

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: VEEAM CLOUD CONNECT

Версия от 19 февраля 2020 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»). Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Основная учетная запись (основной пользователь) - идентификационные данные, по которым предоставляется полный доступ к Репозиторию.

Дополнительные пользователи - идентификационные данные, по которым предоставляется ограниченный доступ к Репозиторию.

VCC (Veeam Cloud Connect) - технология хранения резервных копий в удаленном репозитории.

VAC (Veeam Availability Console) - панель управления для настройки и управления резервным копированием.

Облачный репозиторий VCC, Репозиторий - хранилище данных, доступное через программное обеспечение VCC и предназначенное для хранения резервных копий в формате Veeam.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к услуге по организации Облачного репозитория VCC и предоставления его ресурсов в распоряжение Заказчика (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.
- 1.2. Для использования Услуги у Заказчика должно быть программное обеспечение Veeam и необходимые лицензии, поддерживающее функцию (технология) VCC. Подробная информация о поддержке функции (технологии) VCC размещается на официальном сайте производителя программного обеспечения Veeam - <https://www.veeam.com/>.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления.
- 2.2. Оказание Услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем при наличии достаточного количества средств на Балансе Заказчика для начала предоставления Услуги и выполнения условий.
- 2.3. При подключении Услуги автоматически создается Основная учетная запись при помощи которой Заказчику, используя программное обеспечение Veeam, обеспечивается доступ к Репозиторию.

- 2.4. При подключении Услуги Заказчик получает возможность хранить резервные копии Veeam.
- 2.5. Исполнитель предоставляет доступ к размещенным Заказчиком данным на скорости до 10 Гбит/сек. Трафик по услуге не тарифицируется.
- 2.6. Заказчик вправе предоставлять данные Основного пользователя и Дополнительных пользователей третьим лицам и несет полную ответственность за совершенные ими действия.
- 2.7. Все файлы, загружаемые Заказчиком в Репозиторий, автоматически копируется Исполнителем на три независимых сервера.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.
- 3.2. Стоимость Услуги включает в себя плату:
 - за квоту объема Облачного репозитория в ГБ;
 - за лицензии на право использования Репозитория за каждый объект: виртуальный сервер, физический сервер или рабочая станция.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Заказчик может самостоятельно отключить автоматический платеж в Панели управления учетной записью Заказчика.
- 4.2. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления оплаты Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически.
- 4.3. Возобновление предоставления Услуги, заблокированной по причине неоплаты Услуги, происходит после поступления денежных средств на Баланс Заказчика при этом Заказчик самостоятельно нажимает кнопку “Оплатить” в Панели управления и подтверждает оплату во всплывающем окне.
- 4.4. В случае если оплата Услуги не осуществляется более 30 (тридцати) дней, Исполнитель вправе удалить все данные Заказчика, хранящиеся на Репозитории. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.
- 4.5. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии предоплаты Услуги в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента отключения Услуги.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1.

Таблица №1

Доступность Услуги	Суммарное время недоступности Услуги (даунтайма)	Компенсация со стороны Исполнителя в пользу Заказчика
--------------------	--	---

от 99.8% до 99.98%	от 7.5 минуты до 35 минут в месяц	3%
от 99.7% до 99.8%	от 35.5 минуты до 95 минут в месяц	6%
от 99.3% до 99.7%	от 95.5 минуты до 140 минут в месяц	10%
От 98.8% до 99.3%	от 140.5 минут до 256 минут в месяц	15%
От 96.5% до 98.8%	от 256.5 минут до 12 часов	50%
от 90% до 96.5%	От 13 часов до 36 часов	90%
Менее 90%	От 36 часов	100%

- 5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.
- 5.3. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.4. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней¹ бесплатного оказания Услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации п. 5.1. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней¹ бесплатного оказания Услуги.
- 5.5. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости услуги за 1 месяц
- 5.6. Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания Услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.9. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.
- 5.10. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.
- 5.11. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.
- 5.12. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней¹ делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней² бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей³ от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 5.13. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.