

**Генеральная Ассамблея**

Distr.: General
27 July 2018
Russian
Original: English

**Комиссия Организации Объединенных Наций
по праву международной торговли**
Пятьдесят вторая сессия
Вена, 8–26 июля 2019 года

**Проект комментариев по основным вопросам,
связанным с договорами об облачных вычислениях**

Записка Секретариата

1. На своей пятьдесят первой сессии в 2018 году Комиссия рассмотрела рекомендацию Рабочей группы IV (Электронная торговля) о том, что Комиссии следует рассмотреть проект комментариев по основным вопросам, связанным с договорами об облачных вычислениях, на ее пятьдесят второй сессии в 2019 году и уполномочить опубликовать или издать его в виде онлайн-справочника, причем в обоих случаях новый текст будет результатом работы Секретариата ([A/CN.9/936](#), пункт 44). После обсуждения Комиссия постановила рассмотреть проект комментариев по основным вопросам, связанным с договорами об облачных вычислениях, на ее пятьдесят второй сессии в 2019 году¹.
2. Также на пятьдесят первой сессии Комиссия просила Секретариат подготовить, в рамках имеющихся ресурсов, экспериментальный онлайн-инструмент, содержащий проект комментариев по основным вопросам, связанным с договорами об облачных вычислениях, для рассмотрения на ее пятьдесят второй сессии в 2019 году. Комиссия также просила Секретариат подготовить записку с изложением соображений, касающихся подготовки экспериментального онлайн-инструмента, включая бюджетные и иные последствия и отступления от существующей политики ЮНСИТРАЛ в области публикаций².
3. В приложении к настоящей записке излагается текст проекта комментариев по основным вопросам, связанным с договорами об облачных вычислениях, которые были подготовлены Секретариатом ЮНСИТРАЛ. Определения терминов, выделенных жирным шрифтом, содержатся в глоссарии в конце проекта комментариев. Записка Секретариата по экспериментальному онлайн-инструменту с изложением проекта комментариев по основным вопросам, связанным с договорами об облачных вычислениях, будет представлена отдельно в документе [A/CN.9/975](#).

¹ *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, семьдесят третья сессия, Дополнение № 17 (A/73/17), пункт 150.*

² Там же, пункт 155.



Приложение

Комментарии по основным вопросам, связанным с договорами об облачных вычислениях (подготовлены Секретариатом Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли, 2019 год)

Содержание

	<i>Стр.</i>
Введение.....	5
Часть первая. Основные аспекты, возникающие до заключения договора	7
A. Определение применимого законодательства и других требований	7
Локализация данных	7
Выбор партнера по договору	7
B. Оценка рисков до заключения договора	8
Проверка информации о конкретной услуге облачных вычислений и о выбранном партнере по договору	8
Риски нарушения прав ИС	9
Риски в плане безопасности, целостности, конфиденциальности и неприкосновенности данных	9
Тесты на проникновение, проверки и посещение объектов	10
Риски обособленности	10
Риски прерывания деятельности	11
Стратегии выхода	11
C. Другие вопросы, возникающие до заключения договора	11
Раскрытие информации	11
Конфиденциальность	12
Миграция в облако	12
Часть вторая. Разработка договора	13
A. Общие соображения	13
Свобода договора	13
Составление договора	13
Форма договора	13
Определения и терминология	14
Минимальное содержание договора	14
B. Указание договаривающихся сторон	14
C. Определение сферы действия и предмета договора	14
Соглашение об уровне обслуживания	15
Оценка производительности	15
Политика приемлемого использования	16
Политика по обеспечению безопасности	17
Целостность данных	17
Положение о конфиденциальности	17

	Политика в области защиты/обеспечения неприкосновенности данных или соглашение об обработке данных	18
	Обязательства, возникающие в результате нарушения защиты данных и других инцидентов, связанных с нарушением безопасности	19
	Требования в отношении локализации данных	20
D.	Права на данные клиента и другой контент	20
	Права поставщика на данные клиента для предоставления услуг	20
	Использование поставщиком данных клиента для других целей	21
	Использование поставщиком названия, логотипа и торговой марки клиента ...	21
	Действия поставщика в отношении данных клиента по распоряжению официальных властей или в порядке соблюдения нормативных требований ...	22
	Права на производные данные услуг облачных вычислений	22
	Положение о защите прав ИС	22
	Функциональная совместимость и возможность переноса данных	22
	Извлечение данных в юридических целях	23
	Удаление данных	23
E.	Проверка и контроль	23
	Деятельность по контролю	23
	Проверка и тесты на безопасность	24
F.	Условия платежа	24
	Оплата по мере оказания услуг	24
	Лицензионные сборы	25
	Дополнительные расходы	25
	Другие условия платежа	25
G.	Изменения в услугах	26
	Изменения цен	26
	Обновления	26
	Ухудшение или прекращение обслуживания	27
	Уведомление об изменениях	27
H.	Приостановление обслуживания	27
I.	Субподрядчики, субпоставщики и внешний подряд	28
	Идентификация субподрядной цепочки	28
	Изменения в субподрядной цепочке	28
	Согласование условий договора со смежными договорами	29
	Ответственность субподрядчиков, субпоставщиков и других третьих сторон ..	29
J.	Ответственность	29
	Установленные законом ограничения на свободу договора	29
	Другие соображения, касающиеся разработки положений об ответственности .	30
	Стандартные условия поставщика	31
	Возможные варианты стандартных условий	31
	Страхование ответственности	31
K.	Средства правовой защиты в случае нарушения договора	32
	Виды средств правовой защиты	32

	Приостановление или прекращение обслуживания	32
	Льготное обслуживание	32
	Формальные требования, подлежащие выполнению в случае нарушения договора	33
L.	Срок действия и прекращение договора	33
	Дата вступления договора в силу	33
	Срок действия договора	33
	Досрочное прекращение	33
	Прекращение договора по практическим соображениям	33
	Прекращение в результате нарушения обязательств	34
	Прекращение вследствие неприемлемых изменений договора	34
	Прекращение в случае несостоятельности	34
	Прекращение в случае смены контроля	35
	Положение об отсутствии активности пользователя	35
M.	Обязательства в связи с окончанием обслуживания	35
	Сроки для экспорта данных	36
	Доступ клиента к контенту, предназначенному для экспорта	36
	Помощь поставщика в экспорте данных	36
	Удаление данных	36
	Сохранение данных по окончании действия договора	37
	Положение о сохранении конфиденциальности после окончания действия договора	37
	Проверки после окончания действия договора	37
	Остаток средств на счете	37
N.	Урегулирование споров	37
	Методы урегулирования споров	37
	Арбитражное разбирательство	38
	Урегулирование споров в режиме онлайн	38
	Судебное разбирательство	38
	Сохранение данных	38
	Срок исковой давности	39
O.	Положения о выборе права и выборе суда	39
	Соображения, связанные с выбором применимого права и суда	39
	Императивный характер норм права и суда	39
	Внутригосударственное право и суд поставщика или клиента	40
	Различные варианты	40
	Отсутствие выбора права или суда	40
P.	Уведомления	40
Q.	Различные другие положения	41
R.	Изменение договора	41
	Глоссарий	41

Введение

1. В настоящих комментариях рассматриваются основные вопросы, связанные с договорами 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 дальнейшем распространении **услуг облачных вычислений** оставлены вне сферы охвата комментариев. Также в них не включены договоры с **партнерами по предоставлению услуг облачных вычислений** и с другими третьими сторонами, которые могут участвовать в предоставлении клиенту таких услуг (например, договоры с субподрядчиками и поставщиками 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 рамках некоторых юрисдикционных систем определение конкретного типа договора оставлено на усмотрение самих сторон этого договора, если в законодательстве нет конкретных или вообще каких-либо положений по этому вопросу; 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 настоящих комментариях вопросы могут возникать в связи с договорами об облачных вычислениях независимо от вида **услуг облачных вычислений** (например, **инфраструктура как услуга (ИКУ), платформа как услуга (ПКУ) или программное обеспечение как услуга (ОКУ)**), их **модели развертывания** (например, **публичного, коллективного, частного или гибридного**) и условий оплаты (за вознаграждение или без него). Основное внимание в комментариях уделяется договорам об оказании услуг облачных вычислений по типу публичной модели ОКУ 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, а также от позиций потенциальных сторон на переговорах. Способность обсуждать условия договора, в частности положения об одностороннем приостановлении его действия, прекращении или изменении договора поставщиком, а также положения об ответственности, может стать важным фактором в выборе поставщика в тех случаях, когда такой выбор возможен. Хотя комментарии подготовлены в основном для участников переговоров по договорам об облачных вычислениях, они тем не менее могут оказаться полезными и для клиентов, рассматривающих стандартные условия, предлагаемые поставщиками, при определении, в достаточной ли мере эти условия отражают их потребности.
5. Стороны не должны рассматривать комментарии 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 комментариях 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. Обсуждаемые в комментариях различные решения не будут определять взаимоотношения сторон, если только стороны прямо не договорятся о таких решениях или если такие решения не будут вытекать из положений применимого законодательства. Используемые в комментариях

заголовки и подзаголовки, 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 разных правовых традиций, редакционного стиля, требований законодательства, а также потребностей и предпочтений сторон.

6. Комментарии не преследуют цель отразить позицию Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ) или ее Секретариата в отношении целесообразности заключения договоров об облачных вычислениях.

7. Комментарии состоят из двух частей и глоссария: часть первая посвящена рассмотрению основных аспектов, возникающих до заключения договора, которые потенциальные стороны, возможно, пожелают изучить до заключения договора об облачных вычислениях; часть вторая посвящена рассмотрению основных договорных вопросов, с которыми могут столкнуться договаривающиеся стороны при разработке договора об облачных вычислениях; в глоссарии приводятся определения ряда технических терминов, используемых в контрольном 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)**. Стороны должны быть, в частности, осведомлены о законодательстве и нормативных актах по таким вопросам, как **персональные данные**, кибербезопасность, контроль экспорта, таможенные процедуры, налоги, коммерческая тайна, нормативные акты по вопросам ИС и **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, в частности, 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 или регионам. Соблюдение требований в отношении локализации данных, изложенных в применимом законодательстве, будет иметь первостепенное значение для сторон. Положения договора не могут иметь преимущественную силу по отношению к этим требованиям.

11. **Требования в отношении локализации данных** могут быть также обусловлены действием договорных обязательств третьей стороны, 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. (В отношении договорных гарантий, касающихся локализации данных, см. часть вторую, пункты 74–75 и 78.)

Выбор партнера по договору

12. Выбор партнера по договору может быть ограничен не только вследствие рыночных факторов, но также в силу требований действующего законодательства. Закон может запрещать заключение договора об облачных вычислениях с иностранными лицами, лицами из определенных юрисдикционных систем или лицами, которые не прошли аккредитацию/сертификацию в соответствующих государственных органах. Могут существовать требования о том, чтобы иностранное лицо создало совместное предприятие с национальным субъектом или

чтобы оно получило местные лицензии или разрешения, включая разрешения, связанные с контролем экспорта, для предоставления **услуг облачных вычислений** в рамках конкретной юрисдикционной системы. Выбор партнера по договору также могут обуславливать требования в отношении **локализации данных** (см. пункты 10–11 выше), а также предусмотренные законом обязательства для любой стороны раскрывать содержание ее 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 стороны могут принять решение о проведении оценки рисков, которая может помочь им определить стратегии по снижению рисков, включая согласование соответствующих 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 с приемлемыми издержками (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 срока действия договора и результаты которого могут потребовать внесения в договор поправок или его прекращения.

Проверка информации о конкретной услуге облачных вычислений и о выбранном партнере по договору

15. При рассмотрении сторонами вопроса об использовании конкретной услуги облачных вычислений и выборе партнера по договору актуальной для них может быть следующая информация:

- а) **лицензии на использование прав ИС**, необходимые для использования конкретной услуги облачных вычислений;
- б) действующая политика в области обеспечения неприкосновенности, конфиденциальности и защиты данных, в частности в том, что касается недопущения несанкционированного доступа, использования, изменения или уничтожения данных при их обработке, транзите или передаче с использованием инфраструктуры облачных вычислений;
- в) действующие меры по обеспечению постоянного доступа клиента к **метаданным**, контрольным записям и другим журналам, свидетельствующим о принятии мер по обеспечению безопасности;
- г) наличие плана восстановления в случае аварий и обязательств по уведомлению в случае нарушения безопасности или сбоя в работе системы;
- д) действующая политика в области оказания помощи при миграции в облако и окончании обслуживания, а также **функциональной совместимости и возможности переноса данных**;
- е) наличие мер для проверки и обучения работников, субподрядчиков и других третьих сторон, участвующих в предоставлении услуг облачных вычислений;
- ж) статистические данные по **инцидентам, связанным с нарушением безопасности**, и информация о реализованных в прошлом процедурах восстановления в случае аварий;

- h) сертификация независимой третьей стороной на предмет соблюдения технических стандартов;
- i) информация о регулярности и масштабах проверок, проводимых независимым органом;
- j) финансовая жизнеспособность;
- k) политика в области страхования;
- l) возможная коллизия интересов;
- m) степень использования субподряда и **многоуровневых услуг облачных вычислений**; и
- n) степень изоляции данных и другого контента в инфраструктуре облачных вычислений.

Риски нарушения прав ИС

16. 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 использование 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.

17. Обе стороны заинтересованы в обеспечении того, чтобы до заключения договора использование услуг облачных вычислений не являлось нарушением прав ИС и основанием для отзыва лицензий на использование ИС, выданных одной или другой 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 в плане безопасности, целостности, конфиденциальности и неприкосновенности данных

18. Миграция всех или части данных в облако приводит к потере исключительного контроля над этими данными со стороны клиента и возможности принятия необходимых мер для обеспечения целостности и конфиденциальности данных или проверки, осуществляется ли обработка и хранение данных надлежащим образом. Степень потери контроля будет зависеть от вида **услуг облачных вычислений**.

19. Характерные черты услуг облачных вычислений, такие как **широкий сетевой доступ, коллективная аренда и объединение ресурсов**, могут потребовать от сторон проявления большей осмотрительности для предотвращения перехвата сообщений и других кибератак, которые могут привести к утрате или повреждению регистрационных данных для доступа к услугам облачных вычислений, потере данных и другим нарушениям безопасности. Надлежащая изоляция ресурсов и разделение данных, а также надежные процедуры обеспечения безопасности имеют особенно важное значение в условиях совместного использования ресурсов, как, например, в случае облачных вычислений.

20. В сфере облачных вычислений стороны будут нести совместную ответственность за принятие мер безопасности независимо от вида используемых здесь услуг. Оценка рисков до заключения договора дает сторонам возможность устранить любые неясности в определении их ролей и обязанностей, связанных с обеспечением безопасности, целостности, конфиденциальности и неприкосновенности данных. Договорные положения будут играть важную роль в отражении договоренности сторон относительно распределения рисков и ответственности между ними в связи с этими и другими аспектами предоставления услуг облачных вычислений (см. часть вторую, пункты 125–137). Эти положения не могут иметь преимущественную силу по отношению к императивным положениям закона.

Тесты на проникновение, проверки и посещение объектов

21. На этапе, предшествующем заключению договора, можно предпринять шаги для проверки адекватности изоляции ресурсов и разделения данных, процедур идентификации и других мер безопасности. Они должны быть направлены на определение возможных дополнительных мер предосторожности, которые могут потребоваться сторонам для предотвращения нарушений безопасности данных и других сбоев при предоставлении клиенту услуг облачных вычислений.

22. Законодательство и нормативно-правовые акты могут предусматривать необходимость проведения **проверок**, тестов на проникновение и физических инспекций центров данных, участвующих в предоставлении **услуг облачных вычислений**, в частности для установления, отвечает ли их местонахождение предусмотренным законом **требованиям в отношении локализации данных** (см. пункты 10–11 выше). Стороны должны договориться об условиях осуществления такой деятельности, включая время ее проведения, распределение расходов и предоставление возмещения за любой возможный ущерб, причиненный в результате этой деятельности.

Риски обособленности

23. Недопущение или снижение **рисков обособленности**, часто возникающих из-за отсутствия **функциональной совместимости и возможности переноса данных**, может быть для сторон одним из наиболее важных вопросов. Более высокие риски обособленности могут возникать в случае долгосрочных договоров и автоматически возобновляемых краткосрочных и среднесрочных договоров.

24. Риски обособленности прикладных программ и данных особенно высоки в случае **ОкУ** и **ПкУ**. Данные могут существовать в форматах, которые являются специфическими для одной облачной системы и не могут использоваться в других системах. Кроме того, собственная прикладная программа или система, используемая для организации данных, может потребовать корректировки условий лицензирования для обеспечения работы в другой сети. Возможно, потребуется переписать программы для взаимодействия с интерфейсами прикладных программ (ППИ), с тем чтобы учесть ППИ новой системы. Высокие затраты на переход к другой системе могут быть также обусловлены необходимостью переподготовки конечных пользователей.

25. В случае **ПкУ** также может существовать потребность в синхронизации среды исполнения, поскольку рабочие программы (т.е. программное обеспечение, предназначенное для поддержки работы компьютерных программ, написанных на специальном языке программирования) часто носят сугубо индивидуальный характер (например, в таких аспектах, как выделение или освобождение памяти, отладка программ и т.д.). Обособленность в случае **ИкУ** зависит от конкретных потребляемых инфраструктурных услуг, но также может привести к обособленности прикладных программ, если существует зависимость от основных специфических функций (например, контроль доступа), или к обособленности данных, если все больше данных переносится для хранения в облако.

26. На этапе, предшествующем заключению договора, могут быть проведены тесты для проверки, можно ли экспортировать в другую систему и использовать там данные и другой контент. Может потребоваться синхронизация облачной платформы с платформой собственной системы и создание копии данных в другом месте. Заключение сделок с несколькими сторонами и сочетание различных видов услуг облачных вычислений и их **моделей развертывания** (т.е. диверсификация поставщиков), хотя и могут быть сопряжены с дополнительными расходами и другими последствиями, могут стать важными элементами стратегии, направленной на смягчение рисков обособленности. Смягчению таких рисков могут также способствовать положения договора (см. часть вторую, в частности пункты 84–85 и 143).

Риски прерывания деятельности

27. У сторон могут вызывать озабоченность риски прерывания деятельности не только в преддверии запланированного окончания действия договора, но и в связи с его возможным односторонним приостановлением или досрочным прекращением, включая случаи, когда одна из сторон может прекратить коммерческую деятельность. Законодательство может потребовать заранее разработать соответствующую стратегию для обеспечения непрерывности деятельности, в частности в целях недопущения негативных последствий прекращения или приостановления предоставления услуг облачных вычислений для конечных пользователей. Смягчению рисков прерывания деятельности также могут способствовать договорные положения (см. часть вторую, пункты 114–115, 153, 173 и 182).

Стратегии выхода

28. Для успешного осуществления стратегий выхода сторонам, возможно, необходимо будет с самого начала уточнить: а) какой контент будет подлежать выводу (например, только данные, размещенные клиентом в облаке, или также **производные данные услуг облачных вычислений**); б) какие поправки потребуются внести в **лицензии на использование ИС**, с тем чтобы контент можно было использовать в другой системе; в) порядок осуществления контроля за ключами шифрования и предоставления доступа к ним; и г) срок, необходимый для завершения выхода. Договоренность сторон по этим вопросам обычно находит отражение в положениях договора, касающихся окончания обслуживания (см. часть вторую, пункты 157–167).

С. Другие вопросы, возникающие до заключения договора

Раскрытие информации

29. В соответствии с применимым законодательством стороны договора могут быть обязаны предоставить друг другу информацию, которая позволит им принять продуманное решение в отношении заключения договора. 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.

30. 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

31. Часть информации, раскрываемой до заключения договора, можно считать конфиденциальной, в частности, в том что касается мер безопасности, идентификации и аутентификации, субподрядчиков и местонахождения и типа центров данных, которая, в свою очередь, позволяет определить тип хранимых в них данных и доступ к ним местных или иностранных государственных органов. Сторонам, возможно, необходимо будет договориться о том, что некоторая информация, раскрываемая до заключения договора, будет считаться конфиденциальной. Третьим сторонам, участвующим в обеспечении надлежащей осмоторительности на этапе до заключения договора (например, аудиторам), возможно, также необходимо будет подписать обязательства о соблюдении конфиденциальности или соглашения о неразглашении информации.

Миграция в облако

32. 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, потребуется также направить поставщику другую информацию, необходимую для предоставления услуг (например, графики хранения и утилизации данных клиента, механизмы идентификации пользователей и управления доступом и, при необходимости, процедуры доступа к ключам шифрования).

33. Помимо переноса в облако поставщика данных и другого контента миграция в облако может быть связана с установкой, конфигурацией, шифрованием, тестированием, а также подготовкой персонала клиента и других конечных пользователей. Эти аспекты могут быть частью договора клиента с поставщиком или стать предметом отдельного соглашения клиента с поставщиком или третьими лицами, такими как **партнеры по предоставлению услуг облачных вычислений**. Здесь могут возникнуть дополнительные затраты. Сторонам, участвующим в процессе миграции, необходимо, как правило, согласовать распределение ролей и обязанностей в рамках этого процесса, условия своего участия, формат, в котором данные или другой контент будут переноситься в облако, время проведения миграции, процедуры акцептирования для подтверждения выполнения миграции в согласованном порядке и другие элементы плана миграции.

Часть вторая. Разработка договора

А. Общие соображения

Свобода договора

34. 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 норм, 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.

Составление договора

35. Концепции оферты и акцепта традиционно используются для определения того, достигли ли стороны — а если достигли, то когда — согласия в отношении соответствующих юридических прав и обязанностей, 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).

36. Договор считается заключенным, когда акцепт оферты вступает в силу. Могут применяться различные механизмы акцепта (например, для клиента это отметка в контрольном окошке на веб-странице, регистрация в онлайн-овом режиме в качестве пользователя услуг облачных вычислений, начало использования услуг облачных вычислений или внесение платы за эти услуги; для поставщика это начало или продолжение предоставления услуг; и для обеих сторон это подписание договора в режиме онлайн или в бумажной форме). Существенные изменения оферты (например, в том что касается ответственности, качества и количества предоставляемых услуг облачных вычислений или условий платежа) могут представлять собой встречную оферту, которую необходимо будет акцептовать другой стороне для того, чтобы договор был заключен.

37. **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 на экране 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

38. Договоры об облачных вычислениях, как правило, заключаются в режиме онлайн. 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.

39. 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, исковой силы и действительности договора стороны могут договориться о его заключении в **письменной форме** с включением в него всех вспомогательных соглашений.

40. Применимое законодательство может предусматривать подписание в конкретных случаях — например, для целей налогообложения — договора на бумаге, хотя такие требования все реже предъявляются при использовании небумажных носителей.

Определения и терминология

41. 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

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

В. Указание договаривающихся сторон

43. Правильное указание договаривающихся сторон может непосредственно повлиять на процесс составления и исковую силу договора. В применимом законодательстве конкретно указывается информация, необходимая для подтверждения правосубъектности коммерческого предприятия и его способности заключать договор. Законодательство может предусматривать необходимость предоставления дополнительной информации для конкретных целей, например, идентификационного номера для целей налогообложения или доверенности для подтверждения полномочий физического лица подписывать документы и принимать обязательства от имени юридического лица.

С. Определение сферы действия и предмета договора

44. 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.

45. Описание предмета договора обычно включает описание определенной категории услуг облачных вычислений (**ОкУ, ПкУ, ИкУ** или их сочетание), их **модели развертывания** (публичная, коллективная, частная или гибридная) и

их технических, качественных и эксплуатационных характеристик, а также любых применимых технических стандартов. Для определения предмета договора может потребоваться несколько документов, образующих договор (см. пункт 38 выше).

Соглашение об уровне обслуживания

46. В **соглашении об уровне обслуживания (СУО)** указываются **параметры производительности**, исходя из которых оценивается предоставление услуг облачных вычислений, степень выполнения договорных обязательств и возможные нарушения договора поставщиком. В разработке **параметров производительности** обычно участвуют специалисты по информационным технологиям.

47. Количественные параметры производительности обычно касаются емкости (оговоренная емкость хранилища данных или оговоренный объем памяти, выделяемый для задействованной программы), **времени простоя** или **отключения**, **времени ожидания**, **надежности хранения данных**, **времени работоспособности**, вспомогательных услуг (например, в обычные часы работы клиента или круглосуточно семь дней в неделю) и планов управления и восстановления в случае инцидентов и аварий. Последние могут включать максимальное время устранения инцидента, максимальное **время первой реакции**, **целевые точки восстановления** и **целевое время восстановления**.

48. Качественные параметры производительности могут относиться к **удалению данных**, **требованиям в отношении локализации данных**, **возможности переноса данных**, безопасности и защите/неприкосновенности данных. Некоторые аспекты обслуживания могут оцениваться как по качественным, так и по количественным параметрам. Например, **эластичность** и **масштабируемость** могут определяться с учетом как максимального объема имеющихся ресурсов в течение оговоренного минимального срока, так и качества и безопасности мер, которые, возможно, потребуются адаптировать к различной степени чувствительности хранящихся данных клиента. Шифрование может быть выражено как определенные значения битов в состоянии покоя, при транзите и при использовании. В дополнение к такому количественному параметру или вместо него шифрование может быть определено с помощью качественного параметра (например, поставщик должен обеспечить шифрование данных клиента при их передаче по общедоступной сети и всякий раз, когда они находятся в состоянии покоя в используемых поставщиком центрах обработки данных). *ation network and whenever they are at rest in data centres used by the provider*).

49. Могут быть согласованы различные обязательства (т.е. обязательства, связанные с результатом или использованием всех имеющихся средств) с учетом, в частности, условий оплаты и возможного предоставления **стандартных коммерческих решений для групп абонентов**. Каждый вид обязательств будет иметь свои последствия, в том числе в плане бремени доказывания в случае возникновения спора.

Оценка производительности

50. Стороны могут включить в договор методологию и процедуры оценки с указанием, в частности, базового периода для оценки услуг (ежедневно, еженедельно, ежемесячно), механизмов отчетности о предоставлении услуг (периодичность и форма таких отчетов), функций и обязанностей сторон и используемых оценочных показателей (например, оценочных показателей в точке предоставления или в точке потребления услуг). Стороны могут договориться о проведении независимой оценки производительности и порядке распределения связанных с этим расходов.

51. Клиент, как правило, заинтересован в оценке услуг в период пиковой нагрузки, т.е. когда спрос на услуги является наибольшим. Клиент обычно может провести оценку или проверить результаты оценки, проведенной поставщиком или третьими сторонами, только по тем показателям, которые касаются

производительности в точке потребления, а не по тем, которые характеризуют производительность системы в точке предоставления услуг. Клиент может оценить производительность системы в точке предоставления услуг на основе отчетов, предоставляемых 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 качестве альтернативы он может согласиться предоставить клиенту право знакомиться с отчетами поставщика, касающимися оценки уровня обслуживания. Некоторые поставщики предоставляют клиенту возможность отслеживать данные о производительности в режиме реального времени.

52. 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 каких-либо поправок к договору или в случае возникновения спора.

Политика приемлемого использования

53. **Политика приемлемого использования (ППИ)** определяет условия использования клиентом и его конечными пользователями услуг облачных вычислений, охватываемых договором. Она призвана обеспечить защиту поставщика от ответственности, вытекающей из действий 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 **услуг облачных вычислений**. **ППИ** может ограничивать не только виды контента, которые могут быть размещены в облаке, но также и право клиента предоставлять третьим сторонам доступ к данным и другому контенту, размещенному в облаке (например, гражданам определенных стран или лицам, включенным в санкционные списки). Стороны могут договориться отменить некоторые запреты в целях удовлетворения конкретных коммерческих потребностей клиента в той мере, в какой такая отмена будет допускаться законом.

54. 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. Стороны могут достичь договоренности относительно ограниченных обязательств, например о том, что клиент будет сообщать условия **ППИ** известным конечным пользователям, не будет разрешать или сознательно допускать несанкционированное или ненадлежащее использование услуг, а также будет уведомлять поставщика о всех случаях такого использования, о которых ему станет известно.

55. В некоторых юрисдикционных системах закон может налагать на поставщика обязанности в отношении контента, размещенного в его инфраструктуре облачных вычислений, например, обязанность сообщать официальным органам о незаконных материалах. Эти обязанности не могут быть переданы клиенту или конечным пользователям **ППИ** или каким-либо иным образом. Они могут иметь элементы, связанные с обеспечением конфиденциальности и другими факторами, и наряду с другими показателями будут учитываться при выборе подходящего поставщика (см. часть первую, пункт 12).

Политика по обеспечению безопасности

56. Безопасность системы, включая безопасность данных клиента, предполагает солидарную ответственность сторон. 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.

57. 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). Однако чрезмерное раскрытие в договоре информации, касающейся безопасности, может быть сопряжено с определенными рисками.

58. Некоторые меры безопасности не предполагают участия другой стороны, а обеспечиваются исключительно в рамках повседневной деятельности соответствующей стороны, например, в ходе проводимых поставщиком инспекций аппаратных средств, на которых хранятся данные и с помощью которых предоставляются услуги, а также за счет эффективных мер по обеспечению контролируемого доступа к такому оборудованию. В других случаях предоставление одной стороне возможности выполнять свои соответствующие обязанности или оценивать и контролировать качество принимаемых мер безопасности может предполагать участие другой стороны. 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 категории данных.

59. 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, договоров с поставщиками услуг Интернета).

Целостность данных

60. В стандартных договорах поставщиков может содержаться общая оговорка о том, что ответственность за сохранение целостности данных клиента в конечном счете несет сам клиент.

61. Некоторые поставщики могут выразить готовность принять на себя обязательства по обеспечению целостности данных (например, путем регулярного создания резервных копий), 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

62. Готовность поставщика принять обязательства по обеспечению конфиденциальности данных клиента зависит 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. Одни поставщики могут быть не в состоянии предложить какое-то положение о конфиденциальности и нераскрытии данных и могут прямо отказаться от какой-либо ответственности за обеспечение конфиденциальности данных

клиента. Другие 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. Некоторых предлагаемых поставщиками стандартных положений о конфиденциальности может оказаться недостаточно для обеспечения соблюдения применимого законодательства.

63. В отсутствие договорных обязательств и предусмотренных законом обязательств поставщика обеспечивать конфиденциальность клиент может нести полную ответственность за сохранение конфиденциальности данных, например, посредством шифрования. Если возможности согласовать общее положение о конфиденциальности, применимое ко всем данным клиента, размещенным в облаке, нет, стороны могут достичь договоренности относительно обязательств по обеспечению конфиденциальности некоторых категорий чувствительных данных (с отдельным режимом ответственности за нарушение конфиденциальности таких данных). Особую обеспокоенность клиент может испытывать в отношении коммерческой тайны, производственных секретов и информации, конфиденциальность которой необходимо обеспечивать в соответствии с законодательством или обязательствами перед третьими сторонами. Стороны могут договориться о предоставлении доступа к таким данным ограниченному числу сотрудников и потребовать от каждого из них принятия индивидуальных обязательств по обеспечению конфиденциальности данных, особенно от 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). В таких случаях клиент обычно сообщает поставщику, какая информация является конфиденциальной, какой уровень защиты необходим, какое законодательство или договорные требования являются применимыми и какие изменения вносятся в такую информацию, включая любые изменения в действующем законодательстве.

64. В одних 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 (см. пункт 82 ниже). Поэтому должны быть предусмотрены соответствующие исключения из положений о конфиденциальности.

65. В свою очередь поставщик, 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 в области защиты/обеспечения неприкосновенности данных или соглашение об обработке данных

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

67. Договор может содержать положение о защите или обеспечении неприкосновенности 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 выполнения такого общего обязательства может оказаться недостаточно: в договоре необходимо будет указать, как минимум, предмет, продолжительность, характер и цель **обработки персональных данных**, тип **персональных данных** и категории **субъектов данных**, а также обязательства и права **контролера данных** и **обработчика данных**. Если возможность согласовать положение о защите данных в договоре отсутствует,

клиент, возможно, пожелается по крайней 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.

68. 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. Стороны могут согласовать договорные положения, направленные на обеспечение соблюдения применимых положений о защите данных, включая выполнение просьб, касающиеся **прав субъектов данных**. На случай невыполнения этих положений стороны могли бы также согласовать отдельные средства правовой защиты, включая возможность одностороннего прекращения действия договора и возмещение нанесенного ущерба.

69. 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. Однако в некоторых юрисдикционных системах 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, и в связи с такой дальнейшей **обработкой персональных данных** поставщик может нести полную ответственность за обеспечение защиты **персональных данных** (см. пункт 125 ниже).

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

70. В соответствии с законодательством или договором или в обоих случаях стороны могут быть обязаны незамедлительно направлять друг другу уведомления об **инцидентах, связанных с нарушением безопасности**, имеющих отношение к договору, или о любых подозрениях на этот счет, о которых им становится известно. Такое обязательство может дополнять требование направлять общее уведомление об инцидентах, связанных с нарушением 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, связанных с нарушением безопасности.

71. Законодательство может содержать конкретные требования в отношении уведомления об инциденте, связанном с нарушением безопасности, включая сроки направления уведомления, и определять лиц, отвечающих за их соблюдение. При условии выполнения этих обязательных положений стороны могут указать в договоре срок направления уведомления (например, через день после того, как сторона узнает об инциденте или угрозе), форму и содержание уведомления об инциденте, связанном с нарушением безопасности. Последнее обычно включает обстоятельства и причину инцидента, тип затронутых данных, шаги, которые необходимо предпринять для урегулирования инцидента, время, когда планируется урегулировать инцидент, и любой план действий в чрезвычайных обстоятельствах, который будет использоваться во время урегулирования инцидента. Сюда также может входить информация о сорванных нарушениях, атаках на конкретные цели (в расчете на одного клиента-пользователя, конкретную прикладную программу, конкретную физическую машину), тенденциях и статистике. Любые требования в отношении уведомлений должны, как правило, учитывать недопустимость раскрытия любой чувствительной информации, которое может нанести ущерб системам, операциям или сети затронутой стороны.

72. Закон или договор могут обязать поставщика, клиента или и того, и другого, в том числе путем привлечения третьей стороны, принять меры после

инцидента, связанного с нарушением безопасности (так называемые «меры, принимаемые после инцидента»), включая изоляцию или карантин затронутых зон, проведение анализа коренных причин и подготовку отчета по результатам анализа инцидента. Такой отчет может быть подготовлен затронутой стороной или затронутой стороной совместно с другой стороной или независимой третьей стороной. Меры, принимаемые после инцидента, могут варьироваться в зависимости от категорий данных, хранящихся в облаке, и других факторов.

73. В случае серьезного инцидента, связанного с нарушением безопасности, повлекшего, например, утрату данных, действие договора может быть прекращено.

Требования в отношении локализации данных

74. Стандартные условия поставщика могут прямо предусматривать резервирование за поставщиком права хранить данные клиента в любой стране, в которой поставщик или его субподрядчики осуществляют свою 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 может предоставляться по глобальной схеме «следуй за солнцем»). Такая практика может не отвечать **требованиям в отношении локализации данных**, применимым к одной или обоим сторонам (см. часть первую, пункты 10–11).

75. В договор могут быть включены гарантии, обеспечивающие соблюдение требований в отношении локализации данных, например запрещение перемещения данных и другого контента за пределы определенного места или требование о получении предварительного согласия другой стороны на такое перемещение. Например, для обеспечения хранения данных клиента (включая любые копии, **метаданные** и их резервные копии) 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, в СУО можно включить качественные параметры производительности. В качестве альтернативы в параметре можно, например, указать, что данные никогда не должны перемещаться за пределы конкретной страны или региона, но могут дублироваться в определенной третьей стране или где-либо еще, но никогда в какой-то конкретной стране.

D. Права на данные клиента и другой контент

Права поставщика на данные клиента для предоставления услуг

76. 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, лицензий на использование прав ИС, СУО** и других договорных документов. Стороны могут согласовать ситуации, в которых поставщику будет разрешен доступ к данным клиента, и меры, которые обеспечат конфиденциальность и целостность данных клиента.

77. 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 услуги. Так, например, если поставщик обязан регулярно делать резервные

копии данных клиента, то выполнение этой задачи неизбежно предусматривает предоставление права копировать данные. Точно так же в случаях, когда с данными клиента должны работать субподрядчики, поставщик должен иметь возможность передать им эти данные.

78. 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, когда по закону данные не могут покидать определенную страну или регион (см. часть первую, пункты 10–11). 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 стать изменение или прекращение договора.

Использование поставщиком данных клиента для других целей

79. В большинстве юрисдикционных систем поставщику не предоставляется автоматически право использовать данные клиента для своих собственных целей. 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 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 такого согласия; и в) 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, как правило, потребуется дополнительно тщательно оценить свои обязательства по выполнению нормативных требований в соответствии с применимым законодательством о защите данных.

80. В тех случаях, когда договор дает поставщику право использовать данные клиента для своих собственных целей, в договоре также могут быть приведены допустимые основания для такого использования, предусмотрены обязательства в отношении обезличивания данных клиента и придания им анонимности для обеспечения соблюдения положений о защите данных и других применимых норм и установлены ограничения на воспроизведение контента и придание его гласности. Как правило, поставщик может использовать данные клиента для своих собственных целей только как анонимные открытые данные или в агрегированной и обезличенной форме в течение срока действия договора или после этого.

Использование поставщиком названия, логотипа и торговой марки клиента

81. Стандартными условиями поставщиков может предусматриваться право поставщика использовать название, логотипы и торговые марки клиента для создания себе рекламы. Стороны могут договориться об удалении или изменении этих положений, включая ограничения на допустимое использование названия клиента и получение от клиента предварительного разрешения на использование его названия, логотипа и торговой марки.

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

82. Стандартные условия поставщика могут предусматривать право поставщика по своему усмотрению 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»). Они также обычно предусматривают право поставщика незамедлительно удалить или заблокировать данные клиента, как только поставщик узнает о незаконности контента или удостоверяется в этом или же если он должен реализовать **право субъектов данных на полное удаление информации о них**, с тем чтобы избежать ответственности в соответствии с законодательством (процедура «обнаружение и освобождение» (см. пункт 128 ниже)). Стороны могут договориться о том, чтобы ограничить обстоятельства, в которых поставщик может совершать такие действия, например, ситуациями, когда поставщик получает распоряжение суда или другого государственного органа предоставить доступ к данным или удалить или изменить их.

83. Стороны могут как минимум договориться о том, что клиента будут незамедлительно уведомлять 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 заблаговременное уведомление и привлечение клиента невозможно, договор может предусматривать обязательство поставщика незамедлительно направлять клиенту уведомление постфактум с той же самой информацией. Стороны также могут согласовать положения относительно ведения журнала регистрации всех распоряжений, просьб и других действий, касающихся данных клиента, и предоставления клиенту доступа к такому журналу.

Права на производные данные услуг облачных вычислений

84. Стороны могут договориться о правах клиента на **производные данные услуг облачных вычислений** и порядке осуществления таких прав в период действия договора и после его прекращения.

Положение о защите прав ИС

85. 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 только 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 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** (см. часть первую, пункты 23–26).

Функциональная совместимость и возможность переноса данных

86. Законодательство может не содержать требований 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, например, путем включения договорных обязательств в отношении функциональной совместимости и возможности переноса данных и оказания помощи в экспорте данных после прекращения действия

договора (см. пункт 161 ниже). Договор может предусматривать использование любого общепринятого, широко распространенного стандартного или совместимого формата для экспорта данных и другого контента либо предоставлять право выбора между имеющимися форматами. В договор также могут быть включены положения, затрагивающие права клиента на совместные продукты и прикладные программы или программное обеспечение, без которых использование данных и другого контента в другой системе может оказаться невозможным (см. пункт 85 выше).

Извлечение данных в юридических целях

87. Клиенты должны иметь возможность производить поиск и находить размещенные в облаке данные в их изначальном виде для юридических целей, например, для использования в ходе расследований. Электронные записи, возможно, должны будут отвечать стандартам ревизии и критериям доказательности. Некоторые поставщики, вероятно, смогут оказать клиентам помощь в извлечении данных в формате, предусмотренном законом. Форма и условия такой помощи могут быть определены в договоре.

Удаление данных

88. Вопросы **удаления данных** будут актуальны в течение всего срока действия договора, но особенно после его прекращения (см. пункт 162 ниже). Например, определенные данные, возможно, потребуется удалить в соответствии с планом клиента по хранению данных. На определенном этапе существования чувствительных данных их, возможно, потребуется ликвидировать (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 (см. пункт 82 выше).

89. Стандартные условия поставщика могут содержать лишь положения о том, что данные клиента будут периодически удаляться. Стороны могут договориться об удалении данных, их резервных копий и **метаданных** незамедлительно, эффективно, необратимо и окончательно 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 направить подтверждение удаления данных после завершения этого процесса и предоставить доступ к контрольным записям, подтверждающим факт удаления.

90. В зависимости от характера и чувствительности данных могут быть оговорены особые стандарты или процедуры удаления. Может быть предусмотрено удаление данных 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 лиц). Эти аспекты могут потребовать включения в договор требований использовать отдельную инфраструктуру для хранения наиболее чувствительных данных клиента.

Е. Проверка и контроль

Деятельность по контролю

91. 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** и требований о защите данных). Некоторые виды контроля, связанные, например, с **обработкой персональных данных**, могут регламентироваться законом.

92. В договоре может быть предусмотрено проведение периодических или регулярных мероприятий по контролю, совместно с той стороной, которая несет за это ответственность, и могут быть определены обязательства другой стороны по оказанию содействия в осуществлении такого контроля. В договоре можно также предусмотреть любые 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.

93. Чрезмерный контроль может отразиться на производительности и повысить стоимость услуг. В договоре может быть предусмотрено требование приостановить контроль в определенных обстоятельствах, например, если такой контроль создает существенные препятствия для предоставления услуг. Эта проблема может возникать, в частности, в случае услуг, требующих поддержки практически в режиме реального времени.

Проверка и тесты на безопасность

94. Проверка и тесты на безопасность, в частности проверка 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).

95. Стороны могут договориться о том, что проверки и тесты на безопасность могут проводить только профессиональные организации или же что поставщик или клиент могут принять решение о проведении проверки или теста на безопасность профессиональной организацией. 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, сторона, которая несет ответственность за инцидент, может быть обязана частично или полностью возместить расходы).

Г. Условия платежа

Оплата по мере оказания услуг

96. Цена является важным договорным условием, и отсутствие указания цены или механизма ее определения в договоре может сделать договор невыполнимым.

97. Особенность услуг 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 на начальном этапе права бесплатного пользования для опробования услуг. Часто за некоторые виды услуг счет также не выставляется. Расчет цен может производиться по-разному, однако наличие в договоре четкого и прозрачного положения о цене, понятного обеим сторонам, возможно, позволит избежать в будущем конфликтов и судебного разбирательства.

Лицензионные сборы

98. Стороны, возможно, пожелают четко сформулировать в договоре 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 **ОкУ**, в частности, нередко связаны с использованием клиентом программного обеспечения по лицензии поставщика.

99. 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). Использование различных платежных схем может иметь различные последствия. 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.

100. В договоре можно определить общее число потенциальных пользователей программного обеспечения, подпадающего под лицензионное соглашение, число пользователей в каждой категории (например, сотрудники, независимые подрядчики и поставщики) и права, которые будут предоставлены каждой из категорий пользователей. Кроме того, в договоре можно определить 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

101. В цену услуг могут входить также и единовременные расходы (например, в связи с конфигурацией и миграцией в облако) (см. часть первую, пункты 32–33). Поставщик может также предоставлять за отдельную плату дополнительные услуги (например, поддержка во вне рабочее время с повременной оплатой или за фиксированную цену).

102. Вопрос о том, относятся или не относятся услуги облачных вычислений к категории услуг или товаров, облагаемых налогом, будет зависеть от юрисдикционной системы. Стороны, возможно, пожелают затронуть в договоре вопрос о влиянии налогов на условия платежа.

Другие условия платежа

103. 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 (хотя это происходит редко при использовании небумажных носителей) либо могут требовать использования специального формата, включая возможное требование отдельно указывать любые налоги, связанные с услугами облачных вычислений.

104. Стороны, возможно, пожелают также включить, наряду с другими условиями платежа, его дату, валюту, применимый обменный курс, метод платежа,

санкции в случае задержки платежа и процедуры урегулирования споров по платежным требованиям.

Г. Изменения в услугах

105. **Услуги облачных вычислений** по своему характеру изменчивы и непостоянны. Особенности таких услуг, связанные с **эластичностью, масштабируемостью и самообслуживанием по требованию**, как правило, проявляются во многих различных вариантах договоров, которые клиент может использовать для увязывания потребления услуг со своими потребностями. Это позволяет избегать необходимости пересматривать договор каждый раз, когда клиенту нужно внести изменения в потребление услуг.

106. Поставщик, в свою очередь, может зарезервировать право корректировать свой портфель услуг по собственному усмотрению. В зависимости от того, затрагивают ли изменения основное обслуживание либо второстепенные услуги и 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, переход от стандартного набора услуг к расширенному пакету услуг облачных вычислений с более высоким уровнем безопасности и меньшим временем реагирования). Последствия некоторых односторонних изменений условий договора поставщиком могут быть достаточно серьезными для клиента, в частности в плане роста расходов в связи с миграцией в другую систему.

Изменения цен

107. Поставщик может оставлять за собой право в одностороннем порядке менять цену или шкалу цен. Стороны могут договориться закрепить в договоре методологию установления цены (например, как часто и в каких пределах поставщик может увеличивать цену). Предельная цена может быть привязана к конкретному индексу потребительских цен, определенной процентной доле или прейскуранту поставщика в данный момент. Договор может предусматривать заблаговременное уведомление о повышении цены, а также последствия несогласия клиента с повышением цен.

Обновления

108. Хотя обновления могут отвечать интересам клиента, часто это может привести к сбоям в предоставлении услуг облачных вычислений, поскольку обновление может вызвать достаточно продолжительные **простои** в рабочее время даже в тех случаях, когда предусмотрено, что обслуживание должно предоставляться круглосуточно семь дней в неделю. Стороны могут договориться о заблаговременном уведомлении клиента о запланированном обновлении и связанных с ним последствиях, а также о том, что обновление будет проводиться в периоды низкого спроса или отсутствия спроса на предоставляемые клиенту услуги. В договоре могут быть также предусмотрены процедуры оповещения о возможных проблемах и их решения.

109. Обновления могут иметь и другие отрицательные последствия, например, необходимость изменения прикладных программ клиента или систем информационных технологий или же проведения переподготовки пользователей клиента. Договор может предусматривать распределение связанных с обновлением расходов. Стороны могут также договориться о том, чтобы на определенное время параллельно с новой сохранить старую версию предоставляемых услуг, пока в нее вносятся серьезные изменения, с тем чтобы гарантировать клиенту бесперебойность работы. В договоре, возможно, потребуются рассмотреть вопрос о поддержке со стороны поставщика в связи с внесением изменений в прикладные

программы клиента или его системы информационных технологий, включая, при необходимости, переподготовку конечных пользователей клиента.

Ухудшение или прекращение обслуживания

110. Технический прогресс, давление конкурентов или 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 предоставления поставщиком даже части услуг облачных вычислений может поставить клиента в положение, когда ему придется нести ответственность перед своими конечными пользователями.

111. В договоре может быть предусмотрено 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. Некоторые договоры полностью запрещают внесение изменений, которые могут негативно сказаться на характере, сфере охвата или качестве предоставляемых услуг, или же ограничивают допустимые изменения только «коммерчески обоснованными изменениями».

Уведомление об изменениях

112. Стандартные условия поставщика могут не предусматривать обязательство поставщика уведомлять клиента об изменениях в условиях предоставления услуг. В этом случае клиенты, возможно, будут вынуждены регулярно проверять, вносились ли какие-либо изменения в договор. В договор могут входить самые различные документы (см. пункт 38 выше). В некоторых из них могут содержаться ссылки на условия и стратегические установки, изложенные в других документах, которые, в свою очередь, могут содержать ссылки на дополнительные условия и стратегические установки, и все они могут быть подвергнуты изменению поставщиком в одностороннем порядке. Эти различные документы не всегда могут быть размещены в одном месте на веб-сайте поставщика. Поэтому, возможно, изменения, внесенные поставщиком в договор, заметить будет непросто.

113. Поскольку продолжение использования услуг клиентом будет означать согласие с измененными условиями, стороны могут договориться о том, что клиента будут уведомлять об изменениях в условиях предоставления услуг достаточно заблаговременно до вступления этих изменений в силу. Стороны также могут договориться о том, что клиенту будет предоставляться доступ к контрольным записям, отражающим эволюцию услуг, и что все согласованные условия и определения услуг путем ссылки на конкретную версию или выпуск будут сохранены.

Н. Приостановление обслуживания

114. В стандартных условиях поставщика может предусматриваться право поставщика приостановить обслуживание по своему усмотрению в любой момент времени. Обычным оправданием для одностороннего приостановления предоставления услуг поставщиком являются «непредвиденные обстоятельства». Такие обстоятельства, как правило, 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.

115. Стороны могут договориться о том, что приостановление предоставления услуг может происходить лишь в ограниченных случаях, которые указаны в договоре (например, когда имеет место грубое нарушение клиентом условий договора, такое как непроизведение платежа). Право на приостановление обслуживания в связи с непредвиденными обстоятельствами может быть обусловлено надлежащим выполнением 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 другой стороне для замечаний и утверждения. Такие меры защиты могут предусматривать использование отдельно расположенного объекта для восстановления работы в случае аварий, что обеспечит плавный переход и позволит задействовать источники бесперебойной подачи электроэнергии и резервные генераторы.

I. Субподрядчики, субпоставщики и внешний подряд

Идентификация субподрядной цепочки

116. Субподряд, **многоуровневые услуги облачных вычислений** и внешний подряд являются обычной практикой в сфере облачных вычислений. В стандартных условиях поставщика может быть прямо зарезервировано 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.

117. Законодательство может требовать от сторон указания в договоре третьих сторон, участвующих в предоставлении услуг облачных вычислений. Такое указание может отвечать и интересам клиента для целей проверки, в частности соблюдения третьими сторонами требований безопасности, конфиденциальности и защиты данных и других требований, предусматриваемых договором или законодательством, а также отсутствия коллизии интересов у третьих сторон.

118. Эта информация может также использоваться для уменьшения рисков неисполнения договора поставщиком по вине третьих сторон. Например, клиент может принять решение напрямую заключить 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.

119. Поставщик может определить те третьи стороны, которые играют наиболее важную роль, но не в состоянии указать все третьи стороны. Сводный перечень третьих сторон, участвующих в предоставлении клиенту услуг облачных вычислений, может меняться по мере осуществления договора (см. пункты 120–121 ниже).

Изменения в субподрядной цепочке

120. Односторонние изменения в субподрядной цепочке — это обычное явление. В договоре может быть указано, разрешены ли изменения в субподрядной цепочке, и если да, то при каких условиях, например, клиент может зарезервировать право проверить и отвергнуть любую новую третью сторону, участвующую в предоставлении клиенту услуг облачных вычислений, до произведения изменений. В качестве альтернативы в договор можно включить перечень третьих сторон, которые были предварительно одобрены клиентом и из которых поставщик сможет произвести выбор, если в этом возникнет необходимость.

Другой вариант заключается в том, чтобы обусловить такое изменение его последующим одобрением клиентом, без которого 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.

121. Обстоятельства, при которых изменения в субподрядной цепочке поставщика могут потребовать прекращения действия договора, могут быть предусмотрены в применимом законодательстве, имеющем обязательную силу.

Согласование условий договора со смежными договорами

122. В законодательстве или договоре может быть предусмотрено требование о том, чтобы стороны согласовали условия этого договора с уже действующими или будущими смежными договорами в целях обеспечения конфиденциальности и соблюдения требований, касающихся **локализации данных** и их защиты. Договор может обязывать стороны предоставлять друг другу копии смежных договоров для целей проверки.

Ответственность субподрядчиков, субпоставщиков и других третьих сторон

123. 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. Если в смежных договорах будут созданы права третьих сторон-бенефициаров в пользу клиента или клиент станет стороной смежных договоров, то это позволит клиенту прямо предъявлять требования третьим сторонам в случае неисполнения ими обязательств по смежному договору.

124. 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**, с учетом степени участия субподрядчиков в этой обработке.

Ж. Ответственность

Установленные законом ограничения на свободу договора

125. Хотя в большинстве правовых систем, как правило, признается право договаривающихся сторон распределять риски и ответственность и ограничивать или исключать ответственность на основании договорных положений, в отношении этого права обычно действуют различные ограничения и условия. 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**.

126. 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, умышленное причинение вреда, дефекты, нарушение основных обязательств, имеющих принципиальное значение для договора, или за неисполнение применимых нормативных требований. Некоторые виды ограничительных оговорок, такие как отказ поставщика от требований об ответственности за **инциденты, связанные с нарушением безопасности**, в тех случаях, когда обеспечение безопасности выходило за рамки контроля или возможностей клиента, могут быть сочтены «неправомерными» и, соответственно, недействительными. Условия договоров присоединения, которые обычно не являются предметом переговоров, а заранее устанавливаются одной из сторон, могут стать объектом особенно пристального внимания. Кроме того, в соответствии с законодательством неограниченная ответственность может также возникать в случае определенных видов дефектов (например, неисправности аппаратных средств или дефекты в программном обеспечении).

127. 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.

128. 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 стало об этом известно.

129. В некоторых юрисдикционных системах согласованные сторонами положения об исключении и ограничении ответственности, для того чтобы иметь исковую силу, должны быть включены в текст договора. Применимое законодательство может предусматривать форму или другие требования в отношении действительности и исковой силы таких положений.

Другие соображения, касающиеся разработки положений об ответственности

130. При согласовании вопросов, касающихся распределения рисков и ответственности, будут учитываться сумма вознаграждения — если таковое взимается — за предоставляемые услуги облачных вычислений и риски, связанные с предоставлением таких услуг. 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.

131. Например, в контексте **ОкУ**, 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 создание надлежащих резервных копий может привести к потере права предъявлять поставщику какие-то требования в случае утраты данных. С другой стороны, в контексте **ИкУ** и **ПкУ** поставщик может нести ответственность только за предоставленную инфраструктуру 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 программы, используемые благодаря предоставленной инфраструктуре или платформам, и находящиеся в них данные.

Стандартные условия поставщика

132. Стандартные условия поставщика могут исключать любую ответственность по договору и устанавливать, что положения об ответственности не подлежат обсуждению. В то же время поставщик может выразить готовность взять на себя ответственность, включая неограниченную ответственность, за нарушения в сфере контроля поставщика (например, нарушения по лицензиям на использование ИС, предоставленным поставщику клиентом), но не за нарушения, которые могут произойти вне сферы контроля поставщика (например, связанные с непредвиденными обстоятельствами или утечкой конфиденциальных данных).

133. В стандартных условиях поставщика обычно исключается ответственность за косвенный ущерб или сопутствующие убытки (например, упущенные коммерческие возможности из-за отсутствия услуг облачных вычислений). Когда ответственность принимается в целом либо в отношении 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.

134. В стандартных условиях поставщика ответственность за несоблюдение **ППИ** обычно возлагается на клиента.

Возможные варианты стандартных условий

135. Некоторые события (например, нарушение защиты персональных данных и нарушение прав ИС) могут либо привести к потенциальному росту ответственности перед третьими сторонами, либо послужить основанием для применения установленных законом штрафных санкций. Поэтому принято устанавливать по согласованию более жесткий режим ответственности (неограниченная ответственность или более высокая компенсация), если такие нарушения происходят по вине или халатности другой стороны.

136. С другой стороны, договор или законодательство могут ограничивать или исключать ответственность сторон за действия третьих сторон, которые они не могут контролировать (например, ответственность клиента за действия конечных пользователей или ответственность поставщика за действия клиента или его конечных пользователей).

Страхование ответственности

137. 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.

К. Средства правовой защиты в случае нарушения договора

Виды средств правовой защиты

138. 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

139. 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. В договор могут быть включены положения, защищающие 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, а также случаями, оговоренными в действующем законодательстве. Право поставщика на приостановление или прекращение действия договора может также быть ограничено, если это возможно, только теми услугами, по которым допущено нарушение.

Льготное обслуживание

140. 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 поставщиком 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 уже внесенную оплату или предоставить расширенный пакет услуг в течение определенного последующего периода (например, бесплатное консультирование по вопросам информационных технологий). При наличии подобного набора опций в стандартных условиях поставщика может предусматриваться, что выбор любого средства возмещения ущерба в случае неисполнения поставщиком своих обязательств производится поставщиком по собственному усмотрению.

141. Определение льготного обслуживания в качестве единственного и исключительного средства правовой защиты в случае неисполнения поставщиком своих договорных обязательств может ограничить права клиента на использование других средств правовой защиты, включая предъявление иска с целью возмещения ущерба или прекращение договора. Кроме того, льготное обслуживание в форме снижения тарифа или расширения пакета услуг в течение определенного последующего периода времени могут оказаться бесполезными, если действие договора заканчивается. Возможности дополнительного льготного

обслуживания могут оказаться нереализованными, если такое обслуживание будет сочтено основывающимся на заниженной приблизительной оценке ущерба на этапе заключения договора. Для обеспечения соблюдения договора более подходящими стимулами могут стать другие меры, например, штрафы.

Формальные требования, подлежащие выполнению в случае нарушения договора

142. 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 предполагаемого нарушения каких-либо условий договора и предоставлении возможности устранить последствия такого нарушения в случае его подтверждения. Для использования средств правовой защиты могут быть установлены соответствующие предельные сроки.

L. Срок действия и прекращение договора

Дата вступления договора в силу

143. Дата вступления договора в силу 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, когда клиент произвел первый платеж за услуги облачных вычислений, даже если они еще не были предоставлены клиенту поставщиком. По этим причинам и во избежание неопределенностей стороны могут указать в договоре дату его вступления в силу.

Срок действия договора

144. 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. Поставщик может согласиться направить клиенту уведомление о предстоящем истечении срока действия договора. На решение продлить договор могут повлиять различные соображения, включая повышенные риски **обособленности** и вероятность того, что будут упущены более выгодные предложения.

Досрочное прекращение

145. В договоре обычно затрагиваются причины, по которым 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 может быть предусмотрен порядок его досрочного прекращения, включая требования о направлении надлежащего заблаговременного уведомления, обеспечении **обратимости** данных и выполнении других обязательств, связанных с окончанием обслуживания (см. пункты 157–167 ниже).

Прекращение договора по практическим соображениям

146. В стандартных условиях поставщиков, особенно в случае предоставления **стандартных коммерческих облачных решений для групп абонентов**, обычно предусматривается право поставщика прекращать договор в любое время и без факта неисполнения обязательств клиентом. Стороны могут

договориться ограничить обстоятельства, при которых такое право может осуществляться, и обязать поставщика достаточно заблаговременно направлять клиенту уведомление о прекращении договора.

147. Право клиента прекращать договор по практическим соображениям (т.е. без факта неисполнения обязательств поставщиком) особенно характерно для публичных договоров. В таких случаях поставщик может выставить отдельный счет за досрочное прекращение. Однако оплата публичными органами сборов за досрочное прекращение договора может быть ограничена 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

148. Основанием для прекращения договора обычно является и серьезное нарушение обязательств по договору. Для того чтобы избежать неопределенности, стороны могут определить в договоре, какие события будут рассматриваться сторонами в качестве его серьезного нарушения. К серьезным нарушениям договора поставщиком могут относиться утрата или неправомерное использование данных, нарушение условий защиты персональных данных, повторяющиеся **инциденты, связанные с нарушением безопасности** (например, более определенного количества раз за определенный период времени), утечка конфиденциальной информации и недоступность услуг в определенные моменты или периоды времени. Наиболее распространенными причинами прекращения договора поставщиком являются непроизведение клиентом оплаты и нарушение им или его конечными пользователями **ППИ**. Сторона может воспользоваться правом прекратить договор при условии направления предварительного уведомления, проведения добросовестных консультаций и предоставления возможности исправить ситуацию. По условиям договора сторона может быть обязана возобновить его исполнение в течение определенного количества дней после принятия мер по исправлению ситуации.

149. В договоре могут быть затронуты обязательства поставщика в связи с окончанием обслуживания, которые останутся в силе после серьезного нарушения клиентом договорных положений, включая обеспечение **обратимости** данных клиента и другого контента (см. пункты 157–167 ниже).

Прекращение вследствие неприемлемых изменений договора

150. Некоторые изменения договора одной стороной могут быть неприемлемыми для другой стороны и могут стать основанием для прекращения договора. Такие изменения могут включать изменения **требований в отношении локализации данных** или изменения условий субподряда. В договоре может быть предусмотрено право клиента прекращать действие всего договора, если изменения договора, связанные с реструктуризацией портфеля услуг поставщика, приводят к прекращению предоставления или замене отдельных услуг (см. пункты 105–124 выше и пункт 155 ниже).

Прекращение в случае несостоятельности

151. Риски несостоятельности могут быть выявлены при проведении оценки рисков (см. часть первую, пункт 15 (j)) и в ходе исполнения договора, например, если в договоре предусмотрено периодическое представление отчетов о финансовом состоянии сторон. Положения, допускающие прекращение действия договора в случае несостоятельности любой из сторон, являются распространенным явлением. Императивные положения законодательства в области несостоятельности могут иметь преимущественную силу по сравнению с этими положениями.

152. Неплатежеспособному клиенту, возможно, необходимо будет продолжать использование услуг облачных вычислений в течение того периода, пока он решает свои финансовые проблемы. Стороны могут ограничить право ссылаться на несостоятельность как на единственное основание для прекращения договора, если, например, это не сопровождается непроизведением клиентом платежей по договору.

153. Стороны могут указать в договоре — или в законодательстве могут быть предусмотрены — механизмы извлечения данных клиента в случае несостоятельности поставщика (например, автоматическая передача исходного кода или депонированного ключа, обеспечивающих доступ к данным клиента и другому контенту). В противном случае клиент может столкнуться с трудностями и задержками при извлечении своих данных и другого контента из облачной инфраструктуры несостоятельного поставщика. 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 (данных и кодов прикладных программ), который может быть выведен в течение определенного периода времени, или принять решение о том, что обязательства в связи с окончанием обслуживания будут выполняться в порядке очередности обращения.

Прекращение в случае смены контроля

154. Смена контроля может быть связана, например, 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.

155. Применимое законодательство может предусматривать необходимость прекращения договора, если в результате изменения контроля утрачивается возможность выполнения обязательных требований законодательства (например, **требований в отношении локализации данных** или запрета на ведение дел с отдельными предприятиями в рамках режима международных санкций или по соображениям национальной безопасности). Нормативные ограничения в связи со сменой контроля могут особо затрагивать договоры публичных органов. Кроме того, стороны могут договориться о прекращении действия договора в случае смены контроля, если, в частности, в результате такой смены поставщик или сам договор перейдет под контроль конкурента клиента или же если в результате поглощения произойдет аннулирование или серьезное изменение портфеля услуг. Требование направлять заблаговременное уведомление о предстоящей смене контроля и ожидаемых последствиях этого для договора является обычной практикой.

Положение об отсутствии активности пользователя

156. Основанием для одностороннего прекращения договора поставщиком может послужить отсутствие активности со стороны клиента в течение определенного периода времени, указанного в договоре. Однако положение об отсутствии активности пользователя редко встречается в договорах между коммерческими предприятиями о предоставлении услуг облачных вычислений за вознаграждение.

М. Обязательства в связи с окончанием обслуживания

157. Обязательства в связи с окончанием обслуживания могут быть сопряжены не только с договорными проблемами, но и проблемами нормативно-правового

порядка. Стороны могут стремиться 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 любых его обязательств перед бывшим клиентом закончилось как можно скорее.

158. 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 для экспорта данных

159. Стороны могут указать в договоре временные рамки для экспорта данных, которые могут быть достаточно большими, для того чтобы обеспечить плавный перевод клиентом своих данных и другого контента в другую систему.

Доступ клиента к контенту, предназначенному для экспорта

160. В договоре будут указаны данные и другой контент, подлежащие экспорту, и пути получения клиентом доступа к ним, включая любые ключи шифрования, которые могут находиться у поставщика или третьих сторон (см. часть первую, пункт 28). Для содействия экспорту данных клиента при минимальном участии поставщика стороны могут договориться о механизме депонирования (т. е. участии третьей стороны, уполномоченной автоматически предоставлять клиенту исходный код, ключи шифрования или другие элементы, позволяющие получить доступ к данным клиента и другому контенту при наступлении определенных событий, таких как прекращение действия договора (см. также пункт 153 выше)). В договоре могут быть также указаны варианты экспорта, включая форматы и процедуры, насколько это возможно, с учетом их вероятного изменения с течением времени.

Помощь поставщика в экспорте данных

161. Поставщик может не всегда соглашаться принять активное участие в оказании клиенту помощи при экспорте его данных в другую систему, но согласно закону можно ожидать, что он сделает такой экспорт возможным и простым. В тех случаях, когда стороны договорились об участии поставщика в экспорте данных клиента в другую систему, в договоре могут быть указаны соответствующие детали, такие как степень, процедуры и сроки оказания помощи в экспорте данных. Поставщик может потребовать отдельной оплаты за помощь в экспорте данных. В этом случае стороны могут указать в договоре сумму платежа или договориться об использовании в тот или иной момент времени преискуранта поставщика. В качестве альтернативы стороны могут договориться о включении такой помощи в договорную цену или же о том, что никакие дополнительные платежи взиматься не будут, если действие договора прекращается в результате нарушения поставщиком условий этого договора.

Удаление данных

162. В договоре, возможно, необходимо будет определить правила **удаления данных** из облачной инфраструктуры поставщика после их экспорта или истечения предусмотренного в договоре срока для экспорта данных. Удаление данных может производиться поставщиком автоматически, например, при наступлении определенных событий, истечении сроков, согласованных сторонами, или в соответствии с требованиями закона. В противном случае данные могут быть удалены только по специальному запросу и в соответствии со специальными инструкциями клиента. Стороны могут договориться о том, что клиент будет извещен о предстоящем удалении данных и что он получит официальное

подтверждение, отчет или рапорт по факту удаления данных, включая удаление данных из систем третьих сторон.

Сохранение данных по окончании действия договора

163. 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. Стороны могут договориться о сохранении поставщиком данных клиента после прекращения действия договора. Некоторые поставщики могут предложить за отдельную плату сохранять данные в течение определенного срока после окончания действия договора.

164. В отношении данных, которые не возвращаются или не могут быть возвращены клиенту и удаление которых не представляется возможным, стороны могут предусмотреть особые требования. Например, в договоре может быть указано, что вся персональная информация должна быть обезличена и что данные должны быть сохранены в кодированной форме или в формате, приемлемом для использования и совместимости, с тем чтобы обеспечить возможность их извлечения при необходимости. Стороны могут также договориться об ответственности сторон за сохранение данных после окончания действия договора в указанном формате.

Положение о сохранении конфиденциальности после окончания действия договора

165. Стороны могут согласовать положение о сохранении конфиденциальности после окончания действия договора. Обязательства обеспечивать конфиденциальность могут оставаться в силе в течение определенного количества лет (например, 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

166. Проверки в период после окончания действия договора могут быть согласованы сторонами или предусматриваться законодательством. Стороны могут достичь договоренности относительно условий проведения таких проверок, включая сроки и распределение расходов.

Остаток средств на счете

167. Стороны могут 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 в качестве компенсации за ущерб.

N. Урегулирование споров

Методы урегулирования споров

168. Стороны могут согласовать методы урегулирования своих споров в рамках договора. К методам урегулирования споров относятся переговоры, посредничество, согласительная процедура, урегулирование споров в режиме онлайн (УСО), 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. В случае небольших исков переговоры или посредничество с использованием УСО могут дать

сторонам оперативные и эффективные с точки зрения затрат методы достижения консенсуса в режиме онлайн. В случае исков более высокого уровня УСО, адаптированное конкретно к особенностям облачного сектора, может служить подходящим специализированным форумом и оказаться полезным для судебных разбирательств. Законодательство некоторых юрисдикционных систем может предусматривать определенные альтернативные механизмы урегулирования споров, которые стороны должны использовать, прежде чем они передадут спор на рассмотрение суда.

Арбитражное разбирательство

169. Споры, которые не удалось урегулировать мирным путем, могут быть переданы в арбитраж, если стороны предпочтут такой вариант. Однако не все вопросы могут быть переданы в арбитраж; по некоторым, согласно закону, решение должно выноситься судом. Поэтому стороны, возможно, пожелают установить, подлежат ли их споры арбитражному разбирательству, прежде чем делать выбор в пользу арбитража. В содержащейся в договоре арбитражной оговорке обычно указан арбитражный регламент, который будет регулировать арбитражное разбирательство. Договор может включать стандартное положение об урегулировании споров, содержащее ссылку на применение международно признанных норм для осуществления 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.

Урегулирование споров в режиме онлайн

170. Стороны могут выбрать механизм УСО для некоторых или для всех категорий споров, вытекающих из их договора, с учетом установленных законом ограничений. В договоре может быть указан диапазон вопросов, подлежащих УСО, и платформа УСО, а также правила, которые будут использоваться в ходе разбирательства. В некоторых случаях УСО уже может быть предусмотрено в пакете облачных услуг, предлагаемых поставщиком, с возможностью отказа от такой процедуры.

171. Процесс УСО обычно включает: а) переговоры, проводимые между сторонами с использованием платформы УСО; б) содействие урегулированию, в рамках которого назначается нейтральное лицо, вступающее в сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования; и с) заключительный этап, на котором администратор УСО или нейтральное лицо информирует стороны о характере заключительного этапа и о его форме. Результат УСО может не иметь обязательной силы для сторон, если только в договоре или применимом законодательстве не указано иное.

Судебное разбирательство

172. В случае судебного разбирательства, ввиду характера **услуг облачных вычислений**, юрисдикцию могут оспаривать несколько государств. Если это возможно, стороны могут согласовать положение о юрисдикции, в соответствии с которым они будут обязаны передавать спор на рассмотрение конкретного суда (см. пункты 175–181 ниже).

Сохранение данных

173. На этапе урегулирования спора постоянный доступ клиента к его данным, включая **метаданные** и другие **производные данные услуг облачных вычислений**, может иметь важное значение не только в плане обеспечения непрерывности коммерческой деятельности клиента, но и в плане его участия в процедурах урегулирования спора (например, для обоснования иска или встречного иска). В договоре может быть конкретно указано, что в случае возникновения

споров между сторонами данные клиента будут сохраняться поставщиком, и клиент будет иметь доступ к своим данным в течение разумного периода времени, независимо от характера спора. Стороны могут также договориться об использовании механизма депонирования (см. пункт 160 выше).

Срок исковой давности

174. Стороны могут указать в договоре срок исковой давности, в течение которого могут предъявляться иски. Могут применяться и сроки исковой давности, предусмотренные законом, которые будут иметь преимущественную силу по отношению к условиям договора, не соответствующим такому законодательству.

О. Положения о выборе права и выборе суда

175. В соответствии с принципом свободы договора (см. пункт 34 выше) 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 отношению к положениям о выборе права и выборе суда, согласованным договаривающимися сторонами, с учетом предмета спора. Кроме того, независимо от выбора права и выбора суда, в отношении договора могут быть применимы императивные нормы нескольких отраслей права (например, закона о защите данных, закона о несостоятельности), в том числе нормы различных юрисдикционных систем.

Соображения, связанные с выбором применимого права и суда

176. 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.

177. 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 подлежать исполнению в странах, в которых, возможно, будут добиваться его исполнения. Применение гибкого подхода в отношении вариантов приведения решения в исполнение может иметь важное значение, особенно в контексте облачных вычислений, где может отсутствовать определенность в отношении многих факторов, которые стороны, как правило, учитывают при разработке положений о выборе права и выборе суда, включая местонахождение активов, используемых при предоставлении услуг, и местонахождение поставщика и клиента.

Императивный характер норм права и суда

178. Императивный характер норм права и суда в рамках конкретной юрисдикции может определяться различными факторами, включая следующее:

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

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

с) законодательство места происхождения деятельности (местонахождение оборудования) или места, на которое деятельность сориентирована с целью получения выгоды, может послужить основанием для применения законодательства этого места. В число факторов, которые могут быть приняты во внимание при принятии решения по данному вопросу, входят использование домена верхнего уровня данной страны, привязанного к конкретному месту, местный язык, использованный при разработке веб-сайта, установление цен в местной валюте и местные лица для связи.

Внутригосударственное право и суд поставщика или клиента

179. 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 отдавать предпочтение законодательству и юрисдикции его собственной страны. Возможности публичных учреждений в плане согласия на применение права и юрисдикции иностранного государства 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

180. Стороны могут также указать различные варианты выбора права и суда в связи с различными аспектами договора. Они могут также выбрать юрисдикционную систему ответчика, чтобы исключить преимущества, обусловленные выбором национального суда, для истца и тем самым способствовать неформальному урегулированию спора.

Отсутствие выбора права или суда

181. Стороны, возможно, предпочтут не включать в свой договор никаких положений о выборе права или суда, оставив этот вопрос открытым для обсуждения на более позднем этапе, когда и если это потребуется. В некоторых случаях такое решение представляется единственно возможным. Частью решения вопросов юрисдикции и применимого права может быть также УСО (см. пункты 170–171).

Р. Уведомления

182. 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 каких-либо императивных норм законодательства стороны могут согласовать формальные процедуры уведомления, которые могут быть единообразными 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 действия договора. Стороны могут согласовать предельные сроки с учетом необходимости обеспечения **обратимости** данных и продолжения коммерческой деятельности клиента. Договор может содержать ссылки на любые установленные законодательством требования в отношении уведомлений и предельных сроков.

183. Стороны могут договориться об использовании **письменных** уведомлений, направляемых на физический или электронный адрес указанных в договоре контактных лиц. В договоре можно указать юридические последствия, которые

наступят, если уведомление не будет направлено или если не будет дан ответ на уведомление, которое требует такого ответа.

Q. Различные другие положения

184. Часто стороны включают в группу других различных положений те положения, которые не вошли в остальные разделы договора. Некоторые из них могут содержать стандартный текст, содержащийся во всех видах коммерческих договоров (так называемые «стандартные положения, не являющиеся предметом переговоров»). В качестве примера можно привести положение о разделении, 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 ряд различных других положений не снижает их юридического значения. Некоторые из них могут увязываться сторонами со специфическим характером **услуг облачных вычислений**.

R. Изменение договора

185. 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.

186. В силу особенностей **услуг облачных вычислений**, возможно, будет трудно провести различие между изменениями, которые будут представлять собой поправки к договору, и изменениями, которые будут носить иной характер. Например, использование клиентом какой-либо из опций, предусмотренных с самого начала действия договора, не обязательно будет представлять собой поправку к оригинальному договору, равно как и изменения в услугах в результате проведения штатного технического обслуживания и другой деятельности поставщика, предусмотренной договором (см. пункты 105–106 выше). С другой стороны, добавление каких-либо элементов, не предусмотренных изначально в согласованных условиях и, соответственно, оправдывающих изменение в цене, можно будет считать поправкой к договору. Любые обновления, сопряженные с существенными изменениями предварительно согласованных условий и установок, также могут считаться поправкой к договору.

187. 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.

188. Учитывая частые изменения первоначально согласованных условий, каждая из сторон, возможно, пожелает независимо от другой стороны хранить весь пакет изначально согласованных условий и изменений в них.

Глоссарий

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.

Проверка: процесс анализа соблюдения установленных договором и нормативными актами требований или технических стандартов. 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, либо вне структуры или проводиться независимой третьей стороной, назначенной поставщиком или клиентом, или же обоими. В **соглашении об уровне обслуживания (СУО)** могут быть указаны конкретные параметры производительности, касающиеся проверки, например, что услуги, предоставляемые по договору, сертифицируются по крайней мере один раз в год независимым аудитором, исходя из стандарта безопасности, определенного в договоре.

Услуги облачных вычислений: онлайн-услуги, характерными особенностями которых являются:

- a) **широкий сетевой доступ**, означающий, что услуги 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) **измеряемый объем предоставления**, допускающий осуществление контроля за использованием ресурсов и взимание платы с учетом уровня использования (**оплата по мере оказания услуг**);
- c) **коллективная аренда**, означающая, что физические и виртуальные ресурсы предоставляются многочисленным пользователям, данные которых изолированы и недоступны для других пользователей;
- d) **самообслуживание по требованию**, означающее, что услуги используются клиентом по мере необходимости, автоматически либо при минимальном взаимодействии с поставщиком;
- e) **эластичность и масштабируемость**, означающие способность быстро расширять или сокращать масштабы потребления услуг в соответствии с потребностями клиента, включая типичные общие колебания в потреблении ресурса (например, сезонные изменения);
- f) **объединение ресурсов**, означающее, что 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;
- g) **широкий спектр услуг** от предоставления и использования услуг по простому сетевому подключению и базовым вычислениям (например, хранение данных, электронная почта и офисные прикладные программы) до предоставления и использования широкого спектра средств физической инфраструктуры информационно-коммуникационных технологий (ИТ) (например, серверов и центров данных) и виртуальных ресурсов, необходимых клиенту для формирования своих собственных платформ информационно-коммуникационных технологий или же развертывания, организации и использования созданных или приобретенных клиентом прикладных программ или программного обеспечения. Разновидностями услуг облачных вычислений являются инфраструктура как услуга (**ИкУ**), платформа как услуга (**ПкУ**) или программное обеспечение как услуга (**ОкУ**).

Партнеры по предоставлению услуг облачных вычислений (например, инспекторы систем облачных вычислений, брокеры услуг облачных вычислений или системные интеграторы): лица, привлекаемые для оказания поддержки 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.

Производные данные услуг облачных вычислений: находящиеся под контролем поставщика данные, полученные в результате использования клиентом услуг облачных вычислений этого поставщика. 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 и о любой конфигурации, изменении с учетом потребностей или модификации.

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

Удаление данных: последовательность операций, преследующих цель необратимо удалить данные, включая их резервные копии и метаданные, а также другой контент из инфраструктуры облачных вычислений (физической и виртуальной). В некоторых случаях для удаления данных может потребоваться уничтожение физической инфраструктуры (например, серверов), в которой хранятся данные. В **соглашении об уровне обслуживания (СУО)** может быть указан конкретный параметр производительности, касающийся удаления данных, например, что поставщик обеспечивает эффективное, необратимое и окончательное удаление данных клиента по любой просьбе клиента в течение определенного периода времени, определенного в договоре, и в соответствии со стандартом или методом, определенным в договоре.

Требования в отношении 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.

Обработчик данных: лицо, которое осуществляет обработку данных от имени контролера данных.

Субъект данных: физическое лицо, которое может быть идентифицировано, прямо или косвенно, с помощью данных, в том числе путем ссылки на такие идентификаторы, как имя, идентификационный номер, местонахождение и любые факторы, характерные для физической, генетической, умственной, экономической, культурной или социальной идентичности этого лица. В ряде юрисдикционных систем субъекты данных пользуются, согласно нормативно-правовым актам о защите или неприкосновенности данных, определенными правами в отношении данных, которые помогают их идентифицировать. Эти нормативно-правовые акты могут способствовать включению в **соглашение об уровне обслуживания (СУО)** конкретных параметров производительности, касающихся защиты данных, например, что услуги, предоставляемые по договору, сертифицируются по крайней мере один раз в год независимым аудитором, исходя из стандарта защиты/неприкосновенности данных, указанного в договоре. (См. также **права субъекта данных** и **персональные данные**).

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 местонахождение данных, их использование третьими сторонами, утечку данных и другие нарушения в использовании данных. Они могут также обладать правом получать доступ к персональным данным в любое время, правом стереть свои персональные данные (в

соответствии с правом на полное удаление информации о них), правом ограничивать **обработку** своих персональных данных и правом, связанным с **переносимостью** своих персональных данных.

Модели развертывания: различные формы организации услуг 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.

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. В **соглашении об уровне обслуживания (СУО)** это может быть определено как количество допустимых отключений оговоренной продолжительности в течение данного периода времени, например, не более одного отключения продолжительностью до одного часа в день и не в интервале с 8:00 до 17:00.

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

«**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).

Инфраструктура как услуга (ИкУ): 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).

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

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

Лицензии на использование интеллектуальной собственности (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 или числом устройств и сроком. Сублицензирование может быть запрещено. Лицензиар может потребовать ссылаться на владельца прав на интеллектуальную собственность каждый раз, когда эти права используются.

Время ожидания: 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**. В **соглашении об уровне обслуживания (СУО)** время ожидания обычно выражается в миллисекундах.

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 **платформа как услуга (ПкУ)** или **программное обеспечение как услуга (ОкУ)** 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 в предоставлении услуг, что затрудняет идентификацию и управление рисками. Многоуровневые услуги облачных вычислений особенно характерны для **ОкУ**.

Обособленность: зависимость клиента от отдельного поставщика из-за высоких издержек, связанных с переходом к другому поставщику. Издержки в этом контексте следует понимать в самом широком смысле как охватывающие не только финансовые затраты, но также и усилия, время и другие смежные аспекты.

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

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 (например, что поставщик соблюдает принципы управления ключами в соответствии с международным стандартом, определенным в договоре). Для того чтобы иметь практическое значение, такие параметры должны давать клиенту возможность оценивать важные для него аспекты производительности 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 критически важной и использующая облако в целях архивирования, не требует обеспечения такого же **времени работоспособности** или такого же выполнения других

условий **соглашения об уровне обслуживания (СУО)**, что и критически важная система или система, функционирующая в режиме реального времени.

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 (например, неповрежденные данные/неповрежденные данные + утраченные данные в течение указанного периода времени (например, календарного месяца)). В этой формуле потребуются определить тип данных (например, файлы, базы данных, коды, приложения) и единицу измерения (число файлов, длина в битах).

Персональные данные: чувствительные и нечувствительные 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 (см. **субъект 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 персональных данных.

Платформа как услуга (ПКУ): категория **услуг облачных вычислений**, благодаря которой клиент может развернуть, организовать и применять в облаке созданные или приобретенные им прикладные программы с использованием одного или более существующих языков программирования и видов среды выполнения, поддерживаемых поставщиком.

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. В **соглашении об уровне обслуживания (СУО)** могут быть указаны параметры производительности, касающиеся переносимости, например, что данные клиента могут быть извлечены клиентом через единую ссылку для загрузки или интерфейсы прикладных программ (ППИ); или что формат данных имеет структуру и описание, позволяющие клиенту использовать его повторно или, по желанию, преобразовать его в другой формат данных.

Целевая точка восстановления (ЦТВ): максимальный период времени до незапланированного сбоя в предоставлении услуг, в течение 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.

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 или другие отраслевые или профессиональные нормы (например, адвокатская тайна, врачебная тайна) 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).

Инцидент, связанный с нарушением безопасности: событие, которое свидетельствует о том, что системе или данным был причинен ущерб или что действующие меры по их защите не увенчались успехом. Инцидент, связанный с нарушением безопасности, нарушает нормальную работу. Примерами таких инцидентов являются попытки из несанкционированных источников получить доступ к системам или данным, незапланированный сбой в предоставлении услуг или отказ в обслуживании, несанкционированная обработка или хранение данных и несанкционированные изменения в инфраструктуре системы.

Соглашение об уровне обслуживания (СУО): часть договора об облачных вычислениях между поставщиком и клиентом, в которой определяются услуги облачных вычислений, предусмотренные договором, и уровень обслуживания, который ожидается или должен быть достигнут согласно договору (см. **параметры производительности**).

Программное обеспечение как услуга (ОкУ): категория услуг облачных вычислений, благодаря которой клиент может использовать в облаке прикладные программы поставщика.

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, возможно, будет в состоянии 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.

Время работоспособности: время, в течение которого услуги облачных вычислений доступны и могут быть использованы. Оно может быть выражено как количественный или процентный показатель, как подробная формула или конкретные даты или дни и время, когда доступность услуг, связанных с определенной прикладной программой, имеет решающее значение.

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.