

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ УСЛУГА “ОБЛАЧНОЕ ХРАНИЛИЩЕ РЕЗЕРВНЫХ КОПИЙ АГЕНТАМИ VEEAM”

Версия от 10.09.2025 г.

Вступает в силу с 10.09.2025 г.

Настоящие условия использования отдельных сервисов («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»).

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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 – облачное хранилище данных, размещенное на инфраструктуре Исполнителя, 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 (технологию) VCC. Подробная информация о поддержке функции (технологии) VCC размещается на официальном сайте производителя программного обеспечения Veeam - <https://www.veeam.com/>

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Описание Услуги:
 - 2.1.1. Облачное хранилище резервных копий агентами Veeam представляет собой Услугу по предоставлению облачного репозитория для резервного копирования данных, осуществляемого с помощью программного обеспечения Veeam Cloud Connect (VCC).

- 2.1.2. Облачный репозиторий предоставляет безопасное хранилище для резервных копий с возможностью восстановления данных при необходимости.
- 2.1.3. Услуга предназначена для обеспечения хранения резервных копий данных Заказчика в облачном репозитории, который доступен через программное обеспечение Veeam. Облачный репозиторий интегрируется с решением Veeam, поддерживая функцию (технология) VCC, и позволяет Заказчику эффективно управлять резервными копиями и их восстановлением.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1. Заказчик может заказать Услугу подав заявку Исполнителю любым из следующих способов: по телефону, через веб-сайт, по электронной почте или в мессенджере.
- 3.2. Оказание Услуги начинается с момента создания Услуги в Личном кабинете, после выполнения условий, описанных в п. 3.1. Условий.
- 3.3. При подключении Услуги Исполнитель создает учетную запись в Veeam Availability Console (VAC) и передает ее Заказчику, обеспечивая доступ к облачному репозиторию. С помощью этой учетной записи Заказчик, используя программное обеспечение Veeam, может управлять резервными копиями, выполнять их создание, восстановление и мониторинг состояния данных в облаке.
- 3.4. Заказчик может осуществлять работу непосредственно из VAC.
- 3.5. Исполнитель предоставляет доступ к размещенным Заказчиком данным на скорости до 100 Мбит/сек. Трафик по услуге не тарифицируется.
- 3.6. Квоты Учетной записи устанавливаются Исполнителем автоматически и могут быть изменены по запросу при наличии технической возможности.
- 3.7. Услуга может быть использована Заказчиком для:
 - 3.7.1. Создания резервных копий данных в облачном репозитории с использованием программного обеспечения Veeam.
 - 3.7.2. Безопасного хранения резервных копий с возможностью восстановления данных в любой момент.
 - 3.7.3. Централизованного управления процессом резервного копирования и восстановления данных.
 - 3.7.4. Мониторинга состояния резервных копий.
 - 3.7.5. Обеспечения непрерывности бизнеса за счет быстрой и надежной защиты данных в облаке.
- 3.8. Заказчику запрещается использовать услугу для:
 - 3.8.1. Хранения данных, нарушающих действующее законодательство Республики Казахстан.
 - 3.8.2. Размещения вредоносных скриптов, данных и приложений, которые могут негативно повлиять на работу других Заказчиков или вычислительной среды.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Распределение ответственности за обеспечение работоспособности и безопасности услуг между Исполнителем и Заказчиком осуществляется следующим образом:

- Данные - Заказчик
- Клиентское ПО (агенты резервного копирования) - Заказчик
- Репозиторий - Исполнитель
- Платформа виртуализации - Исполнитель
- Аппаратная платформа - Исполнитель
- Сетевая инфраструктура - Исполнитель

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1. Обращения Заказчиков принимаются по официальному телеграм боту Исполнителя (все обращения автоматически регистрируются в CRM Исполнителя): @PRO_DATA_Support_Bot или по телефону: +7 (747) 507 3022.

5.2. Время реакции (ответов на вопросы и обращения) по средствам протоколов мгновенного обмена сообщениями (Бот в мессенджере Телеграм: @PRO_DATA_Support_Bot) составляет до 10 минут в штатном режиме работы и может быть увеличено в случае возникновения нештатной ситуации. Время ответа по электронной почте может достигать 24 часа.

5.3. Техническая поддержка осуществляется круглосуточно, без выходных и перерывов. Время обработки запроса может достигать 24 часа. Если решение запроса находится вне компетенции отдела технической поддержки, он передается в соответствующий отдел.

5.4. Исполнитель гарантирует доступность Услуги за отчетный период по (SLA) — 99,5 %.

В случае нарушения вышеуказанного уровня сервиса, Заказчику выплачивается следующая компенсация в процентах от стоимости отчетного периода использования Услуги:

Общее время доступности	Размер компенсации
Более 99,5%	0%
менее 99,5%, но более 99,0%	5%
менее 99,0%, но более 95%	10%

менее 95,0%	15%
-------------	-----

- 5.5. Компенсация по SLA, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.6. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.7. 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.
- 5.8. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени, который зафиксирован Исполнителем на основании собственных данных, и/или интервал времени с момента отправки Заказчиком Исполнителю сообщения о Недоступности Сервиса по официальному телеграм боту Исполнителя (все обращения автоматически регистрируются в CRM Исполнителя): @PRO_DATA_Support_Bot или по телефону: +7 (747) 507 3022, факт которой был впоследствии подтверждён Исполнителем, и моментом возобновления работы Сервиса после завершения Исполнителем восстановительных работ.
- 5.9. Предоставленная Компенсация является скидкой, уменьшающей стоимость Сервисов в Отчетном периоде, в котором Исполнитель произвел расчет Компенсации и не может быть использована иным способом. Предоставление Компенсации не предполагает выплату денежных средств Заказчику.
- 5.10. В случае потери и (или) повреждения информации или контента Заказчика в результате аварии, произошедшей по вине Исполнителя, Заказчику предоставляется Компенсация, на основании Запроса Заказчика, в размере 50% стоимости потребленных Сервисов в Отчетном периоде, в течение которого произошли потеря и (или) повреждение контента.
- 5.11. Исполнитель не несет ответственности за упущенную прибыль и любые косвенные убытки, понесенные Заказчиком в период использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного).
- 5.12. Исполнитель отвечает за ущерб, причиненный Заказчику, в результате использования или неиспользования Услуг/Работ Исполнителя (полного или частичного), только если доказана вина Исполнителя, в размере, пропорционально доле абонентской платы за период простоя.