальном сервере Исполнителя).
- 1.2. *Терминальный Сервер* – специально организованный ПК с высокими техническими характеристиками, предоставляющий Заказчику вычислительные ресурсы (процессорное время, память, дисковое пространство) для решения задач.
- 1.3. *Сеть Интернет* — глобальная телекоммуникационная сеть информационных и вычислительных ресурсов.
- 1.4. *Конфигурация*— прикладное программное решение, разработанное на технологической платформе «1С:Предприятие».
- 1.5. *База данных (Информационная база)* – структурированный организованный набор данных, описывающих характеристики каких-либо физических или виртуальных систем.
- 1.6. *Гигабайт* — кратная единица измерения количества информации, равная $10^9 = 1\,000\,000\,000$ байт или в зависимости от контекста $2^{30} = 1\,073\,741\,824$ байт. Применяется для указания объема памяти в различных электронных устройствах.
- 1.7. *Личный кабинет* - персональный раздел на сайте Исполнителя, в котором хранится конфиденциальная информация, доступная только зарегистрированному пользователю, защищенная логином и паролем доступа.
- 1.8. *Тариф* - совокупность правил расчета вознаграждения Исполнителя, опубликованная на сайте Исполнителя.
- 1.9. *Облачная инфраструктура* – совокупность программно-технических средств, обеспечивающая обработку и хранение информации, в целях оказания услуг облачных вычислений.
- 1.10. *Услуги облачных вычислений* - услуги по предоставлению вычислительных ресурсов, включая технические средства, и программного обеспечения в целях обработки и хранения информации с использованием технических средств.
- 1.11. *Лицевой счёт* - клиентское пространство, созданное в базе данных Исполнителя для возможности проверки Заказчиком баланса его денежных средств и последующего внесения абонентской платы на расчетный счет Исполнителя. Отображается в личном кабинете по адресу www.cabinet.voblake.by.

2. Предмет договора

2. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги облачных вычислений (далее – Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора. Перечень услуг, оказываемых в соответствии с условиями настоящего договора, указывается в Приложении №1 к настоящему Договору.
 - 2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику посредством терминального доступа через сеть Интернет возможность подключения к серверу Исполнителя, на котором Заказчик имеет право использовать в коммерческих целях, продукты фирмы «1С» указанные в пункте 3 Приложения №1 к настоящему Договору. Предоставление услуг по настоящему Договору не подлежит обязательному государственному лицензированию и/или сертификации в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.
 - 2.2. Исполнитель обеспечивает Заказчику доступ к базе данных на базе продуктов фирмы «1С». Под обеспечением доступа подразумевается возможность запуска. За логику обработки информации, в том числе за ошибки, допущенные Заказчиком или его уполномоченными представителями при работе с информационной базой, Исполнитель ответственности не несет.
 - 2.3. Исполнитель предоставляет Заказчику право использования продуктов фирмы «1С» и баз данных, в соответствии с условиями настоящего договора. Исполнитель обладает правом на предоставление права использования продуктов фирмы «1С» и баз данных в соответствии с лицензионным соглашением № 231120-58864-БЛ от 23 ноября 2020 г., заключенным между Исполнителем и правообладателем программных продуктов ООО «1С-Онлайн». Программные продукты предоставляются для использования в коммерческих целях серверов Исполнителя. Заказчик не имеет права передавать третьим лицам полученные от Исполнителя программные продукты во временное пользование, включая прокат, аренду экземпляров либо предоставление доступа к таким программным продуктам иным образом, в т.ч. сетевым способом. Заказчик дает согласие фирме «1С» на право проведения проверок правомерности использования программных продуктов у Заказчика в течение срока действия настоящего договора.
 - 2.4. Использование баз данных Заказчиком подразумевает право Заказчика на использование программных продуктов фирмы “Microsoft”. Предоставление права на использование программных продуктов фирмы Microsoft производится в соответствии с договором № 01122020 от 01 декабря 2020г. заключенным между Исполнителем и ООО «Деловые решения». Программные продукты предоставляются для использования в коммерческих целях в пределах серверов Исполнителя. Заказчик не имеет права передавать третьим лицам полученные от Исполнителя программные продукты во временное пользование, включая прокат, аренду экземпляров либо предоставление доступа к таким программным продуктам иным образом, в т.ч. сетевым способом.

3. Права и обязанности сторон

- 3.1. Исполнитель обязан:
 - 3.1.1. В течение 3 (Трех) рабочих дней с момента полного исполнения Заказчиком условий п.4.1. настоящего Договора оферты предоставить доступ к серверу Исполнителя.
 - 3.1.2. Полностью и в срок оказывать услуги Заказчику в рамках настоящего Договора.
- 3.2. Исполнитель имеет право:
 - 3.2.1. По требованию Правообладателей сообщать информацию о Заказчиках, использующих их программные продукты. В состав таких данных входят указанные Заказчиком в Личном кабинете идентификационные данные Заказчика, перечень используемых программных продуктов, количество зарегистрированных пользователей.
 - 3.2.2. Исполнитель имеет право изменять условия предоставления услуг и/или тарифы с обязательным уведомлением Заказчика об изменениях на электронную почту, указанную им при регистрации, не менее чем за 10 дней до вступления в силу изменений.
 - 3.2.3. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменять условия настоящего договора в соответствии с п.9.3-9.5 настоящего договора.
 - 3.2.4. Исполнитель имеет право информировать Заказчика об акциях, скидках, новостях Исполнителя, состоянии счета, технических работах посредством отправки сообщений на адрес электронной почты и /или по номеру телефона, указанным Заказчиком при регистрации.
 - 3.2.5. В случае, если пользование Услугами Заказчиком дает общую повышенную нагрузку на ресурсные мощности серверов Исполнителя (более 50(пятидесяти) процентов), Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке пересмотреть размер абонентской платы на особых условиях, с обязательным уведомлением Заказчика.

Не допускается создание нагрузок на следующие виды ресурсов, задействованных при оказании услуг (за исключением индивидуальных тарифных планов с предоставлением выделенных мощностей), любыми процессами конечных пользователей, если нагрузка превышает хотя бы один из указанных лимитов:

- нагрузка длится более 5 минут и задействует более 30% мощности процессора сервера;
- нагрузка длится более 5 минут и задействует более 6 ГБ оперативной памяти сервера на сеанс пользователя (сеанс Удалённого рабочего стола; рабочий процесс сервера 1С: Предприятие, обслуживающий информационную базу Пользователя);
- количество одновременно запущенных процессов 1С: Предприятие в сеансе Удалённого рабочего стола Пользователя составляет более 4 экземпляров;

Ограничения потребления системных ресурсов:

- нагрузка на любую системную базу данных SQL Server длится более 5 минут и задействует более 45 ГБ дискового пространства в рамках одного запроса Пользователя.
- длина содержимого одного запроса к web-серверу превышает 28 МБ.
- размер журнала регистрации информационной базы в клиент-серверном размещении превышает 6 ГБ.

Под процессами пользователя подразумеваются процессы, запущенные и/или работающие с полномочиями того пользователя, который ассоциирован с аккаунтом (определяется при создании аккаунта), а также те процессы/потоки, которые являются системными и запущены от имени системных пользователей, в то время, когда они занимают обработку данных, включая процессы, которые были инициированы иными процессами пользователя (рабочие процессы сервера 1С:Предприятие, запросы к СУБД, процессы веб-сервера).

Исполнитель вправе ограничивать использование любых системных ресурсов, в случае если активность пользователя значительно снижает производительность оборудования или угрожает штатному функционированию оборудования. Специалисты Исполнителя вправе принудительно завершать процессы пользователя при превышении указанных выше ограничений потребления системных ресурсов.

3.2.6. Одностороннего отказа от предоставления лицензий на программные продукты в случае нарушения Заказчиком действующего законодательства Республики Беларусь и/или правил использования программных продуктов, изложенных Правообладателями, а также в случае нарушения положений настоящего Договора. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, Приложений полностью или в части с немедленным прекращением оказания Услуг, выполнения Работ, без возмещения каких-либо затрат и убытков, в случаях прекращения договорных отношений Исполнителя с подрядчиками, партнерами, лицензиарами, предоставляющими программное обеспечение или иные технологии, используемые Исполнителем для оказания Услуг, выполнения Работ, повлекших за собой невозможность предоставления Исполнителем всех или отдельных Услуг и (или) Работ или необходимость изменения способа их оказания и (или) выполнения.

3.2.7. Потребовать при необходимости у Заказчика документы, подтверждающие достоверность указанных им при регистрации на сайте www.voblake.by и/или указанных в Личном кабинете реквизитов.

3.2.8. Исполнитель имеет право привлекать для оказания Услуг/выполнения Работ третьих лиц (субисполнителей), за деятельность которых Исполнитель несет ответственность в установленном законодательством Республики Беларусь порядке.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Исполнять программные продукты, установленные на сервере Исполнителя, в соответствии с их назначением и целью, указанной в п.2.3 настоящего Договора.

3.3.2. Оплачивать Услуги Исполнителя в размере, сроки и порядке, согласно раздела 4 настоящего Договора.

3.3.3. Нести ответственность за сохранность паролей. Заказчик обязуется не передавать реквизиты доступа к базам данных третьим лицам, а в случае передачи, нести полную ответственность за использование баз данными этими лицами. Заказчик самостоятельно обязуется устанавливать всем пользователям своих информационных баз пароли и регулярно менять их не реже одного раза в квартал. Заказчик несет полную ответственность за установку паролей и назначению прав пользователей в программе 1С. Пароли пользователей программ 1С должны содержать не менее 12 (двенадцати) символов, должен быть написан английскими заглавными, строчными буквами и цифрами, НЕ должен содержать несколько одинаковых символов подряд. Исполнитель не несет ответственности за утерю Заказчиком возможности доступа к своему Личному кабинету и/или к Программам для ЭВМ, Услугам Исполнителя (утрату логина, пароля, иной информации, необходимой для использования Программ для ЭВМ и т.п.)

Заказчик обязан выполнять требования к обеспечению информационной безопасности :

- Передача паролей третьим лицам и использование сторонних учетных данных запрещены.

- Попытки получения несанкционированного доступа к учетным данным и информации других пользователей, любой служебной информации Исполнителя запрещены.

- Попытки нарушения целостности и доступности сайта www.arendal.com и терминального сервера запрещены.

- Перенос на терминальный сервер любых исполняемых или вредоносных файлов и файлов сценариев запрещен.

- Непосредственный запуск пользователем приложений, к которым не разрешен явный доступ в виде размещения соответствующих ссылок в персональном рабочем окружении, запрещен.

- Размещение на терминальном сервере пользователем любых файлов вне выделенного персонального пространства запрещено.

- Целенаправленное исследование и тестирование безопасности и недокументированных возможностей используемого программного и аппаратного обеспечения терминального сервера запрещены.

- Целенаправленное создание чрезмерной повышенной нагрузки на программное и аппаратное обеспечение терминального сервера запрещено.

Неоднократное нарушение любого из указанных выше требований влечет за собой блокировку пользователя, регулярные нарушения – **односторонний отказ Исполнителя от исполнения обязательств.**

3.3.4. Нести полную ответственность за разглашение конфиденциальных данных, если оно наступило в результате утери логинов и /или паролей для доступа к базам данных по вине Заказчика.

3.3.5. Заказчик добровольно регистрируется на сайте www.voblake.by. Регистрация на сайте Исполнителя www.voblake.by означает полное принятие Заказчиком условий настоящего Договора. Заказчик гарантирует, что у него есть все права и полномочия связать себя условиями, указанными в настоящем Договоре.

3.3.6. Заказчик обязуется указывать при регистрации и в Личном кабинете достоверные данные, необходимые для надлежащего исполнения обязанностей по настоящему Договору. Данные, указанные Заказчиком в регистрационной форме и Личном кабинете, могут быть проверены Исполнителем на предмет их полноты и достоверности. В случае если по результатам проверки Исполнителем будет выявлено нарушение обязанности Заказчика по предоставлению достоверной и полной информации, Исполнитель вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке и/или ограничить Заказчику доступ к базе данных на базе продуктов фирмы «1С» и услугам Исполнителя. В случае ограничения доступа Заказчику к базе данных на базе продуктов фирмы «1С» и услугам Исполнителя по вышеуказанным причинам, никакие компенсации за невозможность использования услуг Исполнителя, Заказчику не предоставляются.

3.3.7. Использование Заказчиком услуг подразумевает под собой согласие на обработку указанных Заказчиком персональных данных.

3.3.8. Заказчик обязуется не нарушать авторских прав и иных законных прав Третьих лиц при пользовании Услугами. В частности, не загружать на дисковые носители Исполнителя экземпляры конфигураций и баз данных, использование которых требует дополнительного лицензирования у законного правообладателя или нарушает чьи-либо авторские или иные исключительные права. При цитировании материалов, статей опубликованных на сайте www.voblake.by., включая охраняемые авторские произведения, ссылка на источник обязательна. Комментарии и иные записи Заказчика и его пользователей на сайте www.voblake.by. не должны вступать в противоречие с требованиями законодательства Республики Беларусь и общепринятыми нормами морали и нравственности.

3.3.9. Заказчик не имеет право удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, товарных знаках или другие уведомления, содержащиеся в программах. Заказчику запрещено производить декомпиляцию или деассемблирование программ. Все программы, неисключительные права на которые предоставляются Заказчику в рамках данного Договора оферты, имеют своих законных правообладателей. Заказчик не имеет права создавать копии программ, однако, при этом имеет право на создание и хранение копий информационных баз, созданных в процессе использования программ.

3.3.10. Заказчик обязуется не использовать базы данных для проведения массовых рассылок электронной почты ("спам"); не совершать действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения); не использовать оказываемые Услуги в качестве площадки для атак (включая DoS, DDoS), вредоносного трафика, сканирования, перебора паролей, вскрытия ключей шифрования и прочей злонамеренной деятельности; не совершать действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет, к компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу третьих лиц, не использовать оказываемые Услуги в качестве площадки для майнинга на процессоре, на диске.

3.3.11. Согласно требованиям к программному обеспечению компании Microsoft в рамках SPLA (Service Provider License Agreement) Заказчик обязуется соблюдать следующие условия:

- Не удалять, не изменять и не скрывать любые уведомления об авторских правах, товарных знаках, патентных правах, или другие уведомления об имущественных правах, содержащиеся в Продуктах или на них;

- Не имеет права никоим образом использовать какие-либо эмблемы Microsoft. При каждом первом упоминании Продукта в любом письменном или визуальном обмене информацией Клиент должен использовать соответствующий товарный знак, дескриптор Продукта и символ товарного знака (™ или ®), а также четко указывать, что право собственности на такие знаки принадлежит Microsoft;

- Не имеет право участвовать в производстве, использовании, распространении или передаче контрафактного, пиратского или незаконного программного обеспечения. А также передавать какому-либо лицу, которое по занимается этими видами деятельности;

- Не производить декомпиляцию и дизассемблирование продуктов компании Microsoft за исключением и только в той мере, в какой это прямо разрешено применимым законодательством;

- Заказчик несет ответственность перед компанией Microsoft за любую незаконную установку, использование, копирование, доступ или распространение программного обеспечения.

- Заказчик согласен с раскрытием Исполнителем сведений, относительно правомерности использования Заказчиком программного обеспечения Microsoft; Компания Microsoft будет являться сторонним бенефициаром Договора с Заказчиком, обладающим правом обеспечивать выполнение Договора и проверять соблюдение Заказчиком условий.

Компания Microsoft будет являться сторонним бенефициаром Договора с Заказчиком, обладающим правом обеспечивать выполнение Договора и проверять соблюдение Заказчиком условий.

Подписывая настоящий Договор, Заказчик подтверждает ознакомление и согласие с положениями Лицензионного соглашения Microsoft Services Provider License Agreement (SPLA) в отношении программных продуктов и программных услуг (под программными услугами понимаются услуги, предоставляемые Исполнителем Заказчику, которые служат для доступа (отображения), запуска программных продуктов или иначе, прямо или косвенно, взаимодействуют с программными продуктами). К Программным услугам не относятся любые услуги, включающие непосредственную установку программного продукта на любом устройстве Заказчика для его взаимодействия с программным продуктом) о том, что Компания Microsoft имеет право возразить против предоставления Исполнителем программных услуг Заказчику по юридическим или нормативно-правовым причинам либо в случае, если Microsoft добросовестно определит, что предоставление

Исполнителем программных услуг Заказчику создало бы дополнительный риск либо привело к возникновению юридической ответственности Microsoft. В таком случае Microsoft может письменно уведомить Исполнителя, потребовать прекращения доступа Заказчика к программным услугам, а Исполнитель должен незамедлительно, в любом случае не позднее 10 (десяти) дней со дня доставки соответствующего уведомления Microsoft прекратить доступ Заказчика к программным услугам и предоставить Microsoft письменное подтверждение соответствующего прекращения доступа.

На программные продукты Компании Microsoft распространяется действие экспортного законодательства США и других стран. Исполнитель в отношении данных объектов обязуется соблюдать все нормы применимого международного и внутреннего торгового и экспортного законодательства, включая Правила управления экспортом США (U.S. Export Administration Regulations), Международные правила торговли оружием (International Traffic in Arms Regulations), программы санкций Управления по контролю за иностранными активами (Office of Foreign Assets Control), а также ограничения в отношении Заказчиков, способов и регионов использования, действующие в США и других странах. Дополнительную информацию можно получить на веб-узле: <http://www.microsoft.com/exporting>.

3.3.12. Сайт www.voblake.by может содержать ссылки на другие сайты в сети Интернет (сайты третьих лиц). Указанные ссылки, ресурсы и их контент не контролируются Исполнителем на соответствие тем или иным требованиям (достоверности, полноты, законности и т.п.). Исполнитель не несёт ответственность за любую информацию, материалы, размещенные на сайтах третьих лиц, к которым Заказчик и его пользователи получают доступ, в том числе, за любые мнения или утверждения, выраженные на сайтах третьих лиц, рекламу и т.п., а также за доступность таких сайтов или контента и последствия их использования. Заказчик принимает положение о том, что все материалы и сервисы на сайте www.voblake.by или любая их часть могут сопровождаться рекламой. Клиент согласен с тем, что Исполнитель не несет какой-либо ответственности и не имеет каких-либо обязательств в связи с такой рекламой.

3.3.13. При использовании услуг Исполнителя Заказчику запрещается организовывать хранилища резервных копий данных, которые содержат материалы:

- Пропагандирующие экстремизм, терроризм, насилие, а также оскорбляющие честь и/или достоинство любых социальных групп, частных лиц или компаний и материалы, так или иначе способствующие разжиганию межнациональной розни и вражды.

- Прямо или косвенно нарушающие чьи-либо авторские и/или смежные права и/или исключительные права.

- Нарушающие неприкосновенность частной жизни.

- Посвященные незаконному виду заработка, финансовым организациям, деятельность которых не допускается законодательством Республики Беларусь.

- Связанные с продажами товаров и/или выполнением работ и/или оказанием услуг, которые запрещены законодательством Республики Беларусь.

- Полученные незаконным способом.

- Нарушающие один и более пунктов настоящего Договора.

3.3.14. Заказчик обязуется удалить со своей локальной машины все не лицензионное программное обеспечение до того, как воспользуется услугами Исполнителя. Заказчик гарантирует, что на его локальной машине нет не лицензионных продуктов. Если у Заказчика имеются сомнения на счёт правомерности использования им программных продуктов ИС, он в может заказать аудит его локальной машины до того, как воспользуется услугами Исполнителя.

4. Стоимость и порядок расчетов

4.1. За предоставляемые в рамках настоящего Договора услуги Заказчик выплачивает Исполнителю абонентскую плату в размере указанном в п.12. в Приложении №1 к настоящему Договору. Абонентская плата списывается ежемесячно до начала календарного месяца. Все платежи за услуги осуществляются Заказчиком авансом до получения услуг. Денежные средства, перечисляемые Заказчиком в виде абонентской платы на расчетный счет Исполнителя, учитываются Исполнителем на лицевом счете Заказчика.

4.1.1. В случае финансовой блокировки абонентская плата списывается сразу за месяц вперед, начиная с даты блокировки. В дальнейшем, при отсутствии задолженности, абонентская плата продолжает списываться согласно пункту 4.1. В случае если, сумма на лицевом счете Заказчика меньше, чем сумма ежемесячной абонентской платы, Исполнитель вправе не возобновлять оказание услуг.

4.2. Заказчик самостоятельно контролирует остаток денежных средств на своем лицевом счете, а также самостоятельно выставляет счета для оплаты услуг Исполнителя в личном кабинете, расположенном на сайте www.cabinet.voblake.by. В случае если, сумма на лицевом счете Заказчика меньше чем сумма ежемесячного платежа, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг.

4.3. Обязанность Заказчика по оплате абонентской платы считается выполненной в момент ее зачисления на расчетный счет Исполнителя.

Абонентская плата выплачивается Заказчиком независимо от того, воспользовался ли Заказчик услугами, оказываемыми Исполнителем в соответствии с настоящим Договором или нет.

4.4. Сдача-приемка услуг производится в следующем порядке:

4.4.1. Ежемесячно (в последний день отчетного периода) и/или по завершении оказания услуг по настоящему Договору оферты, Исполнитель формирует односторонний Акт об оказанных услугах в соответствии с объемом фактически оказанных в отчетном периоде услуг. Акты по оказанным услугам высылаются на электронную почту Заказчика. Оригиналы актов, Заказчик заказывает в личном кабинете.

4.4.2. Услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Заказчиком в указанном в Акте объеме, если в течение пятнадцати дней по завершении отчетного периода Исполнитель не получил от Заказчика мотивированных письменных возражений, касающихся количества (объема), стоимости и качества услуг.

По истечении срока, указанного выше, претензии Заказчика относительно недостатков услуг, в том числе по количеству (объему), стоимости и качеству не принимаются.

5. Ответственность сторон

5.1. Исполнитель не несет ответственности за невозможность пользования услугами по причинам, не зависящим от него, в том числе по вине Интернет-провайдера Заказчика, неисправностей/сбоев в программно-аппаратной части в устройстве, с которого Заказчик осуществляет доступ к базе данных

5.2. В случае отрицательного или нулевого остатка на лицевом счете Исполнитель вправе приостановить оказание услуг. После пополнения Заказчиком лицевого счёта до суммы равной или большей величине ежемесячной абонентской платы, Исполнитель обязан восстановить предоставление услуг Заказчику в течение одного календарного дня.

5.3. Если невозможность для Заказчика воспользоваться услугами Исполнителя наступила по вине Исполнителя, то Исполнитель обязан вернуть Заказчику часть абонентской платы из расчета за период, в течение которого Заказчик не имел возможности воспользоваться услугами Исполнителя. Согласно п 5.4. настоящего Договора Исполнитель не несет ответственность за дополнительные убытки Заказчика или риски их возникновения, связанные с отсутствием возможности доступа к серверам Исполнителя. Исполнитель несет материальную ответственность исключительно в пределах размера абонентского вознаграждения, уплачиваемого Заказчиком за один календарный месяц.

5.4. Компенсации недоступности услуг:

5.4.1. Исполнитель гарантирует работу сервиса на уровне не ниже 99% (Девяносто девять процентов) в режиме 24часа/7 дней в неделю, за исключением сервисных часов.

5.4.2. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 3 (трех) дней с момента обнаружения инцидента, направить в службу технической поддержки запрос Абонента об инциденте на адрес info@voblake.by, в котором указать номер Договора, период недоступности услуги, а также указать на свое желание получить компенсацию. Запрос будет рассмотрен в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения.

5.4.3. Если Исполнитель подтверждает, что сервис была недоступен в течение 1(одного) или более (но менее 4(четырёх)) часов подряд в течение календарного месяца, то по подтвержденному Исполнителем запросу Заказчика об инциденте Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги за 1(один) день предоставления услуги по данному тарифу с учетом всех предоставленных скидок.

5.4.4. Если Исполнитель подтверждает, что сервис был недоступен в течение 4 (четырёх) или более (но менее 8(восьми)) часов подряд (в течение календарного месяца), то по подтвержденному Исполнителем запросу Заказчика об инциденте, Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги за 1(одну) неделю предоставления услуги по данному тарифу с учетом всех предоставленных скидок.

5.4.5. Если Исполнитель подтверждает, что услуга была недоступна в течение 8(восьми) или более часов подряд в течение календарного месяца, то по подтвержденному Исполнителем запросу Заказчика об инциденте Исполнитель компенсирует стоимость ненадлежащим образом предоставленной услуги за 2(две) недели предоставления услуги по данному тарифу с учетом всех предоставленных скидок.

5.4.6. Простоем считается возникновение неисправностей, усложняющих или приводящих к невозможности использования сервисов Клиентом. Срок простоя исчисляется с момента уведомления Клиентом о возникших неисправностях до момента устранения причины простоя. В случае устранения причин простоя в течение 10 минут с момента уведомления Клиентом, данный период не считается простоем.

5.4.7. Простоем также не считаются:

- плановые работы;

- неработоспособность различных сегментов сети Интернет за пределами зоны ответственности Компании, вызывающая недоступность Программ и/или Услуг для Клиентов, а также неработоспособность программно-аппаратного обеспечения у Пользователей;

- невыполнение Программой запросов Пользователя, не связанное с работой оборудования и операционной системы Дата-центра, в том числе вызванное действиями Пользователя.

5.5. По настоящему Договору законные проценты не начисляются и не уплачиваются, в том числе:

- 5.5.1. Заказчик не обязан уплачивать проценты на сумму задолженности по оплате оказанных услуг за период с даты выставления акта об оказании услуг до момента оплаты услуг.
- 5.5.2. Исполнитель не обязан уплачивать Заказчику проценты с суммы аванса.
- 5.6. Использование конфигурациями и услугами осуществляется Заказчиком исключительно добровольно. Конфигурации, а также результаты, полученные Заказчиком в ходе использования конфигураций, предоставляются на условиях "как есть". Заказчик сознает, что используемые программы не являются отказоустойчивыми, безошибочное и бесперебойное функционирование программ не гарантируется правообладателем.
- 5.7. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности перед другой Стороной на за какую упущенную выгоду и косвенные убытки, о которых заявляет или которые несет другая Сторона настоящего Договора или третьи лица.
- 5.8. Исполнитель не несет ответственности по договорам между Заказчиком и третьими лицами. Заказчик соглашается освободить Исполнителя от ответственности по искам третьих лиц, подписавших договоры с Заказчиком на оказание услуг, которые частично или полностью оказываются Заказчиком с помощью услуг, служб и сервисов Исполнителя. Заказчик самостоятельно отвечает за содержание информации, хранимой на ресурсах Исполнителя, и передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по сети Интернет/Беларусь: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее хранения и распространения. Заказчик несет ответственность в виде возмещения Исполнителю убытков, возникших в результате нарушения законодательства Республики Беларусь и положений настоящего Договора вследствие функционирования технических средств и/или ЭВМ Заказчика. В случае привлечения Исполнителя к ответственности за действия, совершенные Заказчиком, последний обязуется вступить в дело в качестве ответчика и возмещать впоследствии все суммы штрафов, пеней, неустоек и иных сумм, взысканных с Исполнителя вследствие нарушения Заказчиком положений настоящего Договора или законодательства Республики Беларусь.
- 5.9. Исполнитель, соблюдая соответствующее принятое «Техническими стандартами предоставления услуг» качество услуг, служб и сервисов, не гарантирует абсолютную бесперебойность или безошибочность услуг, служб и сервисов и не дает гарантию того, что произведенное третьими лицами программное обеспечение или любые другие материалы, используемые для предоставления услуг, служб и сервисов, абсолютно защищены от компьютерных вирусов и других вредоносных компонентов. Исполнитель обязуется осуществить все разумные меры для защиты Информации Заказчика и обеспечения бесперебойного оказания Услуг.
- 5.10. Совокупные временные перебои оказания услуг не должны превышать 24 (Двадцати четырех) часов в течении одного календарного месяца.

6. Форс - мажор:

- 6.1. Стороны освобождаются от ответственности за исполнение обязательств по настоящему Договору оферты в случае, если столкнулись с обстоятельствами непреодолимой силы или препятствием вне контроля Сторон, делающими невозможным надлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору оферты.
- 6.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются события, не существовавшие в момент подписания настоящего Договора оферты, наступление и действие которых стороны не могли предотвратить и преодолеть, а именно: отключение электроэнергии, аварии в телекоммуникационных сетях, пожар, землетрясение, наводнение, авария на транспорте, военные действия, изменение цен поставщиков.
- 6.3. Препятствием вне контроля может быть признано любое действие третьего лица, в том числе органа государственного управления или должностного лица органа государственного управления, если оно не имело места в момент подписания настоящего Договора оферты, и если Сторона, столкнувшаяся с ним, не в состоянии была преодолеть его с помощью разумных и законных средств.
- 6.4. Сторона, столкнувшаяся с обстоятельствами непреодолимой силы или с препятствием вне контроля, должна уведомить об этом другую Сторону в течение 5 рабочих дней с момента, когда ей стало известно о наступлении таких обстоятельств. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору оферты. Сторона, не осуществившая указанное уведомление, лишается права ссылаться на эти обстоятельства и препятствия в свое оправдание.
- 6.5. Возникновение обстоятельств непреодолимой силы или препятствия вне контроля продлевает срок исполнения обязательств по настоящему Договору на период, соответствующий времени действия указанных обстоятельств и препятствия и разумному сроку для устранения его последствий.
- 6.6. В случае если обстоятельства непреодолимой силы или препятствия вне контроля будут действовать более 2 (двух) месяцев, Сторона, которая не была затронута упомянутыми обстоятельствами и препятствием, приобретает при этом право расторгнуть настоящий Договор без обращения в суд.
- 6.7. Стороны не освобождаются от обязательств, срок выполнения которых наступил до возникновения обстоятельств непреодолимой силы.
- 6.8. Стороны признают DoS/DDoS-атаку на оборудование Заказчика как обстоятельства непреодолимой силы, препятствующие выполнению обязательств перед Заказчиком. В этом случае Исполнитель не несет ответственности за ухудшение качества услуг, уменьшение объема услуг, перерывы и сбои в предоставлении услуг.
- 6.9. Исполнитель оставляет за собой право, немедленно и без предупреждения прекратить предоставление услуг в случае входящей или исходящей DDoS-атаки, которая угрожает программному и/или аппаратному обеспечению Исполнителя.

7. Расторжение договора

- 7.1. Настоящий Договор оферты может быть расторгнут по соглашению Сторон и в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
- 7.2. Исполнитель может расторгнуть настоящий Договор оферты в одностороннем порядке в случае:
- а) невыполнения Заказчиком условий п 3.3. настоящего Договора оферты.
 - б) если Заказчик не воспользовался услугами Исполнителя более четырнадцати дней подряд.
 - в) если Клиент или регион, где он зарегистрирован, находится под санкциями.
- 7.3. Любая из сторон может расторгнуть настоящий Договор оферты досрочно, письменно уведомив об этом другую сторону за 30 (Тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора оферты. При расторжении договора оферты Заказчик может сделать запрос на удаление всех персональных данных пользователей с серверов Исполнителя. При расторжении договора оферты по инициативе Заказчика в случае его письменной просьбы Исполнитель обязуется удалить с серверов всю информацию, загруженную ранее Заказчиком. По письменному запросу Клиент может получить выгрузку информационной базы в момент действия договора, но не позднее 15 дней с даты последнего списания по лицевому счету. Для получения выгрузки, согласно требованию Правообладателя, клиенту необходимо подтвердить обладание лицензией: предоставить действующий регистрационный номер (лицензию) на основную поставку запрашиваемой конфигурации.
- 7.4. Расторжение настоящего Договора оферты одной из Сторон не освобождает Стороны от удовлетворения взаимных претензий и выполнения обязательств, наступивших до момента расторжения настоящего Договора оферты. Регистрационный номер, присвоенный Заказчику правообладателем программных продуктов фирмой «1С», после расторжения договора аннулируется.
- 7.5. В случае расторжения договора в течении трех месяцев с момента внесения первой оплаты, будет произведен перерасчет дополнительных премиальных дней использования сервиса. В случае досрочного расторжения договора и возврате авансового платежа, будет произведен перерасчет скидки за весь период авансового платежа.

8. Конфиденциальность

- 8.1. Стороны обязуются в течение всего срока действия настоящего Договора оферты не разглашать третьим лицам (за исключением фирмы «1С», Microsoft) информацию, указанную в настоящем Договоре оферты и принять все разумные меры к сохранению конфиденциальности данной информации.
- 8.2. Стороны обязуются предпринять все необходимые меры, чтобы предотвратить разглашение полученной от другой Стороны конфиденциальной информации третьим лицам. Стороны также принимают все возможные меры для того, чтобы предотвратить несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации.
- 8.3. Стороны вправе раскрывать конфиденциальную информацию третьим лицам только при наличии предварительной письменной договоренности между Сторонами. Подписание настоящего Договора Заказчиком подразумевает его письменное согласие на выполнение Исполнителем условий п 3.2.1 настоящего Договора.
- 8.4. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Заказчиком и третьими лицами за разглашение информации, которое возникло по вине Заказчика или стало необходимым в рамках законодательства Республики Беларусь данных по запросу полномочных государственных органов. В течение всего срока действия настоящего Договора Исполнитель вправе публично, в устной или письменной форме, указывать, что Заказчик является контрагентом Исполнителя и пользуется Услугами Исполнителя.
- 8.5. В случае обнаружения неумышленного разглашения или использования конфиденциальной информации, немедленно прекратить ее неумышленное разглашение или использование и уведомить о случившемся другую Сторону договора.
- 8.6. Исполнитель не осуществляет сбор, обработку, хранение информации о персональных данных физических лиц, находящихся в базах данных Заказчика.
- 8.7. Заказчик в соответствии законодательными актами Республики Беларусь осуществляет сбор, обработку, хранение информации о персональных данных физических лиц, сведения о которых находятся в базах данных Заказчика. Заказчик предпринимает меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке.
- 8.8. В случае, если Услуги предполагают размещение каких-либо Данных Заказчика, на ресурсах Исполнителя, Заказчик самим размещением Данных или предоставлением Данных Исполнителю для размещения гарантирует Исполнителю, что предварительно надлежащим образом получил согласие Субъекта Данных на осуществление всех действий, которые Заказчик совершает или поручает Исполнителю совершить в рамках оказания Услуг, при этом:

(а) под Данными понимаются любые данные или объекты (сведения, информация, тексты, изображения и т.п.), осуществление действий, с которыми в рамках исполнения настоящего Договора требует получения согласия (разрешения) лиц, к которым относятся такие данные (например, данные, составляющие коммерческую тайну, секрет производства, результаты интеллектуальной деятельности, средства индивидуализации и т.п.);

(б) под Субъектом Данных понимается лицо, без согласия или разрешения которого действия с Данными являются неправомерными в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами;

(в) в случае, если законом или иными правовыми актами установлены требования к согласию Субъекта Данных, надлежаще полученным считается только такое согласие, которое полностью соответствует требованиям закона (иных правовых актов).

9. Срок действия договора.

9.1. Настоящий Договор является публичным договором (статья 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель берет на себя обязательство по оказанию Услуг в отношении Заказчиков, обратившихся за указанными Услугами.

Размещение текста настоящего Договора на Сайте Исполнителя (www.voblake.by) является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным Заказчику (Заказчикам), заключить настоящий Договор.

Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок.

Настоящий Договор, при условии, соблюдения порядка его оплаты считается заключенным в простой письменной форме.

9.2. Фактом, подтверждающим принятие Заказчиком условий настоящего Договора, является оплата Заказчиком Услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (пункт 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь). Заказчик производит оплату Услуг по Счету Исполнителя, в течение установленного в Счете срока. В случае если акцепт (оплата Счета) не был произведен в течение установленного срока оплаты, Договор не считается заключенным.

9.3. Изменения и/или дополнения в настоящий Договор вносятся в одностороннем порядке по решению Исполнителя и вступают в силу не ранее чем на следующий день после их опубликования на официальном сайте Доверителя по следующему адресу: www.voblake.by.

Изменения и/или дополнения, вносимые Исполнителем в настоящий Договор в связи с изменением законодательства, вступают в силу одновременно со вступлением в силу изменений в данных актах законодательства.

9.4. В случае несогласия с внесенными изменениями и/или дополнениями Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

Уведомлением о расторжении настоящего Договора признается любое письменное уведомление Заказчика о несогласии с внесенными изменениями и/или дополнениями, либо о неприсоединении к новой редакции Договора или об отказе соблюдать его условия.

9.5. Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что молчание (отсутствие письменных уведомлений о расторжении настоящего Договора, либо о несогласии с отдельными положениями настоящего Договора) признается согласием и присоединением Заказчика к новой редакции Договора, согласно п. 3 ст. 159 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

10. Другие условия договора.

10.1. Настоящий Договор исполнен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному каждой из Сторон.

10.2. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

10.3. Все споры и разногласия, возникшие на основе настоящего Договора, решаются путем переговоров. Процедура разрешения спора путем переговоров подтверждается Протоколом переговоров.

10.4. В случае невозможности разрешить спор путем переговоров, он решается в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

10.5. Содержащиеся в настоящем Договоре права и обязанности каждой из Сторон не могут быть переданы любому другому лицу без предварительного письменного согласия другой Стороны.

10.6. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

1. Наименование тарифного плана: _____, на момент заключения Договора оферты, в течение действия Договора оферты может меняться по усмотрению Заказчика.
2. Количество пользователей, одновременно получающих доступ к серверу Исполнителя, составляет _____ человек, на момент заключения Договора оферты, в течение действия Договора оферты может меняться по усмотрению Заказчика. На каждого пользователя предоставляется одна сессия к одной базе. Количество регистрационных номеров 1С не может превышать количество платных пользователей.
3. Наименование и количество используемых Заказчиком на сервере Исполнителя программных продуктов фирмы «1С»: _____, на момент заключения Договора оферты, в течение действия Договора оферты может меняться по усмотрению Заказчика.
4. Место для хранения дополнительных данных Заказчика в размере: _____ гигабайт, на момент заключения Договора оферты, в течение действия Договора оферты может меняться по усмотрению Заказчика.
5. Размер занимаемого дискового пространства для хранения дополнительных данных Заказчика сверх указанного в п. 4. настоящего приложения определяется Исполнителем на начало каждого календарного месяца. Размер дискового пространства измеряется в целых гигабайтах и округляется в большую сторону до целого числа. Заказчик оплачивает за каждый дополнительный 1 (Один) гигабайт в соответствии со стоимостью Тарифов, указанных на сайте www.voblake.by.
6. Во все тарифные планы включены одна база на одного активного пользователя. Стоимость дополнительных баз определяется из Тарифов, указанных на сайте www.voblake.by. В рамках тарифного плана Стандарт, Исполнитель бесплатно обновляет не измененные конфигурации Заказчика. Для тарифного плана Стандарт, в случае если база Заказчика, на момент постановки базы на поддержку Исполнителем не имеет актуального релиза (пропущено более 3-х релизов), Исполнитель производит обновление до актуального релиза в соответствии со стоимостью Тарифов, указанных на сайте www.voblake.by за обновление на один релиз. Для тарифных планов Базовый, стоимость установки обновлений Исполнителем определяется из расчета в соответствии со стоимостью Тарифов, указанных на сайте www.voblake.by за обновление одной типовой базы на один релиз. Включение/отключение услуги автоматического обновления на тарифе Конструктор возможно не чаще одного раза в месяц. При включении услуги абонентская плата списывается сразу за месяц в момент ее активации в полном объеме, вне зависимости воспользовался Заказчик данной услугой или нет.
7. По запросу Заказчика Исполнитель оказывает разовые консультации по работе с продуктами 1С в соответствии со стоимостью Тарифов, указанных на сайте www.voblake.by.
8. По запросу Заказчика Исполнитель выполняет работы, связанные с настройкой и программированию продуктов 1С, в соответствии со стоимостью Тарифов, указанных на сайте www.voblake.by. По согласованию с Заказчиком работа программистов в выходные и праздничные дни оплачивается в двойном размере, в соответствии со стоимостью Тарифов, указанных на сайте www.voblake.by. Заказчик обязуется в указанный срок провести проверку выполненных Исполнителем работ. Срок проверки составляет соответствующее количество рабочих дней, равное количеству часов, затраченных Исполнителем и согласованных с Заказчиком, на выполняемую работу. По истечении срока проверки, если Заказчик не заявил, работы считаются принятыми Заказчиком и претензий по ним Заказчик не имеет. Проверка работ длительностью свыше 30 часов согласовывается в отдельном дополнительном соглашении. Исполнитель уведомляет Заказчика об окончании работ, а также о начале времени проверки Заказчиком выполненных работ, посредством электронной почты. Если Заказчиком при проверке выполненных работ, выявлены недостатки или замечания, Заказчик оформляет их письменно и отправляет Исполнителю посредством электронной почты. Гарантийный срок, в течение которого Исполнитель производит поддержку по выполненным работам, составляет 6 месяцев. В гарантийный случай не входят случаи, когда кем-либо кроме Исполнителя меняется структура базы данных, в том числе название реквизитов, их структура, название функций, используемых при работе обработки, отчета, документов и других дорабатываемых объектов базы данных. Так же не подпадают под гарантийный случай изменения, вносимые фирмой 1С и затрагивающие структуру базы данных, названия функций, в части используемой дорабатываемой обработкой, отчетом, документом и другими дорабатываемыми объектами базы данных, вызванные обновлением конфигурации.
9. Включение/отключение услуги блокировки возможно не чаще одного раза в месяц. При включении блокировки, за хранение баз Заказчика списываются денежные средства, за объем занимаемого дискового пространства, в соответствии со стоимостью Тарифов, указанных на сайте www.voblake.by. Временная блокировка пользователей сервиса (заморозка), производится только по письменному заявлению Заказчика или Заказчиком самостоятельно в Личном кабинете.
10. Включение/отключение услуги аренды пакета Microsoft Office возможно не чаще одного раза в календарный месяц. При включении пакета абонентская плата списывается сразу за месяц в момент ее активации в полном объеме, вне зависимости воспользовался Заказчик данной услугой или нет.
11. Размещение базы Заказчика в клиент-серверном варианте допускается исключительно по индивидуальному согласованию с Исполнителем, который оставляет за собой право отказать в размещении базы в клиент-серверном варианте с уведомлением Заказчика. Включение/отключение услуги по клиент-серверному хранению баз данных возможно не чаще одного раза в календарный месяц. При включении услуги по клиент-серверному хранению баз данных абонентская плата списывается сразу за месяц в момент ее активации в полном объеме, вне зависимости воспользовался Заказчик данной услугой или нет.
12. Тарифы на Услуги указываются на интернет-сайте www.voblake.by. Тарифы могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Заказчика, посредством рассылки уведомлений по электронной почте, не менее чем за 10 дней до введения таких изменений в действие. НДС не облагается. В случае досрочного расторжения договора по инициативе заказчика с в течение трех календарных месяцев с момента заключения, производится аннулирование и перерасчет дополнительных дней доступа, начисленных по программе лояльности.
13. Создание архивной копии баз данных Заказчика производится Исполнителем ежедневно в сервисные часы согласно п. 16 настоящего приложения. Срок хранения архивных копий баз данных Заказчика составляет 10 календарных дней. Исполнитель предоставляет Заказчику право свободного доступа к архивным копиям посредством сетевого доступа. Ежедневно архивируются только данные содержащиеся на диске Z. Все файлы, находящиеся в другом месте, кроме диска Z, не архивируются и удаляются без предупреждения. После окончания денежных средств на лицевом счете Заказчика (при не возможности списания абонентской платы), Исполнитель оставляет за собой право не создавать архивные копии и удалить без дополнительных уведомлений Заказчика все данные Заказчика, хранящиеся на серверах Исполнителя, через пятнадцать календарных дней.
14. Установка обновлений, предусмотренных тарифным планом, для продуктов фирмы «1С», используемых Заказчиком осуществляется Исполнителем не позднее 4-х рабочих дней с момента выпуска их фирмой «1С». Исполнитель гарантирует установку файлов обновлений в указанные сроки только для конфигураций, изменения в которые не вносились Заказчиком. Установка обновлений проводится в сервисные часы согласно п. 16 настоящего приложения.
15. В случае, если в конфигурацию Заказчика внесены изменения (в том числе Исполнителем), стоимость и сроки установки обновлений оговариваются сторонами в дополнительном соглашении к настоящему Договору.
16. Возможность для Заказчика воспользоваться услугами Исполнителя предоставляется круглосуточно, за исключением времени, необходимого для осуществления сервисных работ, с 00-00 до 3-00 утра по Белорусскому времени. Заказчик до начала сервисных работ обязуется закончить работу на сервере и сохранить все свои данные. При несоблюдении Заказчиком данного условия Исполнитель не несет ответственность за сохранность данных Заказчика. В случае необходимости приостановки сервисных работ для осуществления круглосуточного доступа к информационным базам данных Заказчик уведомляет Исполнителя посредством электронной почты, не позднее, чем за 12 часов, до начала сервисных работ. В случае технической необходимости Исполнитель может производить внеплановые технические работы на оборудовании, в том числе на серверах, в другое время, отличное от указанного в пункте 16. С 00:00 до 00:30 могут проводиться без предупреждения клиента профилактические работы обслуживающей инфраструктуры. В этот период возможна недоступность работы некоторых сервисов.
17. Контактное лицо, координаты для связи с представителем Заказчика (ФИО, телефон, e-mail): _____