

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ С ПРОВАЙДЕРОМ ОБЛАЧНЫХ СЕРВИСОВ

Стандартная форма договора с провайдером. Полный набор документов, определяющих взаимоотношения провайдера облачных услуг и предприятие-клиента обычно состоит из нескольких документов:

- Соглашение об уровне обслуживания (***Service Level Agreement, SLA***) в котором оговариваются количественные параметры услуги провайдера, такие как доступность услуги в процентах времени от некоторого периода, чаще всего месяца (например 0,99 или 0,999), максимальный период отказа услуги (например, 30 мин), предельный уровень нагрузки на прикладную программу (например, не более 100 запросов в минуту) и т.п. В этом документе также должны быть оговорено, каким образом провайдер компенсирует невыполнение параметров SLA.
- Политика конфиденциальности данных. Этот документ описывает практику обработки данных пользователя провайдером – способы, с помощью которых данные собираются, используются, хранятся и уничтожаются после окончания срока действия договора. Важно, чтобы политика конфиденциальности данных провайдера согласовывалась с общей политикой безопасности предприятия-клиента.
- Политика допустимого использования сервисов ограничивает действия клиента услуги, например, запрещая ему отправлять спам, пользуясь ресурсами провайдера.
- Условия использования оговаривают такие важные детали как лицензирование услуг, границы ответственности за инциденты с данными, а также любые изменения в условиях договора.

Важно понимать, что существуют стандартная форма документов договора и индивидуальная. Стандартная форма договора разработана специалистами и юристами провайдера и отражает его интересы. Такая форма может удовлетворять определённые категории клиентов, но не удовлетворять другие, например, по причине несовпадения политик конфиденциальности. Возможна также индивидуальная форма договора, которая строится на основе стандартной, но предусматривает изменения, отражающие особенности клиента. Провайдеры не всегда идут на заключение индивидуальных договоров, особенно для клиентов, не представляющих особой значимости для провайдера (небольшое предприятие, неизвестное предприятие и т.п.). Заключение договора по стандартной форме всегда несет в себе опасность и необходимо хорошо изучить все его положения, прежде чем соглашаться на них в том случае, когда провайдер отказывается заключать индивидуальный договор.