



# Генеральная Ассамблея

Distr.: Limited  
30 January 2018  
Russian  
Original: English

**Комиссия Организации Объединенных Наций  
по праву международной торговли**  
Рабочая группа IV (Электронная торговля)  
Пятьдесят шестая сессия  
Нью-Йорк, 16–20 апреля 2018 года

## Договорные аспекты облачных вычислений

### Записка Секретариата

#### Содержание

<i>Глава</i>	<i>Стр.</i>
I. Введение . . . . .	5
II. Проект контрольного перечня основных вопросов, касающихся договоров об облачных вычислениях . . . . .	5
Введение . . . . .	5
Часть первая. Основные аспекты, возникающие до заключения договора . . . . .	7
A. Определение применимого законодательства и других требований. . . . .	7
<i>Локализация данных</i> . . . . .	7
<i>Требования в отношении поставщика</i> . . . . .	8
B. Оценка рисков до заключения договора . . . . .	8
<i>Проверка информации о выбранном поставщике</i> . . . . .	8
<i>Тесты на проникновение, проверки и посещение объектов</i> . . . . .	9
<i>Риски нарушений прав ИС</i> . . . . .	9
<i>Риски обособленности</i> . . . . .	10
<i>Риски прерывания деятельности</i> . . . . .	10
<i>Стратегии выхода</i> . . . . .	11
C. Другие вопросы, возникающие до заключения договора . . . . .	11
<i>Раскрытие информации</i> . . . . .	11
<i>Конфиденциальность</i> . . . . .	11
<i>Миграция в облако</i> . . . . .	12
Часть вторая. Разработка договора . . . . .	13



A.	Общие соображения . . . . .	13
	<i>Свобода договора</i> . . . . .	13
	<i>Составление договора</i> . . . . .	13
	<i>Форма договора</i> . . . . .	13
	<i>Определения и терминология</i> . . . . .	14
	<i>Минимальное содержание договора</i> . . . . .	14
B.	Указание договаривающихся сторон . . . . .	14
C.	Определение сферы действия и предмета договора . . . . .	15
	<i>Соглашение об уровне обслуживания (СУО)</i> . . . . .	15
	<i>Примеры количественных параметров производительности</i> . . . . .	15
	<i>Примеры качественных параметров производительности</i> . . . . .	16
	<i>Оценка производительности</i> . . . . .	17
	<i>Политика приемлемого использования (ППИ)</i> . . . . .	18
	<i>Политика по обеспечению безопасности</i> . . . . .	18
	<i>Целостность данных</i> . . . . .	19
	<i>Положение о конфиденциальности</i> . . . . .	19
	<i>Политика по защите данных/хранению персональных данных или соглашение об обработке данных</i> . . . . .	20
	<i>Обязательства, возникающие в результате нарушения защиты данных и других инцидентов, связанных с нарушением безопасности</i> . . . . .	21
D.	Права на данные клиента и другой контент . . . . .	21
	<i>Права поставщика на данные клиента для предоставления услуг</i> . . . . .	21
	<i>Использование поставщиком данных клиента для других целей</i> . . . . .	22
	<i>Использование поставщиком названия, логотипа и торговой марки клиента</i> . . . . .	22
	<i>Действия поставщика в отношении данных клиента по распоряжению официальных властей или в порядке соблюдения нормативных требований</i> . . . . .	22
	<i>Права на производные данные услуг облачных вычислений</i> . . . . .	23
	<i>Положение о защите прав ИС</i> . . . . .	23
	<i>Поиск данных в юридических целях</i> . . . . .	23
	<i>Удаление данных</i> . . . . .	23
E.	Проверка и контроль . . . . .	24
	<i>Деятельность по контролю</i> . . . . .	24
	<i>Проверка и тесты на безопасность</i> . . . . .	25
F.	Условия платежа . . . . .	25
	<i>Оплата по мере оказания услуг</i> . . . . .	25
	<i>Лицензионные сборы</i> . . . . .	25
	<i>Дополнительные расходы</i> . . . . .	26
	<i>Изменения цен</i> . . . . .	26
	<i>Другие условия платежа</i> . . . . .	26
G.	Изменения в услугах . . . . .	26

	<i>Обновление</i> .....	27
	<i>Ухудшение или прекращение обслуживания</i> .....	27
	<i>Прерывание обслуживания по усмотрению поставщика</i> .....	27
	<i>Уведомление об изменениях</i> .....	28
H.	Субподрядчики, субпоставщики и аутсорсинг .....	28
	<i>Идентификация субподрядной цепочки</i> .....	28
	<i>Изменения в субподрядной цепочке</i> .....	29
	<i>Согласование условий договора со смежными договорами</i> .....	29
	<i>Ответственность субподрядчиков, субпоставщиков и других третьих сторон</i> ..	29
I.	Ответственность .....	30
	<i>Распределение рисков и ответственности</i> .....	30
	<i>Исключение или ограничение ответственности</i> .....	30
	<i>Страхование ответственности</i> .....	31
	<i>Нормативные требования</i> .....	31
J.	Средства правовой защиты в случае нарушения договора .....	32
	<i>Виды средств правовой защиты</i> .....	32
	<i>Приостановление или прекращение обслуживания</i> .....	32
	<i>Льготное обслуживание</i> .....	33
	<i>Формальные требования, подлежащие выполнению в случае нарушения договора</i> .	33
K.	Срок действия и прекращение договора .....	33
	<i>Дата вступления договора в силу</i> .....	33
	<i>Срок действия договора</i> .....	34
	<i>Досрочное прекращение</i> .....	34
	<i>Прекращение договора по практическим соображениям</i> .....	34
	<i>Прекращение в результате нарушения обязательств</i> .....	34
	<i>Прекращение вследствие неприемлемых изменений договора</i> .....	35
	<i>Прекращение в случае неплатежеспособности</i> .....	35
	<i>Прекращение в случае смены контроля</i> .....	35
	<i>Положение о неактивном аккаунте</i> .....	36
L.	Обязательства в связи с окончанием обслуживания .....	36
	<i>Сроки экспорта данных</i> .....	36
	<i>Доступ клиента к контенту, предназначенному для экспорта</i> .....	36
	<i>Поддержка поставщиком экспорта данных</i> .....	37
	<i>Удаление данных из облачной инфраструктуры поставщика</i> .....	37
	<i>Сохранение данных по окончании действия договора</i> .....	37
	<i>Положение о конфиденциальности после окончания действия договора</i> .....	37
	<i>Проверки после окончания действия договора</i> .....	38
	<i>Остаток средств на счете</i> .....	38
M.	Урегулирование споров .....	38

---

<i>Методы урегулирования споров</i> . . . . .	38
<i>Арбитражное разбирательство</i> . . . . .	38
<i>Судебное разбирательство</i> . . . . .	38
<i>Сохранение данных</i> . . . . .	38
<i>Срок исковой давности</i> . . . . .	39
N. Положения о выборе права и выборе суда . . . . .	39
<i>Соображения, связанные с выбором применимого права и суда</i> . . . . .	39
<i>Императивные нормы права и суд</i> . . . . .	39
<i>Внутригосударственное право и суд поставщика или клиента</i> . . . . .	40
<i>Различные варианты</i> . . . . .	40
<i>Отсутствие выбора права или суда</i> . . . . .	40
O. Уведомления . . . . .	40
P. Различные другие положения . . . . .	41
Q. Изменение договора . . . . .	41
Глоссарий . . . . .	42

## I. Введение

1. Рабочая группа, возможно, пожелает обратить внимание на пункты 1–6 документа [A/CN.9/WG.IV/WP.142](#), содержащие информацию о работе по теме облачных вычислений, проведенной в период, предшествовавший пятьдесят пятой сессии Рабочей группы (Нью-Йорк, 24–28 апреля 2017 года). Резюме событий, связанных с этой работой в Рабочей группе на ее пятьдесят пятой сессии и в Комиссии на ее пятидесятой сессии, можно найти в предварительной повестке дня текущей сессии (см. документ [A/CN.9/WG.IV/WP.147](#), пункты 7 и 8).
2. В соответствии с рекомендацией Рабочей группы относительно возможной будущей работы по теме облачных вычислений ([A/CN.9/902](#), пункт 23) и с учетом мнений, высказанных в Комиссии на ее пятидесятой сессии по этому вопросу<sup>1</sup>, Секретариат представляет на рассмотрение Рабочей группы проект контрольного перечня основных вопросов, связанных с договорами об облачных вычислениях. Подготовленный Секретариатом с участием экспертов этот проект контрольного перечня отражает предварительные соображения Рабочей группы в отношении сферы охвата и содержания перечня и подходов к разработке проекта этого документа ([A/CN.9/902](#), пункты 11–28).
3. Предполагается, что Рабочая группа представит доклад о ходе работы по теме облачных вычислений на рассмотрение Комиссии на ее пятьдесят первой сессии (Нью-Йорк, 25 июня — 13 июля 2018 года)<sup>2</sup>. Учитывая, кто будет пользователем контрольного перечня и в отношении каких сделок он будет использоваться, Рабочая группа, возможно, пожелает рассмотреть вопрос о целесообразности подготовки контрольного перечня в виде онлайн-справочного ресурса. Если это будет признано целесообразным, Рабочая группа, возможно, пожелает рекомендовать Комиссии придерживаться именно такого подхода и предложит, в частности, Секретариату подготовить онлайн-справочный ресурс, отражающий существенные элементы проекта контрольного перечня с учетом поправок, предложенных Рабочей группой на ее пятьдесят шестой сессии и Комиссией на ее пятьдесят первой сессии.

## II. Проект контрольного перечня основных вопросов, касающихся договоров об облачных вычислениях

*[Определения терминов, выделенных в перечне жирным шрифтом, содержатся в глоссарии в конце перечня. В онлайн-справочном ресурсе их толкование может быть дано в более удобной для пользователей форме.]*

### Введение

1. Контрольный перечень охватывает основные вопросы, касающиеся договоров об облачных вычислениях между коммерческими предприятиями, в рамках которых одна из сторон (поставщик) предоставляет другой стороне (клиенту) одну или несколько **услуг облачных вычислений** для конечного использования. Договоры о перепродаже или дальнейшей дистрибуции **услуг облачных вычислений** оставлены вне сферы охвата краткого перечня. Также в него не включены договоры с **партнерами по предоставлению услуг облачных вычислений** и с третьими сторонами, которые могут участвовать в предоставлении клиенту услуг облачных вычислений (например, договоры с субподрядчиками и провайдерами услуг Интернета).
2. В соответствии с применимым законодательством договоры об облачных вычислениях могут включать договоры об услугах, аренде, подряде и лицензировании, а также смешанные и другие виды договоров. Нормативные требования в отношении их формы и содержания могут соответственно различаться. В

<sup>1</sup> *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, семьдесят вторая сессия, Дополнение № 17 (A/72/17)*, пункты 116–127.

<sup>2</sup> Там же, пункты 116 и 127.

рамках некоторых юрисдикционных систем определение конкретного типа договора оставлено на усмотрение самих сторон этого договора, если в законодательстве не содержится конкретных положений по этому вопросу, причем суд будет учитывать такое определение при толковании условий договора, если это не будет противоречить законодательству, судебной практике, фактическим намерениям сторон, реальной ситуации или же коммерческим обычаям или практике.

3. Рассматриваемые в кратком перечне вопросы могут возникать в связи с исполнением договоров об облачных вычислениях независимо от вида **услуг облачных вычислений** (например, **IaaS, PaaS или SaaS**), их **модели развертывания** (например, публичного, **коллективного, частного или гибридного**) и условий оплаты (с вознаграждением или без). Основное внимание в кратком перечне уделяется договорам об оказании услуг облачных вычислений по типу **публичной модели SaaS** за вознаграждение.

4. Способность обсуждать положения договора об облачных вычислениях будет зависеть от многих факторов, в частности, от того, предусматривает ли договор использование **стандартных коммерческих облачных решений для групп абонентов** или индивидуального решения, разработанного с учетом пожеланий клиента, существует ли возможность выбора предложений конкурентов и от позиций потенциальных сторон в переговорах. Способность обсуждать положения договора, в частности, положения об одностороннем приостановлении действия, прекращении или изменении поставщиком, а также положения об ответственности, может явиться важным фактором в выборе поставщика в тех случаях, когда такой выбор возможен [перекрестная ссылка]. Хотя краткий перечень подготовлен в основном для участников переговоров по договорам об облачных вычислениях, он тем не менее может оказаться полезным и для клиентов, рассматривающих стандартные условия, предлагаемые поставщиками, для определения того, в достаточной ли мере эти условия согласуются с их потребностями.

5. Стороны не должны рассматривать краткий перечень в качестве исчерпывающего источника информации для разработки договоров об облачных вычислениях или в качестве средства, позволяющего обойтись без юридических и технических рекомендаций и услуг компетентных профессиональных консультантов. В кратком перечне лишь предложены определенные вопросы, которые потенциальные стороны могли бы рассмотреть до и в ходе разработки договора, что отнюдь не предполагает необходимость рассмотрения всех этих вопросов во всех без исключения случаях. Предлагаемые в кратком перечне различные решения не будут определять взаимоотношения сторон, если стороны прямо не договорятся о таких решениях или если такие решения не будут вытекать из положений применимого законодательства. Заголовки и подзаголовки, используемые в кратком перечне, а также их последовательность не следует истолковывать как обязательные или предполагающие какую-либо предпочтительную структуру или стиль изложения договора об облачных вычислениях. Форма, содержание, стиль изложения и структура договоров об облачных вычислениях могут существенно различаться в зависимости от правовых традиций, редакционного стиля, требований законодательства, а также потребностей и предпочтений сторон.

6. [Краткий перечень не преследует цель отразить позицию ЮНСИТРАЛ в отношении целесообразности заключения договоров об облачных вычислениях.]

7. Краткий перечень состоит из двух частей и глоссария: часть первая посвящена рассмотрению основных аспектов, возникающих до заключения договора, которые потенциальные стороны, прежде всего клиенты, могут пожелать изучить до заключения договора об облачных вычислениях; часть вторая посвящена рассмотрению основных договорных вопросов, которые могут возникать при разработке сторонами договора об облачных вычислениях; в глоссарии приводятся определения ряда технических терминов, используемых в кратком перечне, для облегчения понимания.

## Часть первая. Основные аспекты, возникающие до заключения договора

### А. Определение применимого законодательства и других требований

8. Нормативно-правовая база, применимая к клиенту, поставщику или к ним обоим, может определять условия заключения договора об облачных вычислениях. Такие условия могут проистекать также из договорных обязательств, включая **лицензии на использование прав интеллектуальной собственности (ИС)**. Клиент и поставщик должны быть, в частности, осведомлены о законодательстве и нормативных актах по таким вопросам, как **персональные данные**, кибербезопасность, контроль экспорта, таможенные процедуры, налоги, коммерческая тайна, ИС, а также **отраслевые нормы**, которые могут быть применимы по отношению к ним и их будущему договору. Невыполнение обязательных требований может иметь серьезные негативные последствия, в том числе сделать договор либо его часть недействительным или не имеющим исковой силы, привести к взысканию административных штрафов и возникновению уголовной ответственности.

9. Условия заключения договора об облачных вычислениях могут различаться в зависимости от сектора и юрисдикционной системы. Они могут включать требования о принятии специальных мер по обеспечению защиты **прав субъектов данных**, развертывании конкретной модели (например, **частного**, а не **публичного облака**), шифровании данных, размещаемых в облаке, и регистрации сделки или программного обеспечения, используемого при обработке **персональных данных**, в государственных органах. Они могут также включать требования о **локализации данных** и требования в отношении поставщика.

- *Локализация данных*

10. Требования в отношении **локализации данных** могут прежде всего вытекать из законодательства, применимого к **персональным данным**, данным бухгалтерского учета и данным публичного сектора, а также из законодательства и нормативно-правовых актов о контроле за экспортом данных, которые могут ограничивать передачу тех или иных видов информации или программного обеспечения определенным странам. Они могут быть также обусловлены действием договорных обязательств, например, **лицензиями на использование ИС**, в соответствии с которым лицензированный контент должен храниться на собственных защищенных серверах пользователя. **Локализация данных** может быть предпочтительным вариантом по чисто практическим соображениям, например, в целях увеличения **времени ожидания**, что может иметь особо важное значение для операций в режиме реального времени, например для операций на бирже.

11. Стандартные условия поставщика могут специально резервировать за поставщиком права хранить данные клиента в любой стране, в которой поставщик или его подрядчики осуществляют свою коммерческую деятельность. Такая практика скорее всего будет применяться даже в отсутствие прямо закрепленного в договоре права, поскольку предоставление **услуг облачных вычислений** подразумевает, что, как правило, они будут предоставляться более чем из одной точки (например, создание резервных копий данных и защита от вирусов могут осуществляться дистанционно, а поддержка предоставляться по глобальной схеме «**следуй за солнцем**»). Клиент, обязанный выполнять требования о **локализации данных**, будет нуждаться в гарантиях со стороны поставщика в том, что они могут быть выполнены. В случаях, когда согласование условий договора об облачных вычислениях, в договор, возможно, следует включить такие гарантии, как запрещение перемещения данных за пределы определенного места, или требование о том, чтобы поставщик предварительно обращался к клиенту для получения его согласия на такое перемещение [перекрестная ссылка].

- *Требования в отношении поставщика*

12. Возможности клиентов в плане выбора приемлемого поставщика могут быть ограничены не только вследствие рыночных факторов, но также в силу требований действующего законодательства. Закон может запрещать заключение договора об облачных вычислениях с поставщиками-иностранцами, поставщиками из определенных юрисдикционных систем или поставщиками, которые не аккредитованы/сертифицированы соответствующими государственными органами. Могут существовать требования о том, чтобы иностранный поставщик создал совместное предприятие с национальным поставщиком или чтобы он получил местные лицензии или разрешения, включая разрешения, связанные с контролем экспорта, для предоставления **услуг облачных вычислений** в рамках конкретной юрисдикционной системы. Выбор поставщика также могут обуславливать требования в отношении **локализации данных** [перекрестная ссылка]. Выбирая приемлемого поставщика клиент может также уточнить, не существует ли каких-либо предусмотренных законом обязательств для поставщика раскрывать содержание его данных и другого контента и предоставлять доступ к ним официальным властям иностранного государства.

## **В. Оценка рисков до заключения договора**

13. Имеющее обязательную силу применимое законодательство может предусматривать необходимость проведения оценки рисков в качестве предварительного условия заключения договора об облачных вычислениях. Даже в отсутствие установленных законом требований потенциальные участники договора об облачных вычислениях могут договориться о проведении оценки рисков, которая может помочь им определить соответствующие стратегии по снижению рисков, включая согласование надлежащих договорных положений.

14. Не все риски, вытекающие из договоров об облачных вычислениях, характерны исключительно для облачных технологий. Некоторые из них могут возникнуть вне сферы действия договора об облачных вычислениях (например, риски, связанные с разъединением онлайн-связи), и не все риски можно преодолеть по приемлемой цене (например, ущерб репутации). Кроме того, оценка рисков не является разовым мероприятием, предшествующим заключению договора. Оценка рисков должна быть процессом, который будет происходить постоянно на протяжении всего действия договора и результаты которого могут потребовать внесения в договор поправок или его прекращения.

- *Проверка информации о выбранном поставщике*

15. Информированию клиента о возможных рисках, связанных с работой с тем или иным поставщиком, может способствовать информация по следующим вопросам:

а) политика поставщика в области обеспечения неприкосновенности, конфиденциальности и защиты данных, в частности, в том, что касается недопущения несанкционированного доступа, использования и изменения или уничтожения данных клиента при обработке, транзите или передаче данных в систему поставщика или из этой системы;

б) гарантии постоянного доступа клиента к **метаданным**, контрольным записям и другим журналам, свидетельствующим о принятии мер по обеспечению безопасности;

с) наличие плана восстановления в случае аварий и обязательства по уведомлению в случае нарушения безопасности или сбоя в работе системы;

д) готовность поставщика оказывать поддержку при миграции в облако и в связи с окончанием обслуживания и гарантии поставщика в отношении **функциональной совместимости и возможности переноса данных**;

- e) наличие мер для проверки и обучения работников, субподрядчиков и других третьих сторон, участвующих в предоставлении услуг облачных вычислений;
- f) статистические данные по инцидентам, связанным с нарушением безопасности, и информация о реализованных в прошлом процедурах восстановления в случае аварий;
- g) сертификации независимой третьей стороной на предмет соблюдения технических стандартов;
- h) подтверждение регулярности и масштаба проверок, проводимых независимым органом;
- i) финансовое положение;
- j) политика в области страхования;
- k) возможная коллизия интересов; и
- l) степень использования субподряда и **многоуровневых услуг облачных вычислений**.

- *Тесты на проникновение, проверки и посещение объектов*

16. Законодательство и нормативно-правовые акты, применяемые в обязательном порядке в отношении клиента, могут предусматривать необходимость проведения **проверок**, тестов на проникновение и физических инспекций центров данных, участвующих в предоставлении услуг облачных вычислений, в частности, для установления того, соответствует ли их местонахождение предусмотренным законом требованиям в отношении **локализации данных**. Клиент и поставщик должны договориться об условиях проведения такой деятельности, включая время ее проведения, распределение расходов и предоставление возмещения за любой возможный ущерб, причиненный поставщику в результате этой деятельности.

- *Риски нарушения прав ИС*

17. Риски нарушения прав ИС могут возникать, например, в тех случаях, когда поставщик не является владельцем или разработчиком ресурса, который он предоставляет своим клиентам, а выступает в качестве его пользователя по соглашению о **лицензии на ИС** с третьей стороной. Риски нарушения прав ИС также могут возникать, если для осуществления договора клиент обязан предоставить поставщику лицензию на использование контента, который этот клиент намерен разместить в облаке. В некоторых юрисдикционных системах хранение контента в облаке, даже в целях создания резервной копии, может квалифицироваться как воспроизведение и потребовать предварительного разрешения на это со стороны обладателя прав ИС.

18. Обе стороны заинтересованы в заблаговременном обеспечении того, чтобы использование услуг облачных вычислений не являлось нарушением прав ИС и основанием для отзыва лицензий на использование прав ИС, выданных той или иной стороне. Издержки, связанные с нарушением прав ИС, могут оказаться весьма высокими. Возможно потребуется получить право на сублицензию или же заключить прямое соглашение о лицензировании с соответствующей третьей стороной-лицензиаром, в соответствии с которым будет предоставлено право на использование лицензий третьих сторон. Использование программного обеспечения или другого контента с открытыми исходными кодами может потребовать получения предварительного согласия от третьих сторон, а также раскрытия исходного кода, включая любые изменения, внесенные в программное обеспечение или другой контент с открытыми исходными кодами.

- *Риски обособленности*

19. Одним из соображений, имеющих для клиента наиболее важное значение, может стать избежание или уменьшение рисков **обособленности**. Риски **обособленности** могут возникать, в частности, из-за отсутствия **функциональной совместимости** и **возможности переноса данных**. Законодательство может не содержать положений, обязывающих поставщика обеспечивать **функциональную совместимость** и **возможность переноса данных**. Ответственность за это может нести исключительно сам клиент, который будет обязан разработать совместимые стандартные программы для экспорта данных, если в договоре не предусмотрено иное.

20. Договор может содержать гарантии поставщика в отношении обеспечения **функциональной совместимости** и **возможности переноса данных**. Он может предусматривать использование любого общепринятого, широко распространенного стандартного или совместимого формата для экспорта данных и другого контента, либо предоставлять клиенту право остановить свой выбор на одном из имеющихся форматов. В договоре, возможно, необходимо также рассмотреть права клиента на совместные продукты, а также прикладные программы или программное обеспечение поставщика, без которых использование данных и другого контента клиента в другом облачном хосте или внутри его собственной системы может оказаться невозможным [перекрестная ссылка]. Кроме того, договор может включать обязательство поставщика оказать по окончании действия договора помощь в экспорте данных клиента обратно в его систему или другому поставщику [перекрестная ссылка]. Клиент также должен внимательно изучить последствия договора с точки зрения продолжительности его действия: долгосрочные договоры и автоматические возобновляемые краткосрочные и среднесрочные договоры могут быть связаны с повышенным риском обособленности [перекрестная ссылка].

21. Клиент может оценить целесообразность проведения предварительной проверки возможности экспорта данных или другого контента другому поставщику услуг облачных вычислений или обратно в его систему для последующего использования. Клиенту, возможно, потребуются также синхронизировать облачную платформу с платформой своей системы и создать копию своих данных в другом месте. Заключение сделок с несколькими поставщиками и сочетание различных видов **услуг облачных вычислений** и их **моделей развертывания** (т.е. диверсификация поставщиков), хотя это и может быть сопряжено для клиента с дополнительными расходами и другими последствиями, может оказаться действенной стратегией для смягчения риска **обособленности**.

- *Риски прерывания деятельности*

22. Клиент может быть озабочен рисками прерывания деятельности не только ожидая запланированного окончания действия договора, но и в связи с его возможным преждевременным прекращением, включая случаи, когда одна из сторон может прекратить коммерческую деятельность. Риски прерывания деятельности также могут возникать в случае прекращения предоставления поставщиком услуг облачных вычислений. Законодательство может обязывать клиента иметь заранее спланированную стратегию, с тем чтобы обеспечить непрерывность деятельности и избежать негативных последствий для конечных пользователей в результате прекращения или приостановления оказания услуг облачных вычислений. Соответствующие договорные положения могут помочь клиенту смягчить риски прерывания деятельности, в частности, в случае банкротства поставщика [перекрестная ссылка] и одностороннего прерывания или прекращения предоставления услуг облачных вычислений [перекрестная ссылка].

- *Стратегии выхода*

23. Клиенту необходимо заранее рассмотреть вопрос о том, какой контент будет подлежать выводу (например, только данные, размещенные клиентом в облаке, или также **производные данные услуг облачных вычислений**). Клиенту

необходимо также получить гарантии предоставления своевременного доступа ко всем кодам декодирования, имеющимся у поставщика или у третьих сторон. Кроме того, клиенту необходимо подумать о том, какие поправки потребуются внести в **лицензии на использование прав ИС**, с тем чтобы данные и другой контент можно было использовать вне системы поставщика. Если клиент разработал программы для прямого взаимодействия с интерфейсами прикладных программ (ППИ) поставщика, их, возможно, потребуется переписать, с тем чтобы учесть ППИ нового поставщика. Клиенты **SaaS** с обширной пользовательской базой могут понести особенно высокие расходы в связи с миграционным переключением на другого поставщика **SaaS**, поскольку это потребует переподготовки конечных пользователей.

24. При согласовании положений договора об окончании обслуживания необходимо принимать во внимание все эти факторы, а также сроки, в которые необходимо будет осуществить экспорт всех данных и другого контента клиента обратно в его систему или в систему другого поставщика и обеспечить возможность их использования в полном объеме [перекрестная ссылка].

### **С. Другие вопросы, возникающие до заключения договора**

- *Раскрытие информации*

25. В соответствии с применимым законодательством потенциальные стороны договора могут быть обязаны предоставить друг другу информацию, которая позволит им принять продуманное решение в отношении заключения договора. В некоторых юрисдикционных системах непредоставление информации или предоставление другой стороне недостаточно четкой информации, которая определяет или позволяет определить объект обязательства до заключения договора, может лишить договор или его часть юридической силы или же дать потерпевшей стороне право требовать возмещения ущерба.

26. В некоторых юрисдикционных системах информацию, предоставляемую до заключения договора, можно рассматривать в качестве неотъемлемой части договора. В таких случаях сторонам необходимо обеспечить, чтобы эта информация была надлежащим образом зафиксирована и чтобы не возникало несоответствия между такой информацией и самим договором. Сторонам необходимо также решить проблемы, связанные с последствиями раскрытия информации до заключения договора для применения гибкого и инновационного подхода на этапе его исполнения.

- *Конфиденциальность*

27. Часть информации, раскрываемой до заключения договора, можно рассматривать в качестве конфиденциальной (например, условия, касающиеся безопасности, идентификации и аутентификации, требуемые клиентом или предлагаемые поставщиком, информация о субподрядчиках и информация о местонахождении и типе центров данных, которая, в свою очередь, позволяет определить тип хранимых в них данных и доступ к ним официальных органов, включая органы иностранного государства). Потенциальным сторонам, возможно, необходимо будет договориться о конфиденциальности информации раскрываемой до заключения договора. Третьим сторонам, участвующим в обеспечении надлежащей осмотрительности на этапе до заключения договора (например, аудиторам), возможно, также необходимо будет подписать обязательства о соблюдении конфиденциальности или соглашения о неразглашении информации.

- *Миграция в облако*

28. Перед миграцией в облако клиенту обычно необходимо определить степень конфиденциальности данных, подготовленных к миграции в облако, обеспечить

их защиту с учетом степени их чувствительности и важности и сообщить поставщику об уровне защиты, необходимой для каждого вида данных. Клиенту, возможно, потребуются также направить поставщику другую информацию, необходимую для предоставления услуг (например, графики хранения и распределения данных клиента, механизмы идентификации пользователей и управления доступом и, при необходимости, процедуры доступа к ключам шифрования).

29. Помимо переноса в облако поставщика данных и другого контента, находящихся у клиента или предыдущего поставщика этого клиента, миграция в облако может быть связана с установкой, конфигурацией, шифрованием, тестированием, а также подготовкой персонала клиента и других конечных пользователей. Поставщик может согласиться оказать помощь клиенту в этих вопросах за отдельную плату или же в рамках договора с клиентом или в соответствии с отдельным соглашением с клиентом или третьей стороной, выступающей от имени клиента (например, **системным интегратором**). Сторонам, участвующим в процессе миграции, необходимо будет согласовать распределение ролей и обязанностей в отношении установки и конфигурации, формата, в котором данные или другой контент будет переноситься в облако, времени проведения миграции, процедуры акцептирования для подтверждения выполнения миграции в согласованном порядке и других элементов плана миграции.

## Часть вторая. Разработка договора

### А. Общие соображения

- *Свобода договора*

30. Широко признанный принцип свободы договора в коммерческих сделках позволяет сторонам заключать договоры и определять их содержание. Ограничения на свободу договора могут вытекать из законодательства о не подлежащих пересмотру условиях, примененного к определенным видам договоров, или же из правил, предусматривающих наказание за злоупотребление правами и нанесение ущерба общественному порядку, морали и т.п. Последствия несоблюдения этих ограничений могут быть самыми различными, начиная от утраты договором или его частью исковой силы и кончая гражданской, административной или уголовной ответственностью. Исковая сила договоров, которые не были согласованы на основе принципа свободы договора, особенно договоров, устанавливающих обременительные условия для стороны, обладающей слабыми позициями в переговорах [перекрестная ссылка], может оказаться под особым сомнением в тех юрисдикционных системах, в которых стороны обязаны соблюдать принципы добросовестности и честного поведения.

- *Составление договора*

31. Концепции оферты и акцепта традиционно используются для определения того, достигли ли стороны, а если достигли, то когда, соглашения в отношении соответствующих юридических прав и обязательств, которые будут иметь для них обязательную силу в течение срока действия договора. Применимое право может предусматривать необходимость соблюдения определенных условий для того, чтобы предложение заключить договор представляло собой имеющую обязательную силу окончательную оферту (например, такое предложение должно быть достаточно определенным в том, что касается предусматриваемых услуг облачных вычислений и условий платежа).

32. Договор считается заключенным, когда акцепт оферты вступает в силу. Могут применяться различные механизмы акцепта (например, клиент делает отметку в контрольном окошке на веб-странице, регистрируется в онлайн-режиме как пользователь услуг облачных вычислений, начинает использовать услуги облачных вычислений или производит оплату за эти услуги, либо поставщик начинает или продолжает предоставлять услуги, либо обе стороны подписывают договор в режиме онлайн или в бумажной форме). Существенные изменения оферты (например, касающиеся ответственности, качества и количества услуг облачных вычислений, которые должны быть предоставлены, или условий платежа) могут представлять собой встречную оферту, которую, возможно, необходимо будет акцептовать другой стороне для того, чтобы договор был заключен.

33. **Стандартные коммерческие облачные решения для групп абонентов**, как правило, предлагаются через интерактивные приложения (например, соглашения по «нажатию кнопки»). Стандартная оферта либо вообще не предусматривает, либо предусматривает лишь ограниченные возможности для переговоров и корректировки. Нажатие экранной кнопки «Я принимаю условия», «Да» или «Я согласен» является единственным ожидаемым действием для заключения договора. Если речь идет о согласовании договора в процессе переговоров, то его составление может включать целый ряд шагов, включая предварительный обмен информацией, проведение переговоров, направление и акцепт оферты и подготовку самого договора.

- *Форма договора*

34. Договоры об облачных вычислениях, как правило, заключаются в онлайн-режиме. Они могут называться по-разному (соглашение о предоставлении услуг облачных вычислений, генеральное соглашение об обслуживании или

условия предоставления услуг (УПУ)) и могут состоять из одного или нескольких документов, таких, как **политика приемлемого использования (ППИ), соглашение об уровне обслуживания (СУО)**, соглашение об обработке данных или политика по защите данных, политика по обеспечению безопасности и лицензионное соглашение.

35. Нормы законодательства, применимые к договорам об облачных вычислениях, могут требовать заключения договора в **письменной форме**, особенно если речь идет об **обработке персональных данных**, и включения в приложение к основному договору всех документов, на которые в договоре делается ссылка. Даже если **письменная форма** не требуется, для удобства пользования и ясности, а также для обеспечения полноты, обеспечения исковой силы и действительности договора, стороны могут договориться о заключении договора в **письменной форме** с включением в него всех вспомогательных соглашений.

36. Применимое законодательство может предусматривать подписание договора на бумаге, например, для целей налогообложения в некоторых юрисдикционных системах.

- *Определения и терминология*

37. В силу самого характера **услуг облачных вычислений** договоры об облачных вычислениях неизбежно будут содержать большое количество технических терминов. В договоры можно включать глоссарий терминов, а также определения основных терминов, используемых в тексте договора, с тем чтобы избежать двусмысленности в их толковании. Для обеспечения согласованности и юридической ясности, стороны, возможно, пожелают рассмотреть вопрос об использовании терминологии, принятой в международной практике.

- *Минимальное содержание договора*

38. В договоре обычно: а) указываются договаривающиеся стороны; б) определяется сфера действия и предмет договора; в) определяются права и обязательства сторон, включая условия платежа; д) устанавливается срок действия договора и условия его прекращения и возобновления; и е) указываются средства правовой защиты в случае нарушения договора и условия освобождения от ответственности. Договор обычно содержит также положения об урегулировании споров, выборе права и выборе суда.

## **В. Указание договаривающихся сторон**

39. Правильное указание договаривающихся сторон может непосредственно повлиять на процесс составления и исковую силу договора. Наименование юридического лица, его юридическая форма, регистрационный номер предприятия (если это применимо) и официальный адрес или коммерческий адрес, наряду с учредительными документами этого юридического лица обычно обеспечивают достаточную основу для подтверждения правосубъектности коммерческого предприятия (будь то компания или частное лицо) и его способности заключать договор, имеющий обязательную силу. Законодательство может предусматривать необходимость предоставления дополнительной информации, например, идентификационного номера для целей налогообложения или доверенности для подтверждения полномочий физического лица подписывать документы и принимать обязательства от имени юридического лица.

40. Удостоверение личности юридического лица может осуществляться различными путями, как непосредственно сторонами, так и с привлечением третьих сторон. Стороны, как правило, могут свободно выбирать методы идентификации, если иное не предусмотрено применимым законодательством. Это может потребовать физического присутствия уполномоченного представителя юридического лица, или же будет достаточно дистанционного присутствия с использованием электронных средств идентификации, приемлемых для сторон. Если у сторон

есть возможность выбора, такой выбор обычно зависит от ряда факторов, включая риски, связанные с конкретным договором. В некоторых случаях законодательство может предусматривать или признавать только некоторые методы идентификации, в частности для выдачи доверенности. Законодательство может также обязывать поставщика предоставлять компетентным государственным органам идентификационные данные своих клиентов согласно применимым нормам.

### С. Определение сферы действия и предмета договора

41. Предметы договоров об облачных вычислениях существенно различаются по типу и сложности в зависимости от характера **услуг облачных вычислений**. В течение срока действия отдельного договора его предмет может меняться: одни **услуги облачных вычислений** могут быть отменены, а другие услуги добавлены. Предметом договора может быть предоставление базовых, вспомогательных и факультативных услуг.

42. Описание предмета договора может включать описание определенной категории услуг облачных вычислений (**SaaS, PaaS, IaaS** или их сочетание), их **модели развертывания (публичная, коллективная, частная или гибридная)** и их технических, качественных и эксплуатационных характеристик, а также любых применимых стандартов. Для определения предмета договора может потребоваться несколько документов, образующих договор [перекрестная ссылка].

- *Соглашение об уровне обслуживания (СУО)*

43. В **СУО** указываются параметры производительности, исходя из которых оценивается работа поставщика по предоставлению услуг облачных вычислений. Таким образом, оно представляет собой важный инструмент для определения степени исполнения договорных обязательств и выявления возможных нарушений договора поставщиком. Стандартные **СУО** поставщиков могут не предусматривать конкретных обязательств в отношении конечного результата, а, вместо этого, содержать не имеющие исковой силы заявления о намерениях (например, «поставщик приложит максимальные [или разумные] усилия для обеспечения высокой степени доступности услуг», «поставщик будет стремиться обеспечивать предоставление услуг круглосуточно семь дней в неделю [или обеспечить время работоспособности на 99 процентов] (но не гарантирует этого)»). По таким договорам клиент может не обладать никакими средствами правовой защиты, поскольку установить факт нарушения положений об обеспечении максимальных профессиональных усилий может быть трудно. Чтобы избежать таких ситуаций, клиенту целесообразно включить в **СУО** количественные и качественные параметры производительности с конкретными оценочными показателями, гарантиями качества и методологией оценки производительности.

#### *Примеры количественных параметров производительности*

Емкость	- X емкость хранилища данных - X емкость памяти для задействованной программы
Доступность	- <b>время работоспособности</b> в количественном или процентном выражении (например, 99,9 процента) - подробная формула расчета <b>времени работоспособности</b> - конкретные даты или дни и время, когда доступность услуг имеет решающее значение (100 процентов)

	- доступность определенной прикладной программы (100 процентов)
<b>Время простоя или отключения</b>	- 10 отключений по 6 минут - 1 отключение в 1 час - время на восстановление данных после отключения услуг
<b>Эластичность и масштабируемость</b>	- в какой степени и как быстро объем услуг может быть расширен или сокращен, например, максимально доступные ресурсы за минимальный период времени
<b>Время ожидания</b>	- менее X миллисекунд
<b>Шифрование</b>	- X бит в состоянии покоя, при транзите и при использовании
<b>Вспомогательные услуги</b>	- круглосуточно/7 дней в неделю - обычные часы работы клиента
<b>Планы управления и восстановления в случае инцидентов и аварий</b>	- максимальное время устранения инцидента - максимальное <b>время первой реакции</b> - <b>целевая точка восстановления (ЦТВ)</b> - <b>целевое время восстановления (ЦВВ)</b> - конкретные даты или дни и время, когда критически важно обеспечить восстановление в течение срока X
<b>Надежность хранения данных</b>	- неповреждённые данные/ ( неповреждённые данные + утраченные данные в течение периода времени X (например, календарного месяца)). Потребуется определить тип данных (например, файлы, базы данных, коды, приложения) и единицу измерения (число файлов, длина в битах ).

*Примеры качественных параметров производительности*

<b>Переносимость данных</b>	- данные клиента могут быть извлечены клиентом через единую ссылку для загрузки или документированный ППИ - формат данных имеет структуру и описание, позволяющие клиенту использовать его повторно или, по желанию, преобразовать его в другой формат данных
<b>Требования в отношении локализации данных</b>	- данные клиента (включая любые копии, метаданные и их резервные копии) хранятся исключительно в центрах данных, которые физически находятся в пределах юрисдикционных систем, указанных в договоре, и принадлежат предприятиям, учрежденным в этих юрисдикционных системах, и управляются ими; — данные никогда не должны покидать пределы страны X, должны дублироваться в стране Y и в других местах, но никогда в стране Z

Безопасность	- услуги, предоставляемые по договору, сертифицируются по крайней мере один раз в год независимым аудитором, исходя из стандарта безопасности, определенного в договоре
Шифрование	- поставщик обеспечивает шифрование данных клиента при каждой передаче через публичную сеть связи, например, Интернет, между клиентом и поставщиком и между центрами данных, используемыми поставщиком, и когда они находятся в состоянии пассивного хранения в центрах данных, используемых поставщиком - поставщик соблюдает принципы управления ключами в соответствии с международным стандартом, определенным в договоре
Защита/конфиденциальность данных	- услуги, предоставляемые по договору, сертифицируются по меньшей мере раз в год независимым аудитором, исходя из стандарта по защите/конфиденциальности данных, определенного в договоре
Удаление данных	- поставщик обеспечивает эффективное, необратимое и окончательное удаление данных клиента, по любой просьбе клиента, в течение определенного периода времени, определенного в договоре, в соответствии со стандартом и технической процедурой, определенными в договоре

44. В договор, возможно, необходимо будет включить механизмы для содействия реализации изменений в потребностях клиента. В противном случае каждая просьба клиента об изменении может потребовать проведения длительных переговоров.

- *Оценка производительности*

45. В договоре, возможно, потребуется предусмотреть выбранную методологию и процедуру оценки, с указанием, в частности, базового периода для оценки услуг (ежедневно, еженедельно, ежемесячно), механизмов отчетности о предоставлении услуг (частотность и форма), функций и обязанностей сторон и точки измерения. Стороны могут договориться о проведении независимой оценки производительности и распределении связанных с этим расходов.

46. Клиент, возможно, будет заинтересован в оценке производительности услуг в период пиковой нагрузки, т.е. тогда, когда спрос на услуги является наибольшим. Он сможет провести оценку или проверить результаты оценки, проведенной поставщиком или третьими сторонами, только по тем показателям, которые касаются производительности в точке потребления, а не тем, которые характеризуют производительность системы в точке предоставления услуг. Клиент может оценить последние на основе отчета, предоставленного поставщиком или третьими сторонами. Поставщик может согласиться предоставлять клиенту отчет о производительности по требованию, периодически (ежедневно, еженедельно, ежемесячно и т.д.) или после конкретного инцидента. В противном случае, он может согласиться с тем, чтобы предоставить клиенту право знакомиться с отчетами поставщика, касающимися оценки уровня услуг. Некоторые поставщики предоставляют клиенту возможность получать доступ к данным о производительности в режиме реального времени.

47. Договор может обязывать каждую из сторон или обе стороны вести учет предоставления и потребления услуг в течение определенного периода времени. Такая информация может оказаться полезной при согласовании поправок к договору или в случае возникновения спора.

- *Политика приемлемого использования (ППИ)*

48. **ППИ** определяет условия использования клиентом и его конечными пользователями услуг облачных вычислений, охватываемых договором. Она призвана обеспечить защиту поставщика от ответственности, вытекающей из поведения его клиентов или конечных пользователей клиентов. Ожидается, что любой потенциальный клиент согласится с такой политикой и что она станет частью договора с поставщиком. В подавляющем большинстве случаев стандартная ППИ запрещает определенный набор видов деятельности, которые рассматриваются поставщиком как ненадлежащее или незаконное использование **облачных вычислений**. В некоторых случаях снятие определенных запретов может быть оправданным с учетом особых потребностей клиента.

49. Стандартные условия поставщика обычно содержат требование о том, чтобы конечные пользователи клиента также выполняли условия **ППИ**, и обязывают клиента прилагать все усилия или коммерчески разумные усилия для обеспечения выполнения этих условий. Некоторые поставщики могут потребовать от клиентов принятия решительных мер по предупреждению любого несанкционированного или ненадлежащего использования третьими сторонами услуг облачных вычислений, предоставляемых в соответствии с договором. Клиент, возможно, пожелает ограничить свои обязательства тем, что он сообщит условия **ППИ** известным конечным пользователям и не будет разрешать или сознательно допускать несанкционированного или ненадлежащего использования услуг, а также будет уведомлять поставщика о всех случаях такого использования, о которых ему станет известно.

- *Политика по обеспечению безопасности*

50. Безопасность системы, включая безопасность данных клиента, предполагает солидарную ответственность поставщика и клиента. В договоре необходимо будет указать взаимные функции и обязанности сторон в отношении мер безопасности, отражающие обязательства, которые могут быть предусмотрены императивными нормами для каждой стороны или для обеих сторон.

51. Обычно поставщики применяют собственные правила обеспечения безопасности. В некоторых случаях, за исключением **стандартных коммерческих решений для групп абонентов**, можно договориться, что поставщик будет применять правила обеспечения безопасности, принятые клиентом. В договоре могут быть предусмотрены конкретные меры безопасности (например, требования в отношении санации или удаления данных с поврежденных носителей, хранение отдельных пакетов данных в различных местах, хранение данных клиента на определенных серверах, выделенных исключительно данному клиенту). Сторонам, тем не менее, необходимо будет оценить риски чрезмерного раскрытия в договоре информации, касающейся безопасности.

52. Некоторые меры безопасности не предполагают участия другой стороны и обеспечиваются в рамках повседневной деятельности соответствующей стороны, например, в ходе проводимых поставщиком инспекций оборудования, на котором хранятся данные и на котором обеспечиваются услуги, а также за счет эффективных мер по обеспечению контролируемого доступа к такому оборудованию. В других случаях предоставление стороне возможности выполнять свои соответствующие обязанности или оценивать и контролировать качество принимаемых мер безопасности может предполагать участие другой стороной. Клиент, например, будет обязан обновлять перечни реквизитов пользователей и их права доступа и своевременно информировать поставщика об изменениях для обеспечения надлежащих механизмов идентификации и управления доступом. Клиент

будет также обязан сообщить поставщику, какой уровень безопасности следует обеспечить в отношении каждой категорий данных.

53. Некоторые угрозы для безопасности могут находиться вне сферы действия договора между клиентом и поставщиком и возможно потребуют согласования условий договора об облачных вычислениях с условиями других договоров поставщика и клиента (например, договорах с провайдерами услуг Интернета).

- *Целостность данных*

54. В стандартных договорах поставщиков может содержаться общая оговорка о том, что ответственность за сохранение целостности данных клиента в конечном счете несет сам клиент. При этом поставщики могут давать только не имеющие обязательной силы заверения в том, что они приложат все усилия для защиты данных клиента.

55. Некоторые поставщики могут выразить готовность принять на себя обязательства по обеспечению целостности данных (например, регулярно создавая резервные копии), возможно, за дополнительную плату. Независимо от условий договора с поставщиком клиент, возможно, пожелает рассмотреть вопрос о необходимости обеспечения доступа по крайней мере к одной пригодной для использования копии своих данных вне сферы контроля, доступа или влияния поставщика и его субподрядчиков и без их участия.

- *Положение о конфиденциальности*

56. В некоторых случаях поставщики не предлагают какого-либо положения о конфиденциальности и нераскрытии данных, либо такие положения не являются достаточными для гарантирования конфиденциальности данных клиента. Некоторые поставщики могут даже прямо отказаться от какой-либо ответственности за обеспечение конфиденциальности данных клиента и возложить всю ответственность за обеспечение конфиденциальности на клиента, например, посредством шифрования. Поставщики могут согласиться взять на себя ответственность за обеспечение конфиденциальности только тех данных, которые были раскрыты клиентом в ходе переговоров по договору, но не данных, обрабатываемых в процессе предоставления услуг. Готовность поставщика принять обязательства по обеспечению конфиденциальности данных клиента будет зависеть от характера услуг, предоставляемых клиенту в соответствии с договором, в частности от того, будет ли поставщику необходимо иметь некодированный доступ к данным для предоставления таких услуг.

57. В большинстве случаев клиент будет заинтересован в том, чтобы поставщик обеспечивал конфиденциальность всех его данных, размещенных в облаке, и взял на себя более твердые обязательства в отношении обеспечения конфиденциальности некоторых категорий чувствительных данных (с отдельным режимом ответственности за нарушение конфиденциальности таких данных). Особое беспокойство клиент может испытывать в отношении коммерческой тайны, производственных секретов и информации, конфиденциальность которой необходимо обеспечивать в соответствии с законодательством или обязательствами перед третьими сторонами.

58. Если потребуется дополнительный уровень защиты, возможно, будет уместно предоставить доступ к данным клиента только ограниченному числу сотрудников поставщика и потребовать, чтобы поставщик обязал обеспечивать конфиденциальность данных каждого из них, особенно тех сотрудников, функции которых сопряжены с повышенными рисками (например, системных администраторов, инспекторов и лиц, отвечающих за выявление вторжений в систему и принятие мер реагирования на инциденты). Клиент обязан четко указать поставщику, какая информация конфиденциальна, какой уровень защиты необходим, какое законодательство или договорные требования являются применимыми и какие изменения вносятся в такую информацию, включая изменения в применимом законодательстве.

59. В некоторых случаях для исполнения договора может потребоваться раскрытие данных клиента. В других случаях раскрытие информации может предусматриваться законом, например, в рамках обязательства предоставлять информацию компетентным государственным органам [перекрестная ссылка]. Поэтому для положений о конфиденциальности должны быть предусмотрены соответствующие исключения.

60. Поставщик в свою очередь, возможно, пожелает обязать клиента не раскрывать информацию в отношении мер безопасности поставщика и другие данные, касающиеся услуг, предоставляемых клиенту в соответствии с договором или законодательством.

- *Политика по защите данных/хранению персональных данных или соглашение об обработке данных*

61. **Персональные данные** пользуются особой защитой в соответствии с законодательством многих юрисдикционных систем. Применимое к **обработке** таких данных законодательство может отличаться от законов, применимых к договорам, и будет иметь преимущественную силу по отношению к любым договорным положениям, не соответствующим такому законодательству.

62. Договор может содержать положение о защите данных или хранении персональных данных, соглашение об обработке данных или аналогичное соглашение, хотя отдельные поставщики могут согласиться только выполнять общее обязательство соблюдать применимое законодательство о защите данных. В некоторых юрисдикционных системах выполнение такого общего обязательства может оказаться недостаточным: в договоре необходимо будет указать, как минимум, предмет, продолжительность, характер и цели **обработки**, тип **персональных данных** и категории **субъектов данных**, а также права и обязательства **контролера данных** и **обработчика данных**. Если возможность согласовать положение о защите данных в договоре отсутствует, клиенту, возможно, потребуются по меньшей мере ознакомиться со стандартными условиями, с тем чтобы определить, обеспечивают ли эти положения клиенту достаточные гарантии законной **обработки персональных данных**, а также надлежащие средства правовой защиты для возмещения ущерба.

63. Клиент, вероятно, будет выступать в роли **контролера данных** и возьмет на себя ответственность за соблюдение законодательства о защите данных в отношении **персональных данных**, собранных и обрабатываемых в облаке. Клиенту, возможно, необходимо будет согласовать договорные положения, которые будут обязывать поставщика поддерживать усилия клиента по соблюдению применимых положений о защите данных, включая выполнение просьб, касающихся **прав субъектов данных**. На случай невыполнения этих обязательств поставщиком можно было бы согласовать отдельные средства правовой защиты, включая возможность одностороннего прекращения договора клиентом и возмещение поставщиком нанесенного ущерба.

64. Стандартные договоры поставщиков обычно предусматривают, что поставщик не берет на себя никаких функций **контролера данных**. Поставщик скорее будет выступать только в качестве **обработчика данных** в процессе обработки данных клиента согласно инструкциям клиента исключительно с целью предоставления услуг облачных вычислений. Тем не менее поставщика можно рассматривать в качестве **контролера данных**, независимо от договорных положений, в тех случаях, когда он продолжает обработку данных в собственных целях или по указанию официальных органов [перекрестная ссылка]. В отношении такой дальнейшей **обработки** поставщик будет нести полную ответственность за обеспечение защиты **персональных данных**.

- *Обязательства, возникающие в результате нарушения защиты данных и других инцидентов, связанных с нарушением безопасности*

65. В соответствии с законодательством или договором или в обоих случаях стороны могут быть обязаны незамедлительно направлять друг другу уведомления об инцидентах нарушения безопасности, имеющих отношение к договору, или о любых подозрениях на этот счет, о которых им становится известно. Такое обязательство может дополнять обязательство об общем уведомлении об инцидентах нарушения безопасности, которое может быть предусмотрено законодательством в целях информирования всех заинтересованных сторон, включая **субъектов данных**, страховщиков и официальные органы, для предупреждения или минимизации последствий инцидентов нарушения безопасности.

66. Стороны могут договориться о сроках направления уведомления (например, через день после того, как стороне стало известно об инциденте или угрозе), форме и содержании **уведомления об инциденте нарушения безопасности и мерах, принимаемых после инцидента**, которые могут различаться в зависимости от категории данных, хранимых в облаке. Любые требования в отношении уведомлений должны учитывать недопустимость раскрытия любой чувствительной информации, которое может нанести ущерб системам, операциям или сети затронутой стороны.

67. Клиент, возможно, пожелает зарезервировать право прекратить действие договора в случае серьезного инцидента нарушения безопасности, повлекшего, например, утрату данных клиента.

## D. Права на данные клиента и другой контент

- *Права поставщика на данные клиента для предоставления услуг*

68. Поставщики обычно резервируют право доступа к данным клиента на основе принципа «необходимо знать». Такая договоренность позволяет предоставить сотрудникам поставщика, субподрядчикам и другим третьим сторонам (например, аудиторам) доступ к данным клиента в тех случаях, когда это необходимо для предоставления услуг облачных вычислений (включая эксплуатационное обслуживание, техническую поддержку и обеспечение безопасности), а также для контроля за соблюдением используемых **ППИ, СУО, лицензий на использование прав ИС** и других договорных документов. Клиенты могут быть заинтересованы в том, чтобы ограничить число ситуаций, разрешающих доступ к данным, и могут настаивать на принятии мер, которые обеспечат конфиденциальность и целостность их данных.

69. Отдельные права на доступ к данным клиента можно рассматривать как косвенно предоставленные поставщику клиентом, который нуждается в той или иной услуге или функции: без этих прав поставщик не сможет предоставить услуг. Так, например, осуществление поставщиком обязанностей по регулярному резервированию данных клиента, неизбежно предусматривает право на копирование данных. Точно так же в случаях, когда с данными клиента должны работать субподрядчики, поставщик должен иметь возможность передать им эти данные.

70. В договоре может быть прямо указано, какие права в отношении данных, необходимые для выполнения договора, клиент предоставляет поставщику, имеет ли поставщик право, и в какой степени, передавать эти права третьим сторонам (например, своим субподрядчикам) и каковы географические и временные рамки предоставленных или подразумеваемых прав. Географические ограничения могут иметь особо важное значение для клиента, если он желает не допустить, чтобы данные покидали определенную страну или регион. В договоре, как правило, также будет устанавливаться, может ли клиент, и при каких условиях, отозвать предоставленные или подразумеваемые права. Поскольку способность предоставлять услуги на необходимом уровне качества может зависеть от прав, предоставленных клиентом, прямым следствием отзыва тех или иных прав может явиться изменение или прекращение договора.

- *Использование поставщиком данных клиента для других целей*

71. Поставщик может обратиться с просьбой об использовании данных клиента для других целей помимо тех, которые связаны с предоставлением услуг облачных вычислений в соответствии с договором (например, для целей рекламы, сбора статистических данных, подготовки аналитических отчетов или прогнозов, участия в других видах извлечения данных). В этой связи клиенту необходимо рассмотреть следующие вопросы: а) какая информация о клиенте и его конечных пользователях будет собираться и каковы причины и цели сбора и использования этой информации поставщиком; б) будет ли эта информация передаваться другим организациям, компаниям или отдельным лицам, и, если да, то по каким причинам и будет ли это делаться с согласия клиента или без; и с) каким образом будет обеспечиваться выполнение требований в отношении конфиденциальности и безопасности, если поставщик будет делиться этой информацией с третьими сторонами. В тех случаях, когда использование поставщиком данных клиента будет затрагивать **персональные данные**, сторонам потребуется также тщательно оценить их обязательства по выполнению существующих требований в соответствии с применимым законодательством о защите данных.

72. В целом в договоре, возможно, потребуются указать, что поставщик автоматически не приобретает никаких прав на использование данных клиента в собственных целях. В договоре можно перечислить основания, допускающие использование данных клиента в каких-либо иных целях, помимо предоставления услуг. Договор, например, может разрешать поставщику использовать данные как анонимные открытые данные или в агрегированной и обезличенной форме для своих собственных целей в течение срока действия договора или после этого. В таких случаях договор может предусматривать обязательства в отношении обезличивания данных клиента и придания им анонимности для обеспечения соблюдения положений о защите данных и других применимых норм. Договором также могут предусматриваться ограничения на воспроизведение контента и придание его гласности.

- *Использование поставщиком названия, логотипа и торговой марки клиента*

73. Стандартными условиями поставщиков может предусматриваться право поставщика использовать наименование, логотипы и торговые марки клиента для рекламирования поставщика. Клиент может договориться об удалении этих положений или их изменении. Например, он может потребовать, чтобы поставщик предварительно получил от клиента разрешение на использование его наименования, логотипа и торговой марки, либо может ограничить допустимое использование только упоминанием названия клиента.

- *Действия поставщика в отношении данных клиента по распоряжению официальных властей или в порядке соблюдения нормативных требований*

74. Стандартные условия поставщика могут предусматривать дискреционное право поставщика раскрывать данные клиента официальным органам или предоставлять им доступ к этим данным (например, в результате включения такой формулировки, как «если такие действия отвечают наилучшим интересам поставщика»). Клиент, возможно, будет заинтересован в том, чтобы ограничить обстоятельства, в которых поставщик сможет поступить таким образом, например, ситуациями, когда поставщик получает распоряжение суда или другого государственного органа предоставить доступ к данным или удалить, или изменить их (например, принуждение не учитывать **право субъекта данных**). Тем не менее в других случаях поставщик может настаивать на своем праве незамедлительно удалить или заблокировать данные клиента, независимо от наличия распоряжения государственного органа, если он, в частности, узнает о незаконности контента или удостоверяется в этом, с тем чтобы избежать ответственности в

соответствии с законодательством (процедура «обнаружение и освобождение» [перекрестная ссылка]).

75. Как минимум, договор может обязывать поставщика незамедлительно уведомлять клиента о распоряжениях государственных органов или о собственных решениях поставщика в отношении данных клиента, с предоставлением описания соответствующих данных, если такое уведомление не будет противоречить законодательству. Когда направить заблаговременное уведомление и привлечение клиента невозможно, договор может предусматривать обязательство поставщика незамедлительно направлять клиенту последующего уведомления аналогичного содержания. Договор может обязывать поставщика вести журнал регистрации всех распоряжений, просьб и других действий, касающихся данных клиента, и предоставлять клиенту доступ к таким журналам.

- *Права на производные данные услуг облачных вычислений*

76. В договоре, возможно, необходимо будет рассмотреть вопрос о правах клиента на **производные данные услуг облачных вычислений** и порядок осуществления таких прав в период действия договора и после его прекращения.

- *Положение о защите прав ИС*

77. Некоторые виды договоров об облачных вычислениях могут иметь своим результатом создание объектов прав ИС либо совместно поставщиком и клиентом (например, совершенствование услуг благодаря предложениям клиента), либо одним клиентом (новые прикладные программы, программное обеспечение и другие нововведения). В договоре также может содержаться специальное положение об ИС, определяющее, какая из сторон договора обладает правами ИС на различные объекты, развернутые или разработанные в облачной среде, и каким образом стороны могут использовать эти права. Если положения договора не подлежат согласованию, клиенту, возможно, потребуется по меньшей мере ознакомиться с любыми положениями об ИС, чтобы установить, предоставляет ли поставщик достаточные гарантии и обеспечивает ли он клиенту необходимые средства для защиты и использования его прав ИС и избежания рисков **обособленности** [перекрестная ссылка].

- *Поиск данных в юридических целях*

78. В некоторых случаях клиенты должны иметь возможность производить поиск и находить размещенные в облаке данные в их изначальном виде для юридических целей, например, для использования в судебных разбирательствах. Электронные записи, в частности, иногда должны отвечать требованиям о соответствии стандартам ревизии и расследований. Некоторые поставщики, возможно, смогут оказать клиентам помощь в извлечении данных в формате, требуемом законом для юридических целей. В таких случаях в договоре, возможно, следует оговорить, какая конкретно помощь по извлечению данных в юридических целях потребуется клиенту от поставщика для удовлетворения запросов компетентных органов.

- *Удаление данных*

79. Вопросы удаления данных будут актуальны в течение всего срока действия договора, но, особенно, после его прекращения. Например, определенные данные, возможно, потребуется удалить в соответствии с планом клиента по хранению данных. На определенном этапе жизненного цикла может потребоваться ликвидировать чувствительные данные (например, путем уничтожения жестких дисков по окончании срока эксплуатации оборудования для хранения этих данных). Также удаление данных может потребоваться в связи с выполнением запроса об их удалении в рамках принудительного исполнения законодательства или после подтверждения нарушения прав ИС [перекрестная ссылка].

80. Стандартные условия поставщика могут содержать лишь не имеющие обязательной силы положения о том, что данные клиента будут периодически уда-

ляться. Клиент может быть заинтересован в том, чтобы обязать поставщика осуществлять удаление данных, их резервных копий и **метаданных** незамедлительно, эффективно, необратимо и навсегда в соответствии с инструкциями по хранению и использованию данных или же указаниями или распоряжениями в иной форме, переданными клиентом поставщику. В договоре могут предусматриваться сроки и другие условия удаления данных, включая обязанность поставщика направить клиенту подтверждение удаления данных после завершения удаления и предоставить ему доступ к контрольным записям, подтверждающим факт удаления.

81. В зависимости от характера и чувствительности данных могут быть оговорены особые стандарты или процедуры удаления (например, может быть предусмотрено удаление в других местах и с других носителей, включая системы субподрядчиков и других третьих сторон, с различными уровнями удаления, например, с очисткой данных, обеспечивающей конфиденциальность данных до их полного удаления или уничтожения аппаратных средств). Более надежное удаление, предполагающее физическое уничтожение, а не реконфигурацию аппаратуры, может потребовать больших расходов и не всегда является возможным (например, в случае хранения на тех же носителях данных других клиентов поставщика). Эти аспекты следует учесть при подготовке договора, например, обязав поставщика использовать отдельную инфраструктуру для хранения наиболее чувствительных данных клиента.

## Е. Проверка и контроль

- *Деятельность по контролю*

82. Сторонам, возможно, потребуется контролировать деятельность друг друга для обеспечения выполнения норм законодательства и положений договора (например, соблюдение клиентом и его конечными пользователями требований **ППИ и лицензий на использование прав ИС** и соблюдение поставщиком **СУО**, требований о защите данных и т.д.). Некоторые виды контроля, связанные, например, с **обработкой персональных данных**, могут регламентироваться законом.

83. В договоре следует предусмотреть проведение периодических и регулярных мероприятий по контролю, совместно с той стороной, которая несет за это ответственность, а также определить обязательства другой стороны содействовать осуществлению такого контроля. В договоре можно также предусмотреть особые мероприятия по контролю и варианты их проведения. В договоре могут быть также установлены требования в отношении отчетности перед другой стороной и обязательства по обеспечению конфиденциальности в рамках такой контрольной деятельности.

84. Чрезмерный контроль может отразиться на производительности и повысить стоимость услуг. Применительно к услугам, требующим поддержки практически в режиме реального времени, клиент, возможно, пожелает предусмотреть право требовать от поставщика прерывания или прекращения контроля, если такой контроль создает физические препятствия для предоставления услуг.

- *Проверка и тесты на безопасность*

85. Проверка и тесты на безопасность, в частности иницируемые поставщиком для проверки эффективности мер безопасности, являются обычной практикой. Некоторые проверки и тесты на безопасность могут предусматриваться законом. Договор может содержать положения, определяющие права обеих сторон на проверку, охват проверок, их периодичность, процедуры и стоимость. Договор может также обязывать стороны делиться друг с другом результатами проверок и тестов на безопасность, которые они проводят. Договорные права или предусмотренные законом обязательства в отношении проверок и тестов на безопасность, возможно, потребуются дополнить в договоре соответствующими

обязательствами другой стороны содействовать осуществлению таких прав или выполнению таких обязательств (например, предоставлять доступ к соответствующим центрам данных).

86. Стороны могут договориться о том, что проверки и тесты на безопасность могут проводить только профессиональные организации или же что поставщик или клиент могут решить, что проверка или тест на безопасность будет проводить профессиональная организация. В договоре можно оговорить квалификационные требования к третьим сторонам, а также условия их привлечения, включая распределение расходов. Стороны могут согласовать специальные правила в отношении проверок или тестов на безопасность после инцидента с учетом степени серьезности и характера инцидента (например, ответственная за инцидент сторона может быть обязана частично или полностью возместить расходы).

## Е. Условия платежа

- *Оплата по мере оказания услуг*

87. Цена является важным договорным условием, и неспособность установить цену или механизм ее определения может лишить договор исковой силы.

88. Особенность облачных вычислений, связанная с **самообслуживанием по требованию**, обычно находит свое отражение в системе **оплаты по мере оказания услуг**. Обычной практикой является указание в договоре цены за единицу согласованного объема предоставленных услуг облачных вычислений (например, для указанного числа пользователей, количества сеансов или использованного времени). В качестве стимулов или штрафов для каждой из сторон может быть установлена ценовая шкала или другая схема корректировки цен, включая скидки с учетом объема. Обычной практикой является предоставление первоначального периода бесплатного использования для опробования услуг без выставления счета за некоторые виды услуг. Расчет цен может производиться по-разному, однако наличие в договоре четкого и прозрачного положения о цене, понятного обеим сторонам, возможно, позволит избежать в будущем коллизий и судебного разбирательства.

- *Лицензионные сборы*

89. В договоре следует четко сформулировать положение о том, включает ли платеж за услуги облачных вычислений лицензионные сборы за любые лицензии, которые поставщик может передать клиенту в рамках предоставления своих услуг. Услуги **SaaS**, в частности, часто связаны с использованием клиентом программного обеспечения по лицензии поставщика.

90. Лицензионные сборы могут рассчитываться исходя из количества рабочих мест или количества сеансов, и будут зависеть от категории пользователей (например, профессиональные пользователи, в отличие от непрофессиональных пользователей, могут оказаться одной из наиболее дорогих категорий). Клиенту необходимо будет рассмотреть последствия использования различных платежных схем. Например, расходы клиента на оплату лицензий могут расти экспоненциально, если оплата за программное обеспечение будет взиматься по количеству сеансов с каждым подключением нового компьютера, даже если в один и тот же период времени клиент будет использовать одинаковое количество подключений аппаратуры. Клиенту также важно определить в договоре не только число потенциальных пользователей программного обеспечения, подпадающего под лицензионное соглашение, но также и число пользователей в каждой категории (например, сотрудники, независимые подрядчики, поставщики) и права, которые должны быть предоставлены каждой из категорий пользователей. Кроме того, клиент, возможно, пожелает определить в договоре права на доступ и использование, которые будут включены в сферу действия лицензии, а также те случаи доступа и использования клиентом и его конечными пользователями,

когда может произойти расширение масштабов применения лицензии и, соответственно, увеличение лицензионного сбора.

- *Дополнительные расходы*

91. В цену услуг могут входить также и единовременные расходы (например, в связи с конфигурацией и миграцией в облако). При этом могут появиться дополнительные услуги, которые не включены в основной договор об услугах облачных вычислений и предоставляются поставщиком услуг облачных вычислений за отдельную плату (например, поддержка во вне рабочее время с повременной оплатой или за фиксированную цену). Стороны также должны уточнить вопрос о налогообложении, поскольку услуги облачных вычислений могут относиться или могут не относиться к категории услуг или товаров, облагаемых налогом.

- *Изменения цен*

92. В стандартных условиях поставщика часто предусматривается право поставщика в одностороннем порядке менять цену или шкалу цен. Клиент может предпочесть ограничить это право. Стороны могут договориться о том, чтобы закрепить в договоре методологию установления цены (например, как часто и насколько поставщик может увеличивать цену). Предельная цена может быть привязана к конкретному индексу потребительских цен, определенному проценту или прецеденту поставщика в данный момент. Клиент может потребовать, чтобы поставщик заранее уведомлял о повышении цены, а также предусмотреть в договоре последствия несогласия клиента с повышением цен.

- *Другие условия платежа*

93. В условиях платежа, возможно, необходимо определить методы выставления счета-фактуры (например, электронный счет), а также его форму и содержание, что может иметь важное значение для выполнения требований налогового законодательства. В некоторых юрисдикционных системах налоговые органы могут не принимать электронные счета-фактуры либо могут требовать использования специального формата, в частности, в том числе отдельного указания любых налогов, связанных с услугами облачных вычислений.

94. В договоре, возможно, необходимо будет также указать дату платежа, валюту, применимый обменный курс, метод платежа, санкций в случае задержки платежа и процедуры урегулирования споров по платежным требованиям.

## G. Изменения в услугах

95. **Услуги по облачным вычислениям** по своему характеру изменчивы и непостоянны. Договор может предусматривать различные возможности, которыми клиент может воспользоваться для внесения изменений в предоставляемые услуги с учетом меняющихся потребностей его коммерческой деятельности. Кроме того, поставщик может зарезервировать право корректировать свой портфель услуг по собственному усмотрению. В зависимости от того, затрагивают ли изменения основное обслуживание либо второстепенные услуги или вспомогательные аспекты, могут быть уместны различные договорные режимы. Различные договорные режимы представляются оправданными также и в случае изменений, которые могут негативно сказаться на услугах, в отличие от случаев совершенствования услуг (например, перехода от стандартного набора услуг к расширенному пакету услуг по облачным вычислениям с более высоким уровнем безопасности и меньшим временем реагирования).

- *Обновления*

96. Хотя обновления могут отвечать интересам клиента, часто это может привести к сбоям в предоставлении услуг облачных вычислений, поскольку обновление может привести к достаточно продолжительным **простоям** в рабочие часы,

даже в тех случаях, когда предусмотрено, что обслуживание должно предоставляться круглосуточно семь дней в неделю. В этой связи возможны и другие отрицательные последствия, например, необходимость изменения прикладных программ клиента или ИТ-систем или необходимость в проведении переподготовки пользователей клиента.

97. В договоре можно предусмотреть требование о том, чтобы поставщик достаточно заблаговременно уведомлял клиента о необходимом запланированном обновлении и связанных с ним последствиях. Поставщика можно обязать проводить обновление в периоды низкого спроса или отсутствия спроса на предоставляемые клиенту услуги. Стороны могут договориться о том, чтобы на определенное время параллельно с новой сохранить старую версию, пока в нее вносятся значительные изменения, с тем чтобы гарантировать клиенту бесперебойность работы. Также, возможно, потребуется согласовать процедуры оповещения о возможных проблемах и их решения. В договоре, возможно, потребуется рассмотреть вопрос о поддержке со стороны поставщика в связи с внесением изменений в прикладные программы клиента и его ИТ-системы, включая, при необходимости, переподготовку конечных пользователей клиента. Сторонам, возможно, также необходимо будет согласовать вопрос о распределении связанных с обновлением расходов.

- *Ухудшение или прекращение обслуживания*

98. Технические новшества, давление конкуренции и другие причины могут привести к ухудшению качества некоторых услуг облачных вычислений или их прекращению с заменой на другие услуги или без такой замены. Поставщик может зарезервировать в договоре право корректировать портфель предлагаемых услуг, например, в результате прекращения предоставления части услуг. Однако прекращение поставщиком предоставления даже части услуг облачных вычислений может поставить клиента в положение, когда он будет нести ответственность перед конечными пользователями.

99. В договоре, возможно, необходимо будет предусмотреть надлежащую защиту клиентов в подобных случаях, включая предварительное уведомление клиента о таких изменениях, право клиента прекратить действие договора в случае неприемлемых изменений, а также предоставление достаточного периода времени для сохранения данных с целью обеспечения своевременной **обратимости** любых затронутых данных или иного контента клиента. В договоре можно полностью запретить внесение изменений, которые могут негативно сказаться на характере, сфере охвата или качестве предоставляемых услуг или же ограничить право поставщика только внесением «коммерчески обоснованных изменений». Клиент, однако, не всегда будет в состоянии правильно оценить обоснованность изменений в предоставляемых услугах и, возможно, вынужден будет обратиться к независимым экспертам для получения консультации.

- *Прерывание обслуживания по усмотрению поставщика*

100. В стандартных условиях поставщика может предусматриваться право поставщика прервать обслуживание по своему усмотрению в любой момент времени. Клиент, возможно, пожелает ограничить такое безусловное право и не разрешать прерывание услуг за исключением четко определенных случаев (например, в случае серьезного нарушения договора клиентом, например, в случае неплатежа). Обычным оправданием для одностороннего прекращения услуг поставщиком являются «непредвиденные обстоятельства». Такие обстоятельства обычно определяются широко и охватывают любые препятствия, не зависящие от поставщика, включая неисполнение обязательств субподрядчиками, субпоставщиками и другими третьими сторонами, участвующими в предоставлении клиенту услуг облачных вычислений, например, провайдерами услуг сети Интернет.

101. Клиент может рассмотреть возможность предоставления права на прекращение обслуживания в связи с непредвиденными обстоятельствами только при

условии надлежащего выполнения поставщиком плана по обеспечению непрерывности деятельности и восстановлению в случае аварий. Договор может устанавливать требование о том, чтобы в этом плане предусматривались меры по защите от обычных угроз для услуг облачных вычислений и чтобы план представлялся клиенту для замечаний и утверждения. Такие меры защиты могут предусматривать использование отдельного в географическом плане объекта по восстановлению в случае аварий, обеспечивающий плавный переход и использующий источники бесперебойной подачи электроэнергии и резервные генераторы.

- *Уведомление об изменениях*

102. Стандартные условия поставщика могут не предусматривать обязательства поставщика уведомлять клиента об изменениях в условиях предоставления услуг. Клиенты, возможно, будут вынуждены регулярно проверять, вносились ли какие-либо изменения в договорную документацию, размещенную на веб-сайте (веб-сайтах) поставщика. Такая договорная документация может включать различные документы; часть из них, путем ссылки, может содержать условия и правила, содержащиеся в других документах, которые в свою очередь могут, путем ссылки, предусматривать другие дополнительные условия и правила, причем все они могут быть изменены поставщиком в одностороннем порядке. Поэтому клиенту, возможно, будет сложно обнаружить изменения, внесенные поставщиком.

103. Поскольку продолжение использование услуг клиентом будет означать согласие с измененными условиями, клиент, возможно, пожелает включить в договор обязательство поставщика уведомлять клиента об изменениях в условиях предоставления услуг достаточно заблаговременно до даты вступления этих изменений в силу. В договоре можно также обязать поставщика предоставлять клиенту доступ к контрольным записям, отражающим эволюцию услуг. Клиент, возможно, пожелает также сохранить все согласованные условия и обязать поставщика определять услуги путем ссылки на конкретную версию или выпуск.

## Н. Субподрядчики, субпоставщики и аутсорсинг

- *Идентификация субподрядной цепочки*

104. Субподряд, **многоуровневые услуги облачных вычислений** и аутсорсинг являются обычной практикой в **облачных вычислениях**. В стандартных условиях поставщика может прямо резервироваться право поставщика привлекать третьи стороны для предоставления клиенту услуг облачных вычислений или же подразумеваться, что такое право существует уже в силу самого характера предоставляемых услуг. Поставщик может быть заинтересован в том, чтобы сохранить максимально возможную свободу действий в этом отношении.

105. Указании в договоре третьих сторон, участвующих в предоставлении клиенту услуг облачных вычислений, может предусматриваться в законодательстве или же отвечать интересам клиента для целей проверки. Клиент может быть особенно заинтересован в том, чтобы получить гарантии в отношении соблюдения третьими сторонами требований безопасности, конфиденциальности и защиты данных и других требований, предусматриваемых договором или законодательством, а также в отсутствии коллизии интересов и рисков неисполнения договора поставщиком по вине третьих сторон. Поставщик не всегда может определить все третьи стороны, участвующие в предоставлении клиенту услуг облачных вычислений, однако он должен быть в состоянии идентифицировать тех, кто играет наиболее важную роль.

- *Изменения в субподрядной цепочке*

106. Договор может запрещать внесения новых изменений в субподрядную цепочку без согласия клиента. Договор может предусматривать право клиента проверять и отклонять любую новую третью сторону к предоставлению клиенту

услуг облачных вычислений. В противном случае в договор можно включить перечень третьих сторон, которые были предварительно одобрены клиентом и из которых поставщик сможет выбрать, если это окажется необходимым.

107. Тем не менее поставщик может настаивать на своем праве в одностороннем порядке вносить изменения в свою субподрядную цепочку с уведомлением или же без уведомления клиента. Клиент, возможно, пожелает сохранить за собой право разрешать поставщику производить такие изменения при условии последующего одобрения клиентом. Стороны могут договориться о том, что в отсутствие такого одобрения предоставление услуг будет продолжено с участием уже задействованной или другой ранее одобренной третьей стороны или же другой третьей стороны, которая будет согласована сторонами; в противном случае договор может быть прекращен. Обстоятельства, при которых изменения в субподрядной цепочке поставщика могут потребовать прекращения договора, могут быть предусмотрены в применимом законодательстве, имеющем обязательную силу.

- *Согласование условий договора со смежными договорами*

108. Хотя в договоре могут быть перечислены третьи стороны, участие которых необходимо для выполнения договора об услугах облачных вычислений, эти стороны не будут сторонами договора между поставщиком и клиентом. Они будут нести ответственность по обязательствам в рамках своих договоров с поставщиком. Тем не менее, могут существовать различные механизмы для обеспечения того, чтобы условия договора между клиентом и поставщиком имели обязательную силу для третьих сторон. В договоре, в частности, может быть предусмотрено требование о том, чтобы поставщик согласовал условия этого договора с уже действующими или будущими смежными договорами. В договоре может быть также предусмотрено требование о том, чтобы поставщик представлял клиенту копии смежных договоров для целей проверки.

109. Клиент, возможно, решит заключить прямой договор с третьими сторонами, участие которых необходимо для исполнения договора об услугах облачных вычислений, в частности по таким чувствительным вопросам, как конфиденциальность и **обработка персональных данных**. Возможно, он также пожелает согласовать с ключевыми третьими сторонами обязательство заменить поставщика, если поставщик будет не в состоянии исполнять свои обязательства по договору, в том числе в случае несостоятельности поставщика.

- *Ответственность субподрядчиков, субпоставщиков и других третьих сторон*

110. В соответствии с применимым законодательством или договором поставщик может нести перед клиентом ответственность по любому вопросу, относящемуся к сфере ответственности любой третьей стороны, которую поставщик привлекает для исполнения договора. Солидарная ответственность поставщика и его субподрядчиков может предусматриваться, в частности, законодательством применительно к любым вопросам, связанным с **обработкой персональных данных**, в зависимости от степени участия субподрядчиков в этой обработке.

111. Договор может обязывать поставщика создавать в смежных договорах права третьих сторон-бенефициаров в пользу клиента или делать клиента стороной смежных договоров. Оба варианта позволяют клиенту предъявлять прямые требования третьим сторонам в случае неисполнения ими обязательств по смежному договору.

## I. Ответственность

- *Распределение рисков и ответственности*

112. В рамках сделок между коммерческими предприятиями стороны могут свободно распределять риски и ответственность по своему усмотрению с учетом

любых имеющих обязательную силу положений применимого права. При согласовании вопросов, касающихся распределения рисков и ответственности, будут учитываться такие факторы, как риски, связанные с предоставлением услуг облачных вычислений, будь то за вознаграждение или без, и сумма вознаграждения, взимаемая поставщиком за предоставляемые услуги облачных вычислений. Хотя обычно стороны стремятся исключить или ограничить ответственность в отношении факторов, которые они не могут контролировать или могут контролировать только в ограниченной степени (например, поведение конечных пользователей, действие или бездействие субподрядчиков), степень контроля не всегда является решающим соображением. Сторона может быть готова принять на себя риски и ответственность за элементы, которые она не контролирует, с тем чтобы, например, занять особое положение на рынке. При этом, однако, существует вероятность того, что удельный вес рисков и ответственности такой стороны будет постепенно увеличиваться по сравнению с элементами, которые она контролирует.

113. Например, в контексте **SaaS**, когда используется стандартное офисное программное обеспечение, поставщик скорее всего будет нести ответственность практически за все ресурсы, предоставленные клиенту, и ответственность поставщика будет возникать в каждом случае непредоставления или неудовлетворительного функционирования таких ресурсов. Однако даже в этом случае клиент все же будет нести ответственность по отдельным компонентам услуг, например, по шифрованию или созданию резервных копий данных, находящихся под его контролем. Неспособность обеспечить адекватные резервные копии может привести к утрате права на предъявление требований поставщику в случае утраты данных. С другой стороны, в контексте с **IaaS** и **PaaS** поставщик может нести ответственность только за предоставленные инфраструктуры или платформы (например, ресурсы аппаратных средств, операционную систему или промежуточное ПО), в то время как клиент будет нести ответственность за все принадлежащие ему компоненты, например, за прикладные программные решения, с использованием предоставленной инфраструктуры или платформ и размещенных на них данных.

- *Исключение или ограничение ответственности*

114. Стандартные условия поставщика могут исключать любую ответственность по договору и устанавливать, что положения об ответственности не подлежат обсуждению. В то же время поставщик может проявить готовность взять на себя ответственность, включая неограниченную ответственность, за нарушения в сфере контроля поставщика (например, нарушения по лицензиям на ИС, предоставленным поставщику клиентом), но не за нарушения, которые могут произойти вне сферы контроля поставщика (например, инциденты нарушения безопасности, непредвиденные обстоятельства или утечка конфиденциальных данных). В стандартных условиях поставщика обычно исключается ответственность за косвенный ущерб (например, упущенные коммерческие возможности из-за отсутствия услуг облачных вычислений).

115. Когда ответственность принимается в целом, либо принимается для конкретных указанных случаев, стандартные условия поставщика часто ограничивают размеры подлежащего возмещению ущерба (по каждому инциденту, серии инцидентов или за определенный период времени). Кроме того, поставщики часто устанавливают общий максимальный предел ответственности по договору, который может зависеть от размера ожидаемых поступлений по данному договору, оборота поставщика или страхового покрытия.

116. Клиент может быть заинтересован в том, чтобы договориться о неограниченной ответственности или о повышении объема возмещения по отдельным категориям ущерба, причиненного в результате действия или бездействия поставщика или его персонала. Способность сделать это может зависеть, помимо прочих факторов, от **модели развертывания** [перекрестная ссылка]. Утрата или неправомерное использование данных клиента, нарушение защиты персональных

данных и особенно нарушение прав ИС могут привести к повышению ответственности клиента перед третьими сторонами или послужить основанием для применения штрафных санкций, предусмотренных законодательством. Вполне оправданным может быть установление более жесткого режима ответственности поставщика, если такие нарушения происходят по вине или халатности поставщика. В соответствии с законодательством неограниченная ответственность поставщика может также возникать в случае определенных видов дефектов (например, неисправности аппаратных средств или дефектов в программном обеспечении).

117. В стандартных условиях поставщика ответственность за несоблюдение **ППИ** обычно возлагается на клиента. Клиент, возможно, пожелает ограничить свою ответственность за нарушение **ППИ**, особенно за действия своих конечных пользователей, которые он не может контролировать.

118. В основной текст договора, возможно, потребуется внести оговорки об исключении и ограничении ответственности, которые необходимо надлежащим образом довести до сведения другой стороны, чтобы они имели исковую силу.

- *Страхование ответственности*

119. В договоре могут предусматриваться обязательства по страхованию как для обеих сторон, так и для каждой стороны, особенно применительно к квалификационным требованиям для страховой компании и минимальным размерам страхового покрытия. Договор может также обязывать стороны направлять уведомления об изменениях в условиях страхования или предоставлять друг другу копии действующих страховых полисов.

- *Нормативные требования*

120. Хотя в большинстве правовых систем, как правило, признается право договаривающихся сторон распределять риски и ответственность и ограничивать или исключать ответственность на основании договорных положений, это право обычно обусловлено различными ограничениями и условиями. Так, например, важным фактором при распределении рисков и ответственности в связи с **обработкой персональных данных** является та роль, которую каждая из сторон берет на себя в отношении **персональных данных**, размещенных в облаке. Во многих юрисдикционных системах законодательство о защите данных возлагает больше ответственности на **контролера данных**, чем на **обработчиков персональных данных**. Несмотря на договорные положения, правовой режим, распространяющийся на данную сторону в соответствии с применимым законодательством, как правило, определяется исходя из фактического обращения с такими данными. **Субъекты данных**, понесшие потери в результате незаконной обработки персональных данных или иных действий, не совместимых с внутренними нормативными актами о защите данных, могут иметь право требовать возмещение непосредственно от **контролера данных**.

121. Кроме того, во многих юрисдикционных системах полное освобождение от ответственности за собственный проступок либо является недопустимым, либо регламентируется. Вряд ли можно полностью исключить ответственность в случае причинения личного вреда (включая болезнь и смерть) и за грубую небрежность, намеренное причинение вреда, дефекты, нарушение основных обязательств, имеющих принципиальное значение для договора, или за неисполнение применимых нормативных требований. Кроме того, если условия договора не были свободно согласованы, а скорее были навязаны или заранее установлены одной из сторон («договоры присоединения»), некоторые виды ограничительных оговорок могут быть сочтены «неправомерными» и поэтому недействительными [перекрестная ссылка].

122. Способность публичных учреждений брать на себя определенные обязательства может быть ограничена законодательством, или же публичным учреждениям необходимо получить на это предварительное разрешение компетентного государственного органа. Им также может быть запрещено соглашаться на

исключение или ограничение ответственности поставщика в целом или за действия или бездействие, предусмотренные законом.

123. С другой стороны, применимое законодательство может предусматривать освобождение от ответственности, если определенные критерии соблюдаются стороной, которая в противном случае сталкивалась бы с риском возникновения ответственности. Например, в соответствии с предусмотренной в некоторых юрисдикционных системах процедурой «увидел и закрыл» поставщик будет освобождаться от ответственности за размещение в своей облачной инфраструктуре противоправного контента, если он сразу же удалил такой контент, как только ему станет об этом известно [перекрестная ссылка].

## **Ж. Средства правовой защиты в случае нарушения договора**

- *Виды средств правовой защиты*

124. Стороны могут свободно выбирать средства правовой защиты в пределах, установленных применимым законодательством. Такие средства могут включать возмещение в натуральной форме с целью предоставления пострадавшей стороне такой же выгоды или выгоды, эквивалентной той, которую предполагалось получить в результате исполнения договора (например, замена неисправных аппаратных средств), денежное возмещение (например, льготное обслуживание) и прекращение договора. В договоре могут быть определены различные виды нарушений и оговорены соответствующие средства правовой защиты.

- *Приостановление или прекращение обслуживания*

125. Обычным средством правовой защиты поставщика в случае нарушения клиентом обязательств по договору или же нарушения положений **ППИ** конечными пользователями клиента является приостановление или прекращение предоставления клиенту услуг облачных вычислений. Клиент, возможно, будет заинтересован в наличии в договоре положений, защищающих от применения широких прав на приостановление или прекращение обслуживания. Например, право поставщика приостановить или прекратить предоставление клиенту услуг облачных вычислений может быть ограничено теми случаями, когда имеет место грубое нарушение клиентом условий договора и возникают серьезные угрозы безопасности или целостности системы поставщика. Право поставщика на приостановление действия или прекращение договора может также быть ограничено, если это возможно, только теми услугами, по которым допущено нарушение.

- *Льготное обслуживание*

126. Для предоставления клиенту компенсации в случае невыполнения поставщиком установленных объемов работы часто используется такой механизм, как льготное обслуживание. Такое обслуживание может принимать форму сниженного тарифа на услуги, которые будут предоставлены в соответствии с договором в определенный последующий период. В этом случае может применяться скользящая шкала, т.е. процентное снижение тарифа может зависеть от того, в какой степени выполнение подрядчиком условий договора не соответствует параметрам производительности, определенным в **СУО** или других разделах договора. Может быть установлен также общий предел льготного обслуживания. Поставщики могут ограничить обстоятельства, при которых предоставляется льготное обслуживание, например, теми случаями, когда неисполнение обусловлено факторами, находящимися в сфере контроля поставщика, или случаями, когда льготное обслуживание испрашивается в течение определенного периода времени. Некоторые поставщики могут также выразить готовность вернуть оплату или предоставить расширенный пакет услуг в течение определенного последующего периода (например, бесплатное ИТ-консультирование). При наличии подобного набора опций в стандартных условиях поставщика обычно

предусматривается, что выбор любого средства возмещения ущерба в случае неисполнения поставщиком своих обязательств производится поставщиком по собственному усмотрению.

127. Клиенту необходимо в каждом конкретном случае оценить обоснованность определения льготного обслуживания в договоре в качестве единственного и исключительного средства правовой защиты в случае неисполнения поставщиком своих договорных обязательств. Это может ограничить права клиента на использование других средств правовой защиты, включая предъявление иска с целью возмещения ущерба или прекращения договора. Клиент может быть заинтересован в том, чтобы в договоре предусматривались другие меры для смягчения риска неисполнения поставщиком своих обязательств, а также достаточные стимулы для того, чтобы поставщик выполнял свои обязательства по договору эффективно и совершенствовал обслуживание. Штрафы, например, могут оказать более значительное финансовое воздействие на поставщика, чем льготное обслуживание. Кроме того, льготное обслуживание в форме снижения тарифа или расширения пакета услуг в течение определенного последующего периода времени могут оказаться бесполезными, если действие договора должно закончиться. Излишки льготного обслуживания могут оказаться бесполезными, если такое обслуживание будет сочтено необоснованной приблизительной оценкой ущерба на этапе заключения договора.

- *Формальные требования, подлежащие выполнению в случае нарушения договора*

128. В договоре могут быть предусмотрены формальные требования, подлежащие выполнению в случае нарушения договора. В договоре, например, может быть предусмотрено требование о направлении одной из сторон другой стороне уведомления в случае предполагаемых нарушений условий договора и предоставление возможности устранить последствия такого нарушения, в случае его подтверждения. Для использования средств правовой защиты могут быть установлены соответствующие предельные сроки.

## К. Срок действия и прекращение договора

- *Дата вступления договора в силу*

129. В договоре необходимо четко указать дату вступления договора в силу. Эта дата может не совпадать с датой подписания, датой акцепта оферты или датой принятия конфигурации или другими действиями, которые должен выполнить клиент для миграции в облако. Датой вступления договора в силу может считаться дата, когда поставщик начал предоставлять клиенту услуги облачных вычислений, даже если в этот день клиент фактически не воспользовался такими услугами. Датой вступления договора в силу может считаться также дата, в которую клиент произвел первый платеж за услуги облачных вычислений, даже если они еще не были предоставлены клиенту поставщиком.

- *Срок действия договора*

130. По своей продолжительности договор может быть краткосрочным, среднесрочным и долгосрочным. В **стандартных коммерческих облачных решениях для групп абонентов** обычно предусматривается фиксированный первоначальный срок действия (краткосрочный или среднесрочный договор) с автоматическим продлением договора, если одна из сторон не примет решения о его прекращении. Клиент может обязать поставщика направить ему уведомление о предстоящем истечении срока действия договора и необходимости принятия решения относительно возобновления. Этот механизм может быть полезен для клиента в плане усилий, направленных на то, чтобы избежать риска **обособленности** и не упустить более выгодные предложения.

- *Досрочное прекращение*

131. В договоре можно рассмотреть обстоятельства, при которых он может быть прекращен не в силу истечения установленного срока действия, а, например, в тех случаях, когда это обусловлено практическими соображениями, нарушением обязательств или другими причинами. В договоре, возможно, потребуется предусмотреть порядок его досрочного прекращения, включая требования о направлении надлежащего заблаговременного уведомления, обеспечении **обратимости** данных и выполнении других обязательств, связанных с окончанием обслуживания [перекрестная ссылка].

- *Прекращение договора по практическим соображениям*

132. В стандартных условиях поставщиков, особенно в случае предоставления **стандартных коммерческих облачных решений для групп абонентов**, обычно предусматривается право поставщика прекращать договор в любое время в отсутствие неисполнения обязательств со стороны клиента. Клиент, возможно, пожелает ограничить обстоятельства, при которых такое право может осуществляться, и обязать поставщика достаточно заблаговременно направлять клиенту уведомление о прекращении договора.

133. Право клиента прекращать договор по практическим соображениям (т.е. в отсутствие неисполнения обязательств со стороны поставщика) особенно характерно для публичных договоров. В таких случаях поставщик может выставить отдельный счет за досрочное прекращение. Тем не менее право публичных органов оплачивать сборы за досрочное прекращение договора может быть ограничено в соответствии с законодательством. Поставщики, возможно, будут в большей степени готовы согласиться с прекращением договора клиентом по чисто практическим соображениям без компенсации в случае бессрочных договоров, однако это может быть также сопряжено с более высокой договорной ценой.

- *Прекращение в результате нарушения обязательств*

134. Основанием для прекращения договора обычно является серьезное нарушение обязательств по договору. Для того чтобы избежать неопределенности, стороны могут определить в договоре, какие события будут рассматриваться сторонами в качестве серьезного нарушения договора. Для клиента такие события могут включать утрату или неправомерное использование данных, нарушение целостности персональных данных, повторяющиеся инциденты, связанные с нарушением безопасности (например, более X раз за определенный период времени), утечку конфиденциальной информации и недоступность услуг в определенных моменты или периоды времени. Наиболее распространенными причинами прекращения договора поставщиком являются неуплата клиентом и нарушение клиентом или его конечными пользователями **ППИ**. Сторона может воспользоваться правом прекратить договор при условии направления предварительного уведомления, проведения добросовестных консультаций, предоставления возможности исправить ситуацию и согласия возобновить исполнение договора в течение определенного количества дней после принятия по исправлению ситуации.

135. В договоре, возможно, следует рассмотреть обязательства поставщика в связи с окончанием обслуживания, которые останутся в силе после серьезного нарушения клиентом договорных положений. Клиент, возможно, пожелает, как минимум, обеспечить **обратимость** своих данных и другого контента [перекрестная ссылка].

- *Прекращение вследствие неприемлемых изменений договора*

136. Основанием для прекращения договора могут являться неприемлемые, коммерчески необоснованные или наносящие материальный ущерб односторонние изменения договора. Такие изменения могут включать изменения требований в отношении локализации данных или изменения условий субподряда. В договоре, возможно, потребуется специально предусмотреть право клиента пре-

кращать действие всего договора, если изменения договора, связанные с реструктуризацией портфеля услуг поставщика, приводят к прекращению предоставления или замене отдельных услуг [перекрестная ссылка].

- *Прекращение в случае неплатежеспособности*

137. Неплатежеспособному клиенту, возможно, необходимо будет продолжать использование услуг облачных вычислений в течение периода, пока он решает свои финансовые проблемы. Поэтому клиент, возможно, будет заинтересован в ограничении права поставщика ссылаться на неплатежеспособность клиента в качестве единственного основания для прекращения договора в отсутствие, например, невыполнения клиентом обязательств по договору.

138. Риски несостоятельности поставщика могут быть выявлены при проведении оценки рисков. В договоре можно предусмотреть требование к поставщику предоставлять клиенту периодические отчеты о своем финансовом положении, а также право клиента прекратить действие договора без сохранения каких-либо обязательств или ответственности, если поставщик не располагает финансовыми возможностями для выполнения договора в полном объеме.

139. Риски того, что данные и другой контент когда-либо удастся вывести из облачной инфраструктуры несостоятельного поставщика, являются серьезными в тех случаях, когда из-за кризиса доверия в отношении финансового положения поставщика происходит массовый уход и вывод контента. Несостоятельный поставщик или **управляющий в деле о несостоятельности** могут ограничить объем контента (данные и код прикладной программы), который может быть выведен в течение определенного периода времени. Может быть также принято решение о том, что обязательства в связи с окончанием обслуживания будут выполняться в порядке очередности обращения. Поэтому клиент может быть заинтересован в наличии договорных механизмов, которые обеспечат возможность вывода его данных из инфраструктуры несостоятельного поставщика. Клиент может запросить исходный код или депонированный ключ, которые будут автоматически передаваться клиенту и обеспечат ему доступ к данным и другому контенту в случае несостоятельности поставщика. Тем не менее обязательные положения законодательства в области несостоятельности могут иметь преимущественную силу по сравнению с договорными обязательствами.

- *Прекращение в случае смены контроля*

140. Смена контроля может, например, быть связана с изменением собственника или способности определять, прямо или косвенно, оперативную и финансовую политику поставщика, что может привести к изменениям в портфеле услуг поставщика. Смена контроля также может быть также связана с уступкой или новацией договора, с передачей прав и обязательств или только прав по договору третьей стороне. В результате может произойти смена первоначальной стороны договора или же возникнуть необходимость исполнения отдельных аспектов договора, например платежей, в пользу третьей стороны.

141. В договоре, возможно, необходимо обязать поставщика направлять заблаговременное уведомление о предстоящей смене контроля и ожидаемых последствиях для продолжения обслуживания. Клиент может быть заинтересован в резервировании своего договорного права прекратить действие договора, если в результате смены контроля, поставщик или сам договор перейдет под контроль конкурента клиента или же если в результате поглощения произойдет аннулирование или серьезное изменение портфеля услуг. Применимое законодательство может предусматривать необходимость прекращения договора, если в результате изменения контроля утрачивается возможность выполнения обязательных требований законодательства (например, требования о локализации данных или запрета на ведение дел с отдельными предприятиями в рамках режима международных санкций или по соображениям национальной безопасности). Нормативные ограничения в отношении смены контроля могут в особой степени затрагивать договоры публичных органов.

- *Положение о неактивном аккаунте*

142. Основанием для одностороннего прекращения договора поставщиком может послужить неактивность клиента в течение определенного периода времени, указанного в договоре. Тем не менее положение о неактивном аккаунте практически никогда не включается в договоры между коммерческими предприятиями о предоставлении услуг облачных вычислений за вознаграждение.

## **L. Обязательства в связи с окончанием обслуживания**

143. Обязательства в связи с окончанием обслуживания могут быть сопряжены не только с договорными проблемами, но и проблемами нормативно-правового порядка. В договоре необходимо обеспечить баланс между заинтересованностью клиента в том, чтобы сохранять непрерывный доступ к своим данным и другому контенту, в том числе в переходный период, и заинтересованностью поставщика в том, чтобы действие его обязательств перед бывшим клиентом закончилось как можно скорее.

144. Обязательства в связи с окончанием обслуживания могут быть одинаковыми независимо от причины прекращения договора или различаться в зависимости от того, произошло ли прекращение договора из-за нарушения его положений или же по другим причинам. Вопросы, которые сторонам, возможно, необходимо будет рассмотреть в договоре, приводятся ниже.

- *Сроки экспорта данных*

145. Клиент может быть заинтересован в предоставлении достаточно продолжительного срока для обеспечения беспрепятственного переноса клиентом своих данных и другого контента в инфраструктуру другого поставщика или собственную систему.

- *Доступ клиента к контенту, предназначенному для экспорта*

146. В договоре, возможно, потребуется указать данные и другой контент, подлежащие экспорту, и пути получения клиентом доступа к ним, включая ключи шифрования, которые могут находиться у поставщика или третьих сторон. Стороны могут договориться об условном депонировании для обеспечения автоматического доступа клиента ко всем атрибутам, необходимым для экспорта. В договоре можно также указать варианты экспорта, включая форматы и процедуру, если это возможно, учитывая вероятность их изменения с течением времени.

- *Поддержка поставщиком экспорта данных*

147. В договоре, возможно, потребуется указать степень, процедуры и сроки участия поставщика услуг облачных вычислений в экспорте данных клиента самому клиенту или другому поставщику, выбранному клиентом. Поставщик, возможно, потребует отдельной оплаты за поддержку экспорта данных. В этом случае стороны могут указать в договоре сумму платежа или договориться об использовании в определенный момент времени прейскуранта поставщика. В противном случае стороны могут договориться о том, что такая поддержка изначально включается в договорную цену и что никакой дополнительный платеж не будет взиматься, если контракт прекращается в результате нарушения поставщиком условий договора.

- *Удаление данных из облачной инфраструктуры поставщика*

148. В договоре, возможно, необходимо будет определить правила удаления данных и другого контента клиента из облачной инфраструктуры поставщика после их экспорта или истечения предусмотренного в договоре срока для экспорта данных. Данные могут быть удалены поставщиком автоматически или по специальному запросу и в соответствии со специальными инструкциями клиента. Договор может обязывать извещать клиента о предстоящем удалении дан-

ных и подтверждать ему факт удаления данных, резервных копий и **метаданных**. На поставщика может быть возложена обязанность представить официальное подтверждение, отчет или рапорт по факту удаления данных, включая удаление из систем третьих сторон.

- *Сохранение данных по окончании действия договора*

149. Поставщик, возможно, будет обязан сохранять данные клиента в соответствии с законодательством, в частности, законодательством о защите данных, которое может также определять сроки, в течение которых данные должны сохраняться. Кроме того, клиент может разрешить поставщику сохранить определенные данные, либо может пожелать, чтобы поставщик в договорной форме обязался сохранять данные после прекращения договора в силу затрагивающих клиента причин, связанных с нормативным регулированием, судебным разбирательством и другими юридическими обстоятельствами. Некоторые поставщики могут позволить клиентам за отдельную плату выбрать необходимый для них срок для сохранения данных после окончания действия договора.

150. В отношении данных, которые не возвращаются или не могут быть возвращены клиенту и удаление которых не представляется возможным возможно, необходимо будет предусмотреть особые требования (например, обезличивание персональной информации). В договоре необходимо будет указать формат, в котором эти данные должны быть сохранены после прекращения действия договора. Клиент может сам утвердить такой формат (кодированный или не кодированный), или же в договоре может быть указано, что данные должны быть сохранены в приемлемом формате для использования и совместимости, с тем чтобы обеспечить возможность их извлечения, если это будет необходимо. В договоре необходимо будет определить ответственность сторон за сохранение данных после окончания действия договора в указанном формате.

- *Положение о конфиденциальности после окончания действия договора*

151. Стороны могут согласовать положение о конфиденциальности в период после окончания действия договора. Обязательства обеспечивать конфиденциальность могут оставаться в силе, например, в течение пяти-семи лет после окончания действия договора, либо продолжать существовать бесконечно в зависимости от характера данных клиента и другого контента, который был размещен в облачной инфраструктуре поставщика.

- *Проверки после окончания действия договора*

152. Проверки в период после окончания действия договора могут быть согласованы сторонами или предусматриваться законодательством. В договоре необходимо определить условия проведения таких проверок, включая сроки и распределение расходов.

- *Остаток средств на счете*

153. Сторонам, возможно, необходимо будет согласовать условия возврата клиенту остатка средств на его счете или зачисления этих сумм в счет любых дополнительных платежей, которые клиент должен будет произвести поставщику, в том числе за работу в связи с окончанием обслуживания или компенсацией ущерба.

## **М. Урегулирование споров**

- *Методы урегулирования споров*

154. Представляется целесообразным, чтобы стороны договорились о методе, который они будут использовать для урегулирования будущих споров, вытекающих из договора. К методам урегулирования споров относятся переговоры, посредничество, согласительная процедура, арбитраж и судебное разбирательство.

Различные виды споров могут предполагать применение различных процедур их урегулирования. Споры по финансовым и техническим вопросам, например, могут передаваться третьей стороне — эксперту (отдельному лицу или органу) для вынесения решения, имеющего обязательную силу, в то время как другие споры можно более эффективно урегулировать путем прямых переговоров между сторонами. Законодательство некоторых юрисдикционных систем могут предписывать определенные альтернативные механизмы урегулирования споров, которые стороны должны использовать, прежде чем они передадут спор на рассмотрение суда.

- *Арбитражное разбирательство*

155. Споры, которые не удалось урегулировать путем мирового соглашения, могут быть переданы в арбитраж, если стороны предпочтут такой вариант. Сторонам следует установить, какие вопросы арбитражному разбирательству (т.е. не требует ли государство, чтобы передаваемые в арбитраж вопросы рассматривались в национальном суде). Если стороны выбирают арбитраж, то им целесообразно согласовать арбитражный регламент, которые будут регулировать арбитражное разбирательство. Договор может включать стандартное положение об урегулировании споров, содержащее ссылку на применение международно признанных норм для проведения процедур урегулирования споров (например, Арбитражный регламент ЮНСИТРАЛ). В отсутствие такого указания, арбитражное разбирательство, как правило, будет регулироваться процессуальным правом государства, в котором проводится разбирательство или, в случае выбора сторонами конкретного арбитражного органа, — регламентом этого органа. Стороны могут также договориться об урегулировании споров в режиме онлайн с его собственным регламентом.

- *Судебное разбирательство*

156. В случае судебного разбирательства, ввиду характера **услуг облачных вычислений**, юрисдикцию могут оспаривать несколько государств. Там, где это возможно, сторонам следует согласовать положение о юрисдикции, в соответствии с которым они будут обязаны передавать спор на рассмотрение конкретного суда [перекрестная ссылка].

- *Сохранение данных*

157. В договоре следует рассмотреть вопросы, касающиеся сохранения данных и другого контента, а также предоставления клиенту доступа к ним в течение разумного периода времени, независимо от характера спора. Это может быть важно для клиента не только в плане обеспечения непрерывности его коммерческой деятельности, но и поскольку доступ к данным, включая **метаданные и производные данные услуг облачных вычислений**, может иметь решающее значение для самих процедур урегулирования спора (например, для обоснования иска или встречного иска).

- *Срок исковой давности*

158. Сторонам, возможно, необходимо будет договориться о сроке исковой давности, в течение которого иск может быть предъявлен. Поставщики могут стремиться установить относительно короткий срок для предъявления клиентом иска в отношении предоставляемых услуг. Подобные условия могут оказаться невыполнимыми, если они будут нарушать положения об обязательном сроке исковой давности в применимом законодательстве.

## **N. Положения о выборе права и выборе суда**

159. В соответствии с принципом свободы договора сторонам, как правило, разрешается выбирать право, которое будет применимо к их договору, а также юрисдикцию или форум, в рамках которых будут рассматриваться их споры. Тем не менее императивные нормы права (например, закон о защите данных) могут

иметь преимущественную силу по сравнению с положениями о выборе права и выборе суда, согласованными сторонами договора, что будет зависеть от предмета спора. Кроме того, независимо от выбора права и выбора форума, в отношении договора могут быть применимы императивные нормы нескольких отраслей права (например, закон о защите данных, закон о несостоятельности).

- *Соображения, связанные с выбором применимого права и суда*

160. Положения о выборе права и выборе суда взаимосвязаны. Применение в конечном итоге выбранного и согласованного права будет зависеть от форума, в котором положение о выборе права будет представлено на рассмотрение суда или другого судебного органа, например, арбитражного суда. Именно законы этого форума будут определять, имеет ли это положение силу и будет ли форум уважать выбор применимого права, сделанный сторонами. Ввиду важности права форума для решения вопроса о выборе права в договор, содержащий такое положение, также включается положение о выборе суда.

161. При выборе суда стороны обычно учитывают последствия выбранного или иного применимого права и то, в какой степени решение, вынесенное в таком суде, будет признано и будет иметь исковую силу в странах, в которых, возможно, будут добиваться его исполнения. Применение гибкого подхода в отношении вариантов приведения в исполнение может иметь важное значение, особенно в контексте **облачных вычислений**, в котором может не быть определенности в том, что касается местонахождения активов, используемых для предоставления услуг, а также поставщика и клиента, наряду с другими факторами, которые стороны, как правило, учитывают при разработке положений о выборе права и выборе форума.

- *Императивные нормы права и суд*

162. Императивность норм права и суда в рамках конкретной юрисдикции может определяться различными факторами, включая следующее:

a) доступность услуг облачных вычислений на территории конкретного государства может быть достаточным основанием для применения закона этого государства о защите данных;

b) гражданство или местонахождение пострадавшего **субъекта данных** или договаривающихся сторон, в частности **контролера данных**, могут послужить основанием для применения права государства **субъекта данных** или стороны договора; и

c) законодательство места происхождения деятельности (местонахождение оборудования) или места, на которое деятельность сориентирована с целью получения выгоды, может послужить основанием для его применения. Географическая привязка доменного имени к конкретному месту, местный язык, использованный поставщиком при разработке веб-сайта, калькуляция цен в местной валюте и местные контактные лица относятся к факторам, которые могут быть приняты во внимание при принятии решения по этому вопросу.

- *Внутригосударственное право и суд поставщика или клиента*

163. В договорах о **стандартных коммерческих облачных решениях для групп абонентов** часто указывается, что они регулируются законодательством, действующим в месте нахождения основного предприятия или в месте создания компании поставщика облачных услуг. Такие договоры, как правило, предусматривают исключительную юрисдикцию судов этой страны в отношении любых споров, связанных с договором. Клиент может предпочесть, чтобы были указаны законодательство и юрисдикционная система его собственной страны. Возможности публичных учреждений в плане согласия на применение права и юрисдикционной системы иностранного государства обычно будут в значительной степени ограничены. Если поставщик осуществляет свою деятельность в рамках нескольких юрисдикционных систем, то он может проявить гибкость в вопросе выбора права и суда места нахождения клиента.

- *Различные варианты*

164. Стороны могут также указать различные возможные варианты по различным аспектам договора. Они могут также выбрать юрисдикционную систему ответчика, чтобы исключить преимущества выбора национального суда для истца, и, таким образом, способствовать неформальному урегулированию спора.

- *Отсутствие выбора права или суда*

165. Некоторые стороны, возможно, предпочтут не включать в договор положение о выборе права или суда, оставив этот вопрос открытым для рассмотрения и решения на более позднем этапе, когда и если это потребует. В некоторых случаях такое решение представляется единственно возможным.

## **О. Уведомления**

166. В положениях об уведомлениях могут рассматриваться вопросы, касающиеся формы, языка, получателя и способов уведомления, а также того момента, когда уведомление приобретает силу (в момент доставки, отправления или подтверждения получения). В отсутствие императивных норм законодательства стороны могут согласовать формальные процедуры уведомления, которые могут быть едиными или различными в зависимости от степени важности, срочности и других факторов. Более жесткие требования, в отличие от обычных процедур уведомлений, будут, например, оправданными в случае приостановления действия или одностороннего прекращения договора. В таких случаях предельные сроки должны обеспечивать возможность **обратимости** данных и продолжения коммерческой деятельности клиента. Договор может содержать ссылки на любые требования в отношении уведомлений и предельных сроков, установленные в законодательстве.

167. Стороны могут договориться об использовании **письменных** уведомлений, направляемых на физический или электронный адрес контактных лиц, указанных в договоре. В договоре можно указать юридические последствия неспособности направить уведомление или неспособности ответить на уведомление, требующее ответа.

## **Р. Различные другие положения**

168. Часто стороны включают в различные другие положения те положения, которые не вошли в остальные разделы договора. Некоторые из них могут содержать стандартный текст, содержащийся во всех видах коммерческих договоров (так называемые « типовые положения »). В качестве примера можно привести положение о делимости, разрешающее исключать утратившие силу положения из текста договора, или положение об используемом языке, определяющее, какой из языков договора будет иметь преимущественную силу в случае коллизии при толковании текста договора на различных языках. Включение договорных положений в разряд различных других положений не снижает их юридического значения. Некоторые из них, учитывая особенности облачных вычислений, возможно, должны стать для сторон предметом внимательного рассмотрения.

## **Q. Изменение договора**

169. Поправки к договору могут быть инициированы любой из сторон. В договоре будет предусмотрена процедура внесения поправок и придания им силы. Также в договоре, возможно, потребуется рассмотреть последствия отказа любой из сторон от внесения поправок.

170. В силу особенностей **облачных вычислений**, возможно, окажется трудным провести различие между изменениями, которые будут представлять собой поправки к договору, и изменениями, которые с этим связаны не будут. Например, использование клиентом какой-либо из опций, предоставленной в начале действия договора, не обязательно будет представлять собой поправку к оригинальному договору, что касается также и изменений в услугах в результате проведения штатного технического обслуживания и другой деятельности поставщика, предусмотренной договором. Поправкой к договору можно будет считать добавление каких-либо элементов, не предусмотренных изначально в согласованных условиях и, соответственно, оправдывающих изменение в цене. Любые обновления, сопряженные с изменениями по существу в предварительно согласованных условиях и политике, также могут считаться поправкой к договору. Существенные изменения в материальных условиях изначально заключенного договора (например, прекращение предоставления отдельных услуг облачных вычислений) фактически могут потребовать заключения нового договора.

171. Допустимые изменения в договорах с публичными органами могут регламентироваться правилами проведения публичных закупок, обычно ограничивающими свободу сторон пересматривать условия договора, которые являлись предметом процедур публичных торгов.

172. Учитывая частые изменения первоначально согласованных условий, каждая из сторон, возможно, пожелает независимо от другой стороны, архивировать пакет изначально согласованных условий и изменения к ним.

## Глоссарий

**Время ожидания** — с точки зрения клиента, задержка по времени с момента, когда пользователь сделал запрос, до момента, когда поставщик на него ответил. Это влияет на фактические показатели удобства **услуг облачных вычислений**.

**Время первой реакции** — период времени, прошедший с момента извещения клиентом об инциденте до момента первой реакции на это поставщика.

**Время простоя или отключения** — время, в течение которого услуги облачных вычислений являются недоступными для клиента. Это время исключается при расчете **времени работоспособности** или доступности системы. Время простоя обычно включает время на техническое обслуживание и обновление.

**Время работоспособности** — время, в течение которого услуги облачных вычислений доступны и могут быть использованы.

**Контролер данных** — лицо, определяющее цели и средства обработки **персональных данных**.

**Лицензии на ИС** — соглашения между владельцем прав на интеллектуальную собственность (лицензиаром) и лицом, имеющим разрешение на использование этих прав (лицензиатом). Такие соглашения обычно устанавливают ограничения и предусматривают обязательства в отношении того, в каком объеме и каким образом лицензиат или третьи стороны могут использовать лицензированную собственность. Например, программное обеспечение или визуальный контент (рисунки, схемы и изображения) могут быть лицензированы для конкретных видов использования с запрещением копирования, изменения или добавления и могут быть ограничены определенным носителем. Действие лицензии может быть ограничено определенным рынком (например, национальным или (суб)региональным), числом пользователей и сроком. Лицензиар может потребовать ссылаться на владельца прав на интеллектуальную собственность каждый раз, когда эти права используются.

**Меры, принимаемые после инцидентов** — меры, принимаемые после инцидента, связанного с нарушением безопасности, поставщиком, клиентом или обеими сторонами, в том числе с привлечением третьих сторон. Они могут предусматривать изолирование или карантин затронутых зон, проведение анализа первопричин и подготовку отчета об анализе инцидента пострадавшей стороной, самостоятельно или совместно с другой стороной, или же независимой третьей стороной.

**Метаданные** — основная информация о данных (например, об их авторе, времени создания и изменения и размере файла). Они облегчают поиск и использование данных и могут в дальнейшем потребоваться для обеспечения аутентичности записей. Генерирование таких данных может осуществляться и клиентом, и поставщиком.

**Многоуровневые услуги облачных вычислений** — услуги, при предоставлении которых поставщик не является владельцем всех или является владельцем отдельных компьютерных ресурсов, которые он использует для предоставления услуг облачных вычислений для своих клиентов, а сам выступает в качестве клиента всех или отдельных **услуг облачных вычислений**. Например, поставщик услуг **Paas** или **SaaS** может использовать инфраструктуру для хранения данных и инфраструктуру серверов (центры данных, серверы баз данных), принадлежащие другой организации или предоставляемые другой организацией. В результате в предоставлении клиенту услуг облачных вычислений может участвовать один или более субпоставщиков. Клиент может не знать, какие из уровней в тот или иной момент времени задействованы для предоставления услуг, что затрудняет идентификацию и управление рисками. **Многоуровневые услуги облачных вычислений** особенно характерны для **SaaS**.

**Модели развертывания** — различные формы организации облачных вычислений на основе контроля и совместного использования физических или виртуальных ресурсов, включая:

- a) **публичное облако**, в котором **услуги облачных вычислений** могут быть потенциально предоставлены любому заинтересованному клиенту при осуществлении поставщиком контроля над ресурсами;
- b) **коллективное облако**, в котором **услуги облачных вычислений** предоставляются исключительно отдельной группе связанных клиентов с общими потребностями при осуществлении контроля над ресурсами по крайней мере одним из членов этой группы;
- c) **частное облако**, в котором **услуги облачных вычислений** используются исключительно одним клиентом при осуществлении этим клиентом контроля над ресурсами;
- d) **гибридное облако**, в котором используются по крайней мере две различные модели развертывания облачных услуг.

**Надежность хранения данных** — вероятность того, что хранимые в облаке данные не будут утрачены в период действия договора. Она может быть определена в договоре в виде поддающегося измерению целевого показателя, исходя из которого клиент будет оценивать меры, предпринимаемые поставщиком для обеспечения надежности хранения данных.

**Облачные вычисления** — предоставление и использование **услуг облачных вычислений** через открытую или закрытую сеть. Характерными особенностями таких вычислений являются:

- a) **широкий сетевой доступ**, т.е. **услуги облачных вычислений** могут быть доступны через сеть из любой точки, где эта сеть присутствует (например, через Интернет), с использованием различных средств, таких как мобильные телефоны, планшеты и портативные компьютеры;
- b) **тарифные услуги**, т.е. предоставление **услуг облачных вычислений** по счетчику, как это происходит в секторе публичных коммунальных услуг (газ, электричество и т.д.), где использование ресурсов контролируется и оценивается для оплаты, исходя из объема использования (**оплата по мере оказания услуг**);
- c) **коллективная аренда**, т.е. физическое и виртуальное использование ресурсов многочисленными пользователями, данные которых изолированы и недоступны для других пользователей;
- d) **самообслуживание по требованию**, т.е. **услуги облачных вычислений** используются клиентом по мере необходимости, автоматически либо при минимальном взаимодействии с поставщиком;
- e) **эластичность и масштабируемость**, т.е. способность быстро расширять или сокращать масштабы потребления **услуг облачных вычислений** в соответствии с потребностями клиента, включая типичные общие колебания в потреблении ресурса (например, сезонные изменения). Эластичность и масштабируемость характеризуют не только количественные аспекты услуг, но и меры по обеспечению качества и безопасности, которые, возможно, необходимо адаптировать с учетом различных показателей чувствительности размещенных данных клиента;
- f) **объединение ресурсов**, т.е. физические и виртуальные ресурсы могут быть агрегированы поставщиком, с тем чтобы осуществлять обслуживание одного или более клиентов без контроля или осведомленности с их стороны в отношении используемых процессов.

**Обособленность** — зависимость клиента от отдельного поставщика из-за значительных издержек на переход к другому поставщику. Издержки в этом контексте следует понимать в наиболее широком смысле как охватывающие не только

финансовые затраты, но также и усилия, время и другие смежные аспекты. Риски обособленности по прикладным программам и данным могут быть высоки в случае **SaaS** и **PaaS**. Форматы данных, используемые только в облачной системе данного поставщика, могут быть непригодны для использования в других системах. Кроме того, для систематизации данных клиента поставщик может использовать патентованную прикладную программу или систему, что требует изменения условий лицензии для того, чтобы можно было осуществлять операции за пределами сети поставщика. В случае **PaaS** также возможна обособленность по средствам поддержки исполнения программы, поскольку такие средства (т.е. программное обеспечение, созданное для поддержки исполнения компьютерных программ, написанных на определенном языке программирования) часто бывают весьма нестандартными (например, в таких аспектах как выделение или высвобождение памяти, отладка программы и т.д.). Обособленность в случае **IaaS** может возникать по различным причинам в зависимости от конкретной категории инфраструктурных услуг, но также может приводить к обособленности по прикладным программам, если существует зависимость от определенных элементов системной политики (например, средств управления доступом), или же к обособленности поданным, если для хранения в облако переносится большой объем данных.

**Обработка [персональных данных]** — сбор, запись, систематизация, хранение, адаптация или преобразование, поиск, считывание, использование, раскрытие при передаче, распространение или иное предоставление в распоряжение, выравнивание или комбинирование, блокирование, стирание или уничтожение данных.

**Обработчик данных** — лицо, которое осуществляет обработку данных от имени **контролера данных**.

**Обратимость** — процесс, в ходе которого клиент осуществляет вывод из облака своих данных, прикладных программ и другого сопутствующего контента, а поставщик удаляет данные клиента и другой сопутствующий контент по истечении согласованного срока.

**Отраслевые нормы** — нормы и правила финансового сектора, сектора здравоохранения и государственного сектора (например, адвокатская тайна, врачебная тайна) или другие отраслевые или профессиональные нормы и правила обращения с конфиденциальной информацией (в широком смысле определяемой как информация, доступ к которой в соответствии с законом или нормативными актами может иметь только ограниченная категория лиц).

**Параметры производительности** — количественные (представленные в цифровом выражении целевые или контрольные показатели или диапазоны производительности) или качественные (выраженные в виде гарантий качества обслуживания) параметры. Они могут указывать на соответствие применимым стандартам, включая дату прекращения действия любого свидетельства о соответствии. Для того чтобы иметь практическое значение, такие параметры должны отражать те аспекты производительности, которые имеют важное значение для клиента, и должны быть представлены в простой для понимания и проверки форме. Они могут различаться в зависимости от конкретных рисков и коммерческих потребностей (например, критичности определенных данных, услуг или прикладных программ и соответствующей приоритетности восстановления). Например, система, не являющаяся системой непрерывного действия и использующая облако в целях архивирования, не требует обеспечения такого же **времени работоспособности** или такого же выполнения других условий **СУО**, что и система непрерывного действия или система, функционирующая в режиме реального времени.

**Партнеры по предоставлению услуг облачных вычислений (например, инспекторы систем облачных вычислений, брокеры услуг облачных вычислений или системные интеграторы)** — лица, привлекаемые для оказания под-

держки и предоставления вспомогательных услуг в связи с деятельностью поставщика или клиента или же обоих. Инспекторы систем облачных вычислений проводят **проверку** предоставления и использования **услуг облачных вычислений**. Брокеры услуг облачных вычислений оказывают сторонам помощь по широкому кругу вопросов, например, помощь в нахождении правильных облачных решений, согласовании приемлемых условий и миграции клиента в облако.

**Переносимость** — возможность переноса данных, прикладных программ и другого контента из одной системы в другую без каких-либо затруднений (т.е. без значительных затрат, с минимальными неудобствами и без необходимости повторного введения данных, перестройки процессов или перепрограммирования приложений). Это достижимо в том случае, если данные можно извлечь в формате, приемлемом для другой системы, или в результате простого и прямого преобразования с использованием общедоступных средств.

**Персональные данные** — данные, которые могут быть использованы для идентификации физического лица, к которому эти данные относятся. В некоторых юрисдикционных системах определение персональных данных может охватывать любые данные или информацию, прямо или косвенно связанные с идентифицированным или идентифицируемым лицом или относящиеся к этому лицу (**субъекту данных**).

**Письменно или в письменной форме** — информация, которая должна быть доступной в форме, пригодной для последующего использования. Это охватывает информацию на бумаге и в электронном сообщении. «Доступная» означает, что информация в виде компьютерных данных должна быть читаемой и объяснимой и что программное обеспечение, которое может потребоваться для обеспечения читаемости такой информации, должно быть сохранено. «Пригодная для использования» означает как использование человеком, так и компьютерную обработку.

**Политика приемлемого использования (ППИ)** — часть договора об облачных вычислениях между поставщиком и клиентом, в которой регламентируется использование клиентом и его конечными пользователями услуг облачных вычислений, предусмотренных в договоре; такая политика, например, может предусматривать, что клиент и его конечные пользователи не должны размещать и использовать в облачной среде любой незаконный или иным образом запрещенный контент [перекрестная ссылка].

**Права субъектов данных** — права, связанные с **персональными данными** субъектов данных. В соответствии с законом субъекты данных могут пользоваться правом на получение информации относительно всех важных фактов, касающихся персональных данных, включая их местонахождение, использование третьими сторонами, утечку и другие нарушения в использовании данных. Они могут также обладать правом получать доступ к персональным данным в любое время, право на то, чтобы стереть свои персональные данные (в соответствии с правом быть забытым), право на ограничение **обработки** своих персональных данных и право на **переносимость** своих персональных данных.

**Проверка** — процесс анализа соблюдения требований, установленных договором и нормативными актами. Она может охватывать: технические аспекты, например, касаться качества и безопасности аппаратных средств и программного обеспечения; соблюдение любых применимых отраслевых стандартов; и применение надлежащих мер, в том числе изоляцию, для недопущения несанкционированного доступа к системе и ее несанкционированного использования и обеспечения целостности данных. Проверка может осуществляться либо внутри структуры самим поставщиком, либо вне структуры клиентом или независимой третьей стороной, назначенной поставщиком или клиентом, или же обоими.

**Производные данные услуг облачных вычислений** — находящиеся под контролем поставщика данные, полученные в результате использования клиентом

услуг этого поставщика облачных вычислений. Они включают **метаданные** и любые другие учетные данные, созданные поставщиком и содержащие информацию о том, кому услуги были оказаны, в какое время и какие при этом использовались функции и виды данных. Они могут также включать информацию об уполномоченных пользователях, их идентификаторах, любой конфигурации, изменении с учетом потребностей или модификации.

«**Следуй за солнцем**» — модель, в соответствии с которой рабочий объем распределяется между различными географическими регионами таким образом, чтобы более эффективно распределить ресурсы с учетом спроса. Целью такой модели может быть предоставление услуг на круглосуточной основе и минимизация среднего расстояния между серверами и конечными пользователями в рамках усилий по сокращению **времени ожидания** в сети и максимальному увеличению скорости, с которой данные передаются с одного устройства на другое (скорость передачи данных (СПД) или пропускная способность).

**Соглашение об уровне обслуживания (СУО)** — часть договора об облачных вычислениях между поставщиком и клиентом, в которой определяются услуги облачных вычислений, предусмотренные договором, а также порядок их предоставления (**параметры производительности**) [перекрестная ссылка].

**Стандартные коммерческие облачные решения для групп абонентов — услуги облачных вычислений**, предоставляемые неограниченному числу клиентов как массовый продукт или товар на стандартных условиях поставщика, не подлежащих пересмотру. Широкие оговорки об ограничении или исключении ответственности поставщика являются обычными для такого типа решений. Клиент может иметь возможность сравнить различных поставщиков и их договоры и выбрать из имеющихся на рынке наиболее приемлемый вариант, отвечающий его потребностям, но не может вести переговоры об изменении условий договора.

Требования к **локализации данных** — требования в отношении местонахождения данных и другого контента, центров данных или поставщика. В соответствии с такими требованиями может быть либо запрещено размещение определенного вида данных (включая **метаданные** и резервные копии) в тех или иных районах или юрисдикционных системах или же транзит через эти районы или юрисдикционные системы, либо предусмотрена необходимость получения предварительного согласия на это от компетентного государственного органа. Такие требования обычно содержатся в законодательстве и нормативных актах о защите данных, которые могут предусматривать, в частности, запрет на размещение или передачу **персональных данных** в юрисдикционных системах, не применяющих определенные стандарты в отношении защиты **персональных данных**.

**Уведомление об инцидентах, связанных с нарушением безопасности** — уведомление, направляемое пострадавшим сторонам, официальным властям или населению в целом относительно инцидента, связанного с нарушением безопасности. Такое уведомление может включать информацию об обстоятельствах и причинах инцидента, видах затронутых данных, мерах, которые будут приняты для ликвидации его последствий, времени, которое для этого потребуется, и о плане экстренных мероприятий, которые будут осуществляться в период ликвидации последствий инцидента. Оно может также включать информацию о неудавшихся попытках нарушения целостности данных, атаках на конкретные цели (с указанием пользователя клиента, конкретной прикладной программы и конкретной физической аппаратуры) и тенденциях и статистике.

**Управляющий в деле о несостоятельности** — лицо или орган, уполномоченный в рамках производства по делу о несостоятельности управлять реорганизацией или ликвидацией активов несостоятельного поставщика, которые являются предметом производства по делу о несостоятельности.

**Услуги облачных вычислений** — услуги, предоставляемые посредством **облачных вычислений**. Эти услуги варьируются и постоянно развиваются. Они могут включать предоставление и использование услуг по простому сетевому подключению и базовым вычислениям (например, хранение данных, электронная почта и офисные прикладные программы). Также к ним можно отнести предоставление и использование широкого спектра средств физической инфраструктуры информационно-коммуникационных технологий (ИТ) (например, серверов и центров данных) и виртуальных ресурсов, необходимых для формирования собственных ИТ-платформ, или же развертывание, организацию и использование созданных или приобретенных клиентом прикладных программ или программного обеспечения. **IaaS, PaaS, SaaS** и т.д. — все являются разновидностью услуг облачных вычислений.

**Функциональная совместимость** — способность двух или более систем или прикладных программ производить обмен информацией и осуществлять взаимное использование информации, которой они обмениваются.

**Целевая точка восстановления (ЦТВ)** — максимальный период времени до незапланированного сбоя в предоставлении услуг, в отношении которого возможна утрата изменений данных после восстановления. Если в договоре ЦТВ определяется как два часа до сбоя в предоставлении услуг, это будет означать, что после восстановления все данные будут доступны в том же виде, в каком они существовали за два часа до произошедшего сбоя.

**Целевое время восстановления (ЦВВ)** — период времени, в течение которого все услуги облачных вычислений и сами данные должны быть восстановлены после незапланированного сбоя.

**IaaS** — категория **услуг облачных вычислений**, посредством которых клиент может получить и использовать ресурсы по обработке, хранению и сетевой передаче данных. Клиент не осуществляет управление базовыми, физическими или виртуальными ресурсами и не контролирует их, однако обладает контролем над операционными системами, хранением данных и применяемыми приложениями, использующими физические или виртуальные ресурсы. Клиент также в ограниченной степени может обладать контролем над определенными компонентами сети (например, межсетевым экраном интернет-хоста).

**PaaS** — категория **услуг облачных вычислений**, в рамках которых клиент может развернуть, организовать и применять в облаке созданные им или приобретенные прикладные программы с использованием одного или более существующих языков программирования и видов среды выполнения, поддерживаемых поставщиком.

**SaaS** — категория **услуг облачных вычислений**, в рамках которых клиент может использовать в облаке прикладные программы поставщика.