

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 11 лютого 2025 р. № 154

ПОРЯДОК

надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних,  
пов'язаних з обробкою державних інформаційних ресурсів або  
інформації з обмеженим доступом, вимога щодо  
захисту якої встановлена законом

1. Цей Порядок визначає особливості надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних (далі — послуги), пов'язаних з обробкою державних інформаційних ресурсів або інформації з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом (далі — електронні інформаційні ресурси).

Дія цього Порядку не поширюється на відносини, визначені частинами третьою та четвертою статті 4 Закону України “Про хмарні послуги”.

2. У цьому Порядку терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України “Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України”, “Про електронні комунікації”, “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”, “Про інформацію”, “Про публічні електронні реєстри”, “Про основні засади забезпечення кібербезпеки України”, “Про хмарні послуги”.

3. Послуги надаються публічному користувачу хмарних послуг або користувачу хмарних послуг, що є власником (держателем, розпорядником) електронних інформаційних ресурсів (далі — користувач), надавачем послуг (далі — надавач) на підставі договору про надання послуг (далі — договір), строк дії якого повинен визначатися з урахуванням строку дії документа про відповідність, виданого акредитованим органом з оцінки відповідності в сфері електронних комунікацій, щодо відповідних послуг та не бути більшим строку дії такого документа.

4. Під час порівняння послуг та хмарної інфраструктури користувач враховує документ про відповідність, виданий акредитованим органом з оцінки відповідності в сфері електронних комунікацій, щодо відповідної послуги, який є достатнім документальним підтвердженням вимогам щодо управління інформаційною безпекою, неперервністю, безпеки мережевих та інформаційних систем надавачів.

5. Під час проведення аналізу ринку послуг з метою їх порівняння, зокрема щодо управління інформаційною безпекою, неперервністю та якістю надання послуг, їх впливу на довкілля, користувач використовує перелік надавачів, а також електронний каталог послуг.

6. Заходи з виконання вимог щодо захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах та кібербезпеки, встановлених законодавством у сферах захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах та кібербезпеки, можуть здійснюватися користувачами самостійно або надавачем.

У разі коли виконання таких вимог не може бути забезпечено надавачами, користувачі до початку користування послугами самостійно здійснюють заходи з виконання зазначених вимог.

7. Дані від користувача до надавача можуть передаватися з використанням матеріальних носіїв інформації або електронних комунікаційних мереж, засобів криптографічного захисту інформації з дотриманням вимог до цілісності, конфіденційності та доступності інформації, встановлених законодавством у сферах захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах та кібербезпеки.

Для передачі електронних інформаційних ресурсів користувачами використовуються засоби криптографічного захисту з відповідними криптоалгоритмами та криптопротоколами, включеними до переліку стандартів та технічних специфікацій, дозволених для реалізації в засобах криптографічного захисту інформації, затвердженого Адміністрацією Держспецзв'язку, та/або ті, на які за результатами експертних досліджень Адміністрацією Держспецзв'язку видано позитивний експертний висновок, відповідно до технічних регламентів.

Інші умови передачі даних, у тому числі щодо структурування даних, форматів даних, визначаються договором.

Порядок та підстави для передачі електронних інформаційних ресурсів від одного надавача до іншого передбачаються в договорі. У всіх випадках така передача повинна здійснюватися з дотриманням вимог щодо цілісності, конфіденційності та доступності інформації, встановлених законодавством у сферах захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах та кібербезпеки.

8. Передача даних від користувача до надавача, а також від надавача до користувача повинна здійснюватися у систематизованому та структурованому вигляді, що забезпечує їх належне використання та обробку. Дані повинні передаватися у машинозчитуваному форматі, що забезпечить можливість збереження логічної структури даних та дасть змогу автоматизованій обробки даних без застосування додаткових засобів щодо їх конвертації.

Інформація щодо процесів, технічних вимог, строків передачі електронних інформаційних ресурсів від одного надавача до іншого або

відмови від послуг повинна бути надана користувачу до визначення переможця процедури закупівлі (спрощеної процедури закупівлі).

У разі переходу користувача до іншого надавача електронні інформаційні ресурси передаються надавачем до іншого надавача у повному обсязі. Витрати на проведення робіт, пов'язаних з передачею електронних інформаційних ресурсів, здійснюються надавачем, якому передаються електронні інформаційні ресурси.

У разі переходу користувача до іншого надавача такий користувач не пізніше ніж за один календарний місяць до запланованої дати припинення використання послуг повідомляє надавачу про необхідність передачі даних, а також умови та порядок такої передачі.

У разі відмови користувача від використання послуг такий користувач не пізніше ніж за один календарний місяць до запланованої дати припинення використання послуг повідомляє надавачу про рішення, умови та процедури передачі даних, а також їх видалення.

У всіх випадках передача електронних інформаційних ресурсів повинна здійснюватися з дотриманням вимог законодавства у сферах захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах та кібербезпеки.

У разі переходу користувача до іншого надавача або відмови від використання послуг такому користувачу повинна надаватися інформація щодо:

попереднього розрахунку вартості робіт для передачі даних та припинення обробки;

технічних вимог в обсязі, достатньому для проведення оцінки сумісності під час переходу до іншого надавача або для збереження даних;

строку, протягом якого повинно бути здійснено перехід до іншого надавача, або передачі та порядку видалення даних та суми витрат, необхідних на проведення робіт, пов'язаних з передачею електронних інформаційних ресурсів.

9. Під час надання послуг, пов'язаних з обробкою електронних інформаційних ресурсів, повинна забезпечуватися інтеоперабельність.

10. Користувачі відповідно до частини шостої статті 8 Закону України "Про основні засади забезпечення кібербезпеки України" створюють резервні копії національних електронних інформаційних ресурсів, що перебувають у їх володінні або розпорядженні та є критичними для їх сталого функціонування, крім тих, передача яких обмежена законодавством у сферах захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах та кібербезпеки, та передають їх для зберігання до Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів. Передача резервних копій здійснюється відповідно

до Порядку передачі, збереження і доступу до резервних копій національних електронних інформаційних ресурсів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 7 квітня 2023 р. № 311 “Деякі питання функціонування Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів” (Офіційний вісник України, 2023 р., № 40, ст. 2163), та Закону України “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”.

11. Умови припинення використання хмарної інфраструктури та послуг центру обробки даних, в яких обробляються та зберігаються електронні інформаційні ресурси та резервні копії даних, визначаються договором.

Умови та порядок видалення (знищення) даних та їх резервних копій, що створені (накопичені) та/або передані надавачу під час виконання договору, повинні бути передбачені договором з урахуванням методичних рекомендацій, затверджених Адміністрацією Держспецзв’язку.

---

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 11 лютого 2025 р. № 154

ВИМОГИ  
до надавачів хмарних послуг  
та/або послуг центру обробки даних

1. Ці вимоги визначають заходи, які повинні бути здійснені надавачем хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних (далі — надавач) для внесення відомостей про нього до переліку надавачів (далі — перелік), та порядок підтвердження відповідності надавача цим вимогам.

2. У цих вимогах терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України “Про електронні комунікації”, “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”, “Про технічні регламенти та оцінку відповідності”, “Про критичну інфраструктуру”, “Про основні засади забезпечення кібербезпеки України”, “Про хмарні послуги”.

3. Надавач повинен відповідати вимогам, визначеним у статті 8 Закону України “Про хмарні послуги”, та цим вимогам.

4. Безпека системи та устаткування забезпечується шляхом впровадження системи управління інформаційною безпекою та/або комплексної системи захисту інформації з підтверженою відповідністю за результатами державної експертизи у сфері технічного захисту інформації.

5. Система управління інформаційною безпекою створюється відповідно до законодавства у сферах захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах та кібербезпеки, національних та міжнародних стандартів у зазначених сферах.

6. Надавач забезпечує цілодобову охорону приміщень, будівель, споруд, які використовуються для надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних (далі — послуги).

7. Врегулювання інцидентів кібербезпеки забезпечується шляхом:

1) здійснення технічних та організаційних заходів для реагування на всі відомі загрози безпеці системи, що використовує технологію хмарних обчислень;

2) розроблення рекомендацій щодо класифікації, встановлення пріоритетів та загострення інцидентів кібербезпеки;

3) утворення групи працівників надавача з реагування на надзвичайні ситуації для скоординованого врегулювання інцидентів кібербезпеки;

4) інформування про інциденти кібербезпеки публічних користувачів хмарних послуг або користувачів хмарних послуг, що є власниками (держателями, розпорядниками) електронних інформаційних ресурсів (далі — користувачі), яких ці інциденти стосуються;

5) збирання даних про інциденти кібербезпеки та проведення аналізу типових інцидентів кібербезпеки;

6) проведення регулярного навчання з реагування на інциденти кібербезпеки з метою встановлення їх ефективності та виявлення недоліків;

7) повідомлення Адміністрації Держспецзв'язку та урядовій команді реагування на комп'ютерні надзвичайні події України CERT-UA про будь-який інцидент, який має значний негативний вплив на надання послуг, у порядку, затвердженому Адміністрацією Держспецзв'язку.

Якщо зазначений вплив поширюється на державні інформаційні ресурси або інформацію з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, або на об'єкт критичної інформаційної інфраструктури, урядова команда реагування на комп'ютерні надзвичайні події України CERT-UA невідкладно інформує Ситуаційний центр забезпечення кібербезпеки СБУ.

8. Управління безперервністю надання послуг забезпечується шляхом:

1) планування можливих сценаріїв реагування на кіберзагрози за результатами аналізу ризиків;

2) визначення пріоритетних хмарних ресурсів надавача, зупинення функціонування яких призведе до негативних наслідків надання послуг та/або їх припинення;

3) проведення оцінки залежності безперервного функціонування надання послуг від програмного забезпечення, субпідрядників;

4) прогнозування наслідків запланованих і незапланованих перерв у наданні послуг, збоїв у роботі хмарних ресурсів, що можуть виникати протягом певного часу;

5) визначення максимально допустимого строку перерв у наданні послуг та усунення збоїв у роботі хмарних ресурсів;

6) забезпечення наявності технічних та людських ресурсів, необхідних для відновлення роботи у визначені строки;

7) виконання плану заходів із забезпечення безперервності надання послуг;

8) упорядкування процесів, пов'язаних з функціонуванням хмарних ресурсів, а саме щодо:

закупівлі, введення в експлуатацію, технічного обслуговування, виведення з експлуатації та видалення (знищення) хмарних ресурсів;

ведення обліку хмарних ресурсів та позначення технічних засобів залежно від визначених рівня захисту та заходів із захисту інформації;

підтримання безпечної конфігурації механізмів обробки помилок у системі, що використовує технологію хмарних обчислень, реєстрації подій, шифрування, аутентифікації та авторизації в такій системі;

визначення вимог та процедур щодо використання версій програмного забезпечення та його оновлення, правил поводження з програмним забезпеченням, технічна підтримка якого не здійснюється;

запровадження обмежень на встановлення програмного забезпечення або використання послуг;

запровадження віддаленої деактивації, видалення (знищення) або блокування;

повного та незворотного видалення (знищення) даних під час виведення хмарного ресурсу з експлуатації;

видів та порядку проведення оновлень;

вимог щодо проведення тестування;

вимог щодо проведення термінових оновлень;

9) здійснення технічних та організаційних заходів для проведення моніторингу надання та припинення надання послуг, зокрема необхідних для забезпечення виконання умов договору про надання послуг публічному користувачу та оператору критичної інфраструктури щодо об'єкта критичної інформаційної інфраструктури щодо обсягу і якості надання послуг.

9. Надавач повинен запровадити інформування про поточні загрози та програми навчання працівників щодо безпеки інформації, які повинні охоплювати, зокрема, питання:

поводження із програмним забезпеченням, яке використовується для надання послуг;

поводження з даними користувачів;

здійснення дій у разі виникнення інцидентів кібербезпеки.

10. Надавач повинен розміщувати інформацію про наявність та доступність хмарних ресурсів, з якою користувач може ознайомитися на веб-сайті надавача, а також забезпечити можливість здійснення користувачами контролю за розподілом призначених їм системних ресурсів.

11. Надавач повинен запровадити здійснення заходів з автоматизованого контролю за наданням послуг.

12. Моніторинг, аудит та випробування проводяться шляхом:

1) запровадження механізмів реєстрації та моніторингу подій ненавмисного характеру, зокрема природного, технічного, технологічного, у тому числі внаслідок дії людського фактора, що мають вплив на програмне забезпечення, які повинні передбачати:

визначення подій ненавмисного характеру, зокрема природного, технічного, технологічного, помилкового, у тому числі внаслідок дії людського фактора, які можуть призвести до порушення безпеки захисту інформації;

визначення умов для початку, зупинення, зокрема тимчасового, реєстрації подій ненавмисного характеру, зокрема природного, технічного, технологічного, у тому числі внаслідок дії людського фактора;

проведення аналізу інформації про строк зберігання журналів реєстрації подій ненавмисного характеру, зокрема природного, технічного, технологічного, у тому числі внаслідок дії людського фактора, а також визначення працівників, що відповідають за реєстрацію зазначених подій та ведення журналів;

синхронізацію часу програмного забезпечення;

2) запровадження планування та проведення аудитів щодо виявлення, реєстрації та моніторингу дій, які можуть призвести до перерв/збоїв у наданні послуг або порушення умов договорів про надання послуг публічному користувачу та оператору критичної інфраструктури щодо об'єкта критичної інформаційної інфраструктури, що виконуються під час планового технічного обслуговування програмного забезпечення;

3) регулярного (не менш як один раз на квартал) проведення випробувань (навчань) для виявлення загальновідомих вразливостей програмного забезпечення, які використовуються для надання послуг;

4) здійснення випробувань (навчань) щодо можливості обходу та/або деактивації засобів захисту програмного забезпечення відповідно до визначеної надавачем методики, які повинні проводитися персоналом надавача, що має відповідну кваліфікацію, або із залученням інших осіб;

5) проведення аналізу результатів випробувань (навчань) щодо виявлення та усунення вразливостей.

13. Надавач повинен проводити не менш як один раз на рік внутрішні аудити для перевірки відповідності системи внутрішнього контролю безпеки цим вимогам.

14. Надавач забезпечує відповідність міжнародному стандарту ISO/IEC 27001 або стандарту іноземної країни, прийнятому відповідно до міжнародного стандарту ISO/IEC 27001, або ДСТУ ISO/IEC 27001:2023 (ISO/IEC 27001:2022, IDT) "Інформаційна безпека, кібербезпека та захист конфіденційності. Системи керування інформаційною безпекою. Вимоги",



ДСТУ ISO/IEC 27018:2019 “Інформаційні технології. Методи захисту. Кодекс ustalеної практики для захисту персональної ідентифікаційної інформації (PII) у загальнодоступних хмарах, що діють як процесори PII” (ISO/IEC 27018:2019, IDT).

15. Підтвердження відповідності надавача цим вимогам є обов’язковим для внесення відомостей про нього до переліку, ведення якого здійснюється Адміністрацією Держспецзв’язку.

16. Відповідність надавача цим вимогам підтверджується:

1) документом про відповідність, виданим органом з оцінки відповідності, та/або документом про підтвердження відповідності комплексної системи захисту інформації за результатами державної експертизи у сфері технічного захисту інформації;

2) документами, що визначають порядок обробки персональних даних, якими регламентовано дотримання конфіденційності обробки персональних даних;

3) документами, що підтверджують право власності або право користування засобами, що використовуються під час надання послуг, у разі відсутності такої інформації в публічних електронних реєстрах, інформаційно-комунікаційних системах;

4) документами, що підтверджують право власності або право користування приміщеннями, що використовуються для розміщення всіх складових програмно-технічного комплексу, що забезпечують надання послуг;

5) документом про відповідність, виданим органом з оцінки відповідності у сфері електронних комунікацій, що підтверджує відповідність юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців, які мають намір надавати послуги, цим вимогам.

17. Адміністрація Держспецзв’язку після отримання від надавача заяви про внесення відомостей про нього до переліку забезпечує проведення перевірки достовірності відомостей та повноти поданих надавачем документів.

18. Достовірність зазначених у заяві про внесення відомостей про надавача до переліку реквізитів документів, передбачених підпунктами 2, 4, 5 пункту 16 цих вимог, перевіряється Адміністрацією Держспецзв’язку шляхом доступу до відповідних інформаційно-комунікаційних систем або в автоматичному режимі шляхом електронної інформаційної взаємодії відповідно до Порядку електронної (технічної та інформаційної) взаємодії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606 (Офіційний вісник України, 2016 р., № 73, ст. 2455; 2023 р., № 11, ст. 721).

У разі відсутності технічної можливості передачі даних у спосіб, визначений абзацом першим цього пункту, електронна інформаційна взаємодія суб'єктів інформаційних відносин може здійснюватися з використанням інших інформаційно-комунікаційних систем із застосуванням у них відповідних комплексних систем захисту інформації з підтвердженою відповідністю за результатами державної експертизи в порядку, встановленому законодавством у сфері захисту інформації та кібербезпеки.

У разі неможливості отримання відомостей шляхом електронної інформаційної взаємодії Адміністрація Держспецзв'язку надсилає до суб'єкта, який видав документи, запит щодо підтвердження видачі такого документа та/або достовірності відомостей. Зазначений суб'єкт протягом п'яти робочих днів з дня отримання такого запиту підтверджує або заперечує видачу відповідного документа та/або достовірність відомостей з використанням системи електронної взаємодії електронних ресурсів або відповідної інформаційно-комунікаційної системи. Якщо протягом п'яти робочих днів з дня отримання суб'єктом запиту відповідь на запит від суб'єкта не отримано, надана надавачем інформація вважається достовірною.

---

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 11 лютого 2025 р. № 154

ПОРЯДОК  
формування та використання електронних каталогів  
хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних

1. Цей Порядок визначає процедуру формування, використання електронних каталогів хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних.

2. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

електронний каталог хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних (далі — електронний каталог) — база даних, яка містить систематизовану та структуровану інформацію про хмарні послуги та/або послуги центру обробки даних (далі — послуги), що формується та ведеться надавачем таких послуг;

структура електронного каталогу — перелік видів інформації, що міститься в електронному каталозі, про надавачів послуг (далі — надавачі) та послуги, що ними надаються.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України “Про публічні закупівлі” та “Про хмарні послуги”.

3. Надавачі подають інформацію про послуги відповідно до структури електронного каталогу згідно з додатком окремо за кожним видом послуг, передбачених частинами другою та четвертою статті 3 Закону України “Про хмарні послуги”.

4. Надавач актуалізує інформацію, зазначену в електронному каталозі, протягом п’яти робочих днів з дня настання обставин, що зумовлюють необхідність такої актуалізації.

5. Електронний каталог ведеться державною мовою. Комерційні найменування надавачів, послуг, найменування стандартів, настанов, схем сертифікацій та оцінки відповідності можуть зазначатися українською та англійською мовами.

6. Інформація з електронного каталогу використовується публічним користувачем хмарних послуг або користувачем хмарних послуг, що є власником (держателем, розпорядником) державних інформаційних ресурсів або інформації з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, та операторами критичної інфраструктури щодо об’єктів критичної інформаційної інфраструктури для проведення аналізу ринку таких послуг та планування закупівель та підготовки до проведення закупівель відповідно до Закону України “Про публічні закупівлі”.

7. Надавач забезпечує доступ до електронного каталогу через власний веб-сайт на безоплатній основі цілодобово сім днів на тиждень, крім випадків проведення модернізації або планових і позапланових профілактичних та/або технічних робіт, пов'язаних з усуненням технічних та/або методологічних недоліків чи технічного збою в роботі. Інформація про тривалість проведення таких робіт розміщується надавачем на його веб-сайті.

---

Додаток  
до Порядку формування та використання  
електронних каталогів хмарних послуг та/або  
послуг центру обробки даних

СТРУКТУРА  
електронного каталогу хмарних послуг  
та/або послуг центру обробки даних

1. Повне найменування юридичної особи або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи — підприємця.

2. Код згідно з ЄДРПОУ або міжнародний ідентифікаційний код (код LEI) юридичної особи чи реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи — підприємця або серія (за наявності) та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання в установленому порядку відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті).

3. Місцезнаходження юридичної особи або задеклароване чи зареєстроване місце проживання (перебування) фізичної особи — підприємця.

4. Контактні дані особи, відповідальної за надання інформації про надавача хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних (далі — надавач) та послуги, що ним надаються:

- 1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності);
- 2) номер телефону;
- 3) адреса електронної пошти.

5. Вид хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних відповідно до Закону України “Про хмарні послуги”:

- 1) інфраструктура як послуга;
- 2) платформа як послуга;
- 3) програмне забезпечення як послуга;
- 4) безпека як послуга;
- 5) інші послуги, що відповідають визначенню хмарних послуг;
- 6) технічне адміністрування електронних комунікаційних мереж, інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних систем;
- 7) технічна підтримка користувача хмарних послуг (далі — користувач);

8) розміщення обладнання у центрі обробки даних, включаючи надання у користування окремих приміщень для розміщення обладнання;

9) надання у користування технічних засобів, розміщених у центрі обробки даних;

10) кіберзахист.

6. Комерційне найменування хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних (далі — послуги) (за наявності).

7. Короткий опис послуги та її зміст (гіперпосилання на веб-сайт надавача з детальною інформацією про послуги та їх зміст. Якщо надавач надає відповідну послугу разом з іншим надавачем або з використанням його послуг, зазначається інформація про іншого надавача та опис функцій, що здійснюються ним).

8. Можливість надання послуги у:

приватній хмарі;

колективній хмарі;

гібридній хмарі.

9. Умови використання послуги (загальна інформація щодо веб-браузера (веб-браузерів) інтерфейсу, інтерфейс прикладного програмування, інсталяції програмного забезпечення, сумісності операційних систем, можливості використання на електронних пристроях, наявності документації та обмежень, у разі потреби іншої інформації з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про умови використання послуг).

10. Загальна інформація щодо надання послуг (можливість автоматичного збільшення/зменшення обсягу послуг, порядок та час надання, повідомлення про надмірне споживання, обмеження цих послуг з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про умови надання послуг).

11. Доступність послуги (гарантовані доступні обсяги, відповідальність надавача у разі недотримання обсягів надання послуг з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про рівень надання послуг).

12. Передача даних та систем між користувачем та надавачем, зокрема після припинення, розірвання договору про надання послуг публічному користувачу та оператору критичної інфраструктури щодо об'єкта критичної інформаційної інфраструктури (далі — договір) (загальна інформація щодо способів передачі даних та систем, зокрема матеріальних носіїв інформації, інтерфейсів прикладного програмування, формату даних, захисту даних та систем, з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про умови передачі даних та систем).

13. Видалення даних (їх копій), систем користувача (час зберігання даних (їх копій), систем після видалення користувачем за їх видами, час зберігання даних (їх копій), систем після припинення, розірвання договору, способи знищення даних (їх копій), систем та підтвердження такого знищення з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про умови видалення даних (їх копій), систем).

14. Передача даних та систем від одного надавача до іншого, зокрема після припинення, розірвання договору (загальна інформація щодо способів передачі даних та систем, зокрема матеріальних носіїв інформації, інтерфейсів прикладного програмування, формату даних, захисту даних та систем, з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про умови передачі даних та систем).

15. Резервне копіювання даних та відновлення надання послуг (наявність, безперервність роботи з відновлення, частота резервного копіювання даних, особа, відповідальна за налаштуванням резервного копіювання, у разі потреби інша інформація з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про умови резервного копіювання даних та відновлення надання послуг).

16. Місце розташування хмарних ресурсів, центру обробки даних, зокрема інших надавачів, за допомогою яких надаються послуги (країна, можливість вибору місця розташування користувачем та здійснення контролю за місцем розташування з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про місце розташування хмарних ресурсів, центру обробки даних, зокрема інших надавачів, та можливість здійснення контролю за місцем розташування).

17. Порядок захисту даних (загальна інформація щодо процедур із захисту, у тому числі криптографічного захисту даних під час їх передачі та зберігання, застосованих протоколів, алгоритмів з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про захист даних).

18. Підтримка користувачів (загальна інформація щодо рівнів та способів підтримки (за номером телефону, адресою електронної пошти, у режимі відеоконференції з використанням відповідного програмного забезпечення, зокрема через Інтернет), доступності підтримки (цілодобово, сім днів на тиждень тощо), часу надання відповіді на запит користувача з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про підтримку користувачів).

19. Повідомлення про інциденти (інциденти кібербезпеки, плановані та позапланові експлуатаційні роботи, що можуть вплинути на якість послуг, з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про підтримку користувачів щодо інцидентів).

20. Ціна послуг (загальна інформація щодо плати за послуги, фіксована періодична плата або інший порядок формування ціни,

деталізація послуг, можливість здійснення контролю за використанням послуг, знижок (за наявності), онлайн-калькулятора з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про ціни послуг та способи оплати).

21. Відповідність міжнародному стандарту ISO/IEC 27001 або стандарту іноземної країни, прийнятому відповідно до міжнародного стандарту ISO/IEC 27001, або ДСТУ ISO/IEC 27001:2023 (ISO/IEC 27001:2022, IDT) “Інформаційна безпека, кібербезпека та захист конфіденційності. Системи керування інформаційною безпекою. Вимоги”, ДСТУ ISO/IEC 27018:2019 “Інформаційні технології. Методи захисту. Кодекс ustalеної практики для захисту персональної ідентифікаційної інформації (PII) у загальнодоступних хмарах, що діють як процесори PII” (ISO/IEC 27018:2019, IDT) з гіперпосиланням на веб-сайт надавача з детальною інформацією про відповідність стандартам та законодавству.

---



ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 11 лютого 2025 р. № 154

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

про надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних  
публічному користувачу хмарних послуг та оператору критичної  
інфраструктури щодо об'єкта критичної інформаційної інфраструктури

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(дата укладення)

\_\_\_\_\_  
(найменування населеного пункту)

Публічний користувач хмарних послуг та/або оператор критичної  
інфраструктури щодо об'єкта критичної інформаційної інфраструктури  
(далі — користувач) \_\_\_\_\_,  
(повне найменування)

в особі \_\_\_\_\_,  
(найменування посади, прізвище,  
власне ім'я та по батькові (за наявності) уповноваженої особи)

який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_,  
(найменування та реквізити документа)

з однієї сторони, та надавач хмарних послуг та/або послуг центру обробки  
даних (далі — надавач) \_\_\_\_\_,  
(повне найменування)

в особі \_\_\_\_\_,  
(найменування посади,  
прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) уповноваженої особи)

який (яка) діє на підставі \_\_\_\_\_,  
(найменування та реквізити документа)

з іншої сторони (далі — сторони), уклали цей договір про таке.

Предмет договору

1. Надавач зобов'язується надати користувачу \_\_\_\_\_  
(найменування)

\_\_\_\_\_ хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних)

(далі — послуги) згідно із специфікацією послуг (додаток 1) та технічними  
вимогами (додаток 2), а користувач зобов'язується прийняти та оплатити  
послуги.

## Ціна договору

2. Ціна договору складається із загальної вартості послуг, наданих протягом строку дії договору, і становить \_\_\_\_\_ гривень, у тому числі податок на додану вартість (у разі застосування) — \_\_\_\_\_ гривень.

## Порядок та умови надання доступу до послуг

3. Надавач надає користувачу доступ до послуг після отримання від нього переліку авторизованих осіб за формою згідно з додатком 3.

У разі зміни авторизованих осіб користувач надає надавачу оновлений перелік авторизованих осіб не пізніше наступного робочого дня з дати їх зміни.

4. Надавач надає користувачу дані для автентифікації для доступу до послуг.

5. Авторизовані особи використовують надані дані для автентифікації для доступу до послуг, що обробляються під час виконання договору, особисто. Авторизовані особи не можуть передавати такі дані третім особам.

6. Користувач протягом \_\_\_\_ робочих днів після підписання договору передає дані, операційні та інформаційні системи (за наявності) надавачу для забезпечення надання послуг та виконання умов договору відповідно до пункту 8 Порядку надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних, пов'язаних з обробкою державних інформаційних ресурсів або інформації з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2025 р. № 154 “Деякі питання надання та використання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних” (далі — Порядок надання хмарних послуг).

7. Порядок та періодичність здійснення резервного копіювання інформації надавачем, періодичність проведення перевірки резервних копій, строк їх зберігання визначаються у технічних вимогах та відповідно до пункту 10 Порядку надання хмарних послуг.

8. Надавач для передачі даних (інформації), у тому числі їх резервних копій, що накопичені, створені у процесі виконання договору, застосовує матеріальні носії інформації або електронні комунікаційні мережі з використанням засобів криптографічного захисту інформації відповідно до пункту 7 Порядку надання хмарних послуг.

9. Структура даних, строк їх передачі та формати файлів, якими передаються дані (інформація), визначаються технічними вимогами.

10. Надавач забезпечує захист даних (у тому числі персональних) під час надання послуг, зокрема від несанкціонованих дій (внутрішніх та зовнішніх загроз, інцидентів кібербезпеки, кібератак), відповідно до політик безпеки, систем управління інформаційної безпеки та/або комплексної системи захисту інформації на хмарні ресурси та документів, що визначають порядок обробки персональних даних.

11. Обсяг та якість надання послуг визначається технічними вимогами.

12. Відхилення обсягу надання послуг у меншу сторону вважається недотриманням умов договору.

13. Висновок про відповідність або ступінь відхилення від обсягу послуг складається після закінчення кожного періоду надання послуг. Користувач у процесі погодження акта приймання-передачі наданих послуг, виявивши факти недотримання обсягу послуг, повідомляє надавачу про зауваження до відповідного акта приймання-передачі, зокрема з метою зменшення надавачем вартості наданих послуг відповідно до обсягу послуг.

14. У разі повної або часткової недоступності послуг користувач зобов'язується повідомити про це надавачу за номером телефону \_\_\_\_\_ та/або на адресу електронної пошти \_\_\_\_\_ не пізніше ніж протягом 12 годин з моменту виявлення факту недоступності. Надавач зобов'язаний здійснювати фіксацію повідомлень користувача.

15. Початком періоду недоступності послуг вважається момент отримання надавачем від користувача повідомлення у спосіб, визначений пунктом 14 договору.

16. У разі виявлення надавачем недоступності послуг без повідомлення користувачу надавач зобов'язаний докласти усіх зусиль для якнайшвидшого відновлення доступності послуг.

17. Надавач повинен інформувати користувача про хід виконання робіт з відновлення доступності послуг.

18. Надавач повинен повідомити користувачу про відновлення доступності послуг. Користувач повинен підтвердити відновлення доступності послуг не пізніше ніж протягом 12 годин з моменту такого відновлення. У разі коли користувач підтвердив відновлення послуг, період недоступності послуг вважається завершеним.

### Порядок розрахунків

19. Користувач здійснює оплату фактично наданих послуг у безготівковій формі шляхом перерахування коштів у національній валюті на розрахунковий рахунок надавача, зазначений в договорі, протягом \_\_\_\_ банківських днів з дати підписання сторонами акта приймання-передачі наданих послуг.

20. Періодом надання послуг згідно з договором є \_\_\_\_\_  
(один місяць

\_\_\_\_\_ або інший період)

21. Не пізніше ніж протягом \_\_\_\_\_ робочих днів з дня завершення періоду надання послуг надавач передає користувачу підписаний ним акт приймання-передачі наданих послуг. Користувач у разі відсутності зауважень до наданих послуг підписує зазначений акт протягом \_\_\_\_\_ робочих днів з дати його отримання.

22. У разі наявності зауважень до наданих послуг користувач надає не пізніше ніж протягом \_\_\_\_\_ робочих днів з дати отримання акта приймання-передачі наданих послуг надавачу обґрунтовану відмову від прийняття послуг разом з переліком зауважень. Надавач зобов'язаний розглянути надані користувачем зауваження протягом \_\_\_\_\_ робочих днів та надати користувачу підписаний акт приймання-передачі наданих послуг, сформований з урахуванням зауважень, або повідомити про причини неврахування наданих користувачем зауважень.

#### Права та обов'язки сторін

23. Користувач зобов'язаний:

1) прийняти надані послуги або надати обґрунтовану відмову разом з переліком зауважень відповідно до пункту 22 договору;

2) сплачувати за належним чином надані послуги відповідно до пункту 19 договору;

3) визначити авторизованих осіб відповідно до пункту 3 договору та надати перелік таких осіб надавачу;

4) забезпечити надання в установленому законодавством порядку надавачу інформації та документів, необхідних для надання послуг, а також у разі потреби доступу до апаратного та програмного забезпечення, необхідного для надання послуг, з урахуванням обмежень, встановлених внутрішніми документами користувача.

24. Користувач звільняється від відповідальності за прострочення розрахунків за договором у разі неналежного фінансування та/або відсутності фінансування з державного бюджету та/або нездійснення відповідних платежів органами Казначейства відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 9 червня 2021 р. № 590 “Про затвердження Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану” (Офіційний вісник України, 2021 р., № 48, ст. 2974).

## 25. Користувач має право:

- 1) безоплатно отримувати від надавача вичерпну інформацію про послуги;
- 2) не підписувати акт приймання-передачі наданих послуг у разі, коли послуги не відповідають специфікації послуг та технічним вимогам;
- 3) достроково розірвати договір з підстав та в порядку, визначених пунктом 37 договору;
- 4) змінювати обсяг послуг, що надаватимуться у відповідний звітний період, шляхом укладення додаткового договору.

## 26. Надавач зобов'язаний:

- 1) надавати послуги у строки відповідно до пункту 20 договору;
- 2) вчасно надавати користувачу належним чином оформлені акти приймання-передачі наданих послуг;
- 3) забезпечувати надання користувачу за запитом його авторизованої особи вичерпної інформації про послуги;
- 4) у разі припинення, розірвання договору невідкладно, але не пізніше ніж протягом двох робочих днів з дати завершення передачі даних (інформації), у тому числі їх резервних копій, що накопичені, створені у процесі виконання договору, видалити всі дані користувача, що оброблялися, зберігалися або накопичувалися на будь-яких інформаційних, комунікаційних, програмних або апаратних ресурсах надавача, та надати користувачу письмове підтвердження видалення (знищення) його даних;
- 5) негайно, але в будь-якому випадку не пізніше ніж протягом трьох годин, повідомляти користувачу про інцидент кібербезпеки, що має (може мати) значний негативний вплив на надання послуг, з наданням підтвердження інформування урядової команди реагування на комп'ютерні надзвичайні події України CERT-UA у встановленому законодавством порядку з подальшим послідовним вичерпним інформуванням користувача щодо заходів з реагування на інцидент кібербезпеки, зокрема щодо виявлених загроз та наслідків, усунення загроз, та подання йому звіту щодо результатів аналізу ефективності вжитих заходів з реагування.

## 27. Надавач має право:

- 1) своєчасно та в повному обсязі отримувати плату за надані послуги відповідно до договору;
- 2) зупинити надання послуг у разі порушення строків оплати користувачем послуг більше ніж \_\_ робочих днів (календарних місяців) з попереднім письмовим повідомленням користувачу не пізніше ніж за \_\_ робочих днів до запланованої дати припинення надання послуг;
- 3) у випадку систематичного (більше трьох разів підряд) невиконання зобов'язань щодо оплати користувачем послуг достроково розірвати

договір, повідомивши про це користувачу за \_\_\_ календарних місяців до запланованої дати розірвання договору.

Положення цього пункту не поширюється на випадки, передбачені пунктом 24 договору.

#### Відповідальність сторін

28. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором сторони несуть відповідальність, визначену договором або законом, зокрема:

1) за порушення зобов'язання щодо якості послуг стягується штраф у розмірі 20 відсотків вартості неякісних послуг;

2) за порушення строків виконання зобов'язання стягується пеня у розмірі 0,1 відсотка вартості послуг за кожний день прострочення, а за прострочення понад 30 днів додатково стягується штраф у розмірі 7 відсотків вказаної вартості.

29. Надавач не несе відповідальності перед користувачем:

1) за якість електронних комунікаційних мереж загального користування та мереж передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ користувача до послуг, якщо інше не визначено договором;

2) за правомірність використання користувачем послуг.

#### Обставини непереборної сили

30. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання договору, виникли поза волею сторін та безпосередньо вплинули на можливість виконання сторонами своїх обов'язків за договором.

31. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за договором внаслідок дії обставин непереборної сили, повинна протягом \_\_\_\_\_ годин з дати їх виникнення письмово повідомити про це іншій стороні.

У разі неповідомлення стороною про настання обставин непереборної сили протягом встановленого строку така сторона несе зобов'язання за договором у повному обсязі.

32. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, що видаються Торгово-промисловою палатою та уповноваженими регіональними торгово-промисловими палатами.

33. У разі коли строк дії обставин непереборної сили триває більше ніж \_\_\_\_\_ календарних днів, кожна із сторін в установленому порядку має право розірвати договір.

## Вирішення спорів

34. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов договору, не врегульовані ним, регулюються законодавством України.

35. У разі виникнення спорів сторони повинні вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

У разі недосягнення сторонами згоди відповідний спір підсудний судам України.

### Строк дії договору та порядок його припинення

36. Договір є укладеним з дати його підписання уповноваженими представниками сторін і діє до \_\_\_\_\_ включно або до повного виконання сторонами своїх зобов'язань.

37. Дострокове розірвання договору можливе:

1) за взаємною згодою сторін шляхом укладення відповідного додаткового договору;

2) у разі односторонньої відмови внаслідок неналежного виконання іншою стороною умов договору у визначеному договором порядку;

3) у разі припинення або скасування виданого акредитованим органом з оцінки відповідності в сфері електронних комунікацій документа про відповідність щодо відповідної послуги, який є достатнім документальним підтвердженням відповідності вимогам щодо управління інформаційною безпекою, неперервністю, безпекою мережевих та інформаційних систем надавачів.

38. Пропозиція (повідомлення) сторони, яка ініціює розірвання договору, надсилається іншій стороні в письмовій формі не пізніше ніж за \_\_\_\_\_ календарних днів до запланованої дати розірвання з наданням всієї необхідної документації для припинення взаємовідносин за договором і здійснення взаєморозрахунків.

39. Передача даних, їх резервних копій, систем (за наявності) від надавача до користувача здійснюється надавачем не пізніше ніж за \_\_\_\_\_ календарних днів до запланованої дати припинення, розірвання договору.

40. Процедура передачі даних, їх резервних копій, систем (за наявності) від надавача до користувача здійснюється з метою виконання умов договору відповідно до пункту 8 Порядку надання хмарних послуг.

## Інші умови

41. Надавач гарантує наявність у нього необхідних документів, визначених пунктом 16 вимог до надавачів хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2025 р. № 154 “Деякі питання надання та використання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних”.

42. Зміни до договору вносяться додатковим договором, що повинен бути підписаний уповноваженими представниками сторін та скріплений печатками (за наявності) сторін.

43. Сторони зобов’язуються повідомляти одна одній про можливі зміни в істотних умовах договору, зміни свого місцезнаходження, банківських реквізитів, а також про усі інші зміни, які можуть вплинути на виконання зобов’язань за договором. Такі повідомлення повинні бути надіслані у письмовій формі протягом \_\_\_\_\_ календарних днів з дати виникнення змін. Зазначені повідомлення є невід’ємною частиною договору. Додатковий договір в такому випадку не укладається.

44. Договір складений українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу.

45. Додаткові договори та додатки до договору є його невід’ємними частинами і мають юридичну силу, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані сторонами та скріплені печатками (за наявності).

## Підписи

Надавач	Користувач
(найменування,	(найменування,
місцезнаходження,	місцезнаходження,
код згідно з ЄДРПОУ,	код згідно з ЄДРПОУ,
міжнародний ідентифікаційний код	банківські реквізити,
юридичної особи (код LEI) (за наявності) (для юридичної особи)	найменування посади,
або прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) фізичної особи — підприємця,	прізвище, власне ім’я та по батькові (за наявності)
реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання в установленому порядку відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків),	уповноваженої особи)



---

(банківські реквізити)

---

(найменування посади,

---

прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності)  
уповноваженої особи)

---

(підпис)

МП (за наявності)

---

(підпис)

МП (за наявності)

---

Додаток 1  
до Типового договору

СПЕЦИФІКАЦІЯ

хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних, що надаються за договором від  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_\_

Порядковий номер	Назва послуги	Опис послуги	Місце надання послуги	Одиниця виміру	Ціна послуги без урахування податку на додану вартість, гривень	Кількість послуг	Ціна послуг з урахуванням податку на додану вартість, гривень*		
							усього	у тому числі	
								ціна послуг без урахування податку на додану вартість	податок на додану вартість

\_\_\_\_\_  
(найменування посади уповноваженої особи надавача хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності))

\_\_\_\_\_  
(найменування посади уповноваженої особи публічного користувача хмарних послуг/оператора критичної інфраструктури щодо об'єкта критичної інформаційної інфраструктури)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності))

\* У разі потреби зазначається звітний період.

\_\_\_\_\_

ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ  
до договору від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. №

1. Технічні вимоги

Порядковий номер	Технічна вимога	Характеристика
------------------	-----------------	----------------

2. Резервне копіювання інформації

Порядковий номер	Найменування об'єкта резервного копіювання	Тип резервного копіювання	Періодичність резервного копіювання	Строк зберігання	Періодичність проведення перевірки
------------------	--	---------------------------	-------------------------------------	------------------	------------------------------------

3. Умови передачі даних (інформації)

Порядковий номер	Строк передачі даних (інформації), днів*	Формати файлів для передачі даних (інформації)	Відповідність структури даних (інформації) вимогам щодо їх передачі
------------------	--	--	---

4. Обсяг та якість надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних

Порядковий номер	Параметр обсягу та якості надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних	Значення обсягу та якості надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних
------------------	---	---

5. Доступність хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних розраховується за такою формулою:

$$A = \frac{T_{\text{загальний}} - T_{\text{недоступності}}}{T_{\text{загальний}}} \times 100,$$

де А — доступність послуг, відсотків;

$T_{\text{загальний}}$  — період оплати послуг, хвилин;

$T_{\text{недоступності}}$  — недоступність послуг за період оплати послуг, хвилин.

6. Вимоги до рівня безперебійності роботи системи, що використовує технологію хмарних обчислень \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(найменування посади  
уповноваженої особи надавача  
хмарних послуг та/або послуг  
центру обробки даних)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище, власне ім'я та по  
батькові (за наявності))

\_\_\_\_\_  
(найменування посади  
уповноваженої особи  
публічного користувача  
хмарних послуг/оператора  
критичної інфраструктури щодо  
об'єкта критичної  
інформаційної інфраструктури)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище, власне ім'я та по  
батькові (за наявності))

\* Без урахування фактичного часу передачі даних через електронні комунікаційні мережі та запису даних (інформації) на фізичні носії.

\_\_\_\_\_

Додаток 3  
до Типового договору

ПЕРЕЛІК  
авторизованих осіб

Порядковий номер	Прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) авторизованої особи	Найменування посади авторизованої особи	Контактні дані (номер телефону, адреса електронної пошти)	Строк дії повноважень	Перелік повноважень
------------------	---	---	---	-----------------------	---------------------

\_\_\_\_\_  
(найменування посади уповноваженої особи публічного користувача хмарних послуг/оператора критичної інфраструктури щодо об'єкта критичної інформаційної інфраструктури)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності))

\_\_\_\_\_