

## 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.

## TERMS OF USE OF INDIVIDUAL SERVICES: VEEAM CLOUD CONNECT

Version as of February 19, 2020

These terms of use of individual services (“Terms”) are an integral part of the User Agreement (“Agreement”). Capitalized terms used but not defined in these Terms shall have the meaning assigned to them in the Agreement.

### TERMS AND DEFINITIONS

**Primary profile (primary user)** stands for the identification data which provides full access to the Repository.

**Additional users** stand for the identification data which provides limited access to the Repository.

**VCC** (Veeam Cloud Connect) is a technology for storing backups in a remote repository.

**VAC** (Veeam Availability Console) refers to the Control Panel for configuring and managing backups.

**VCC Cloud repository, Repository** refers to the data warehouse available through VCC software and designed to store backups in the Veeam format.

#### 1. SUBJECT

1.1. The Contractor provides the Customer with access to the service in organizing the VCC Cloud Repository and making its resources available to the Customer (hereinafter referred to as the “Service”). The Customer

accepts and pays for the Service to the Contractor.

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/>.

1.2. In order to use the Service, the Customer must have Veeam software and the necessary licenses supporting the VCC function (technology). Detailed information on the VCC function (technology) support is available on the official website of the Veeam software manufacturer at <https://www.veeam.com/>.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

## 2. PROCEDURE FOR THE SERVICE PROVISION

2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления.

2.1. Selection and ordering of the Service is carried out independently by the Customer in the Control Panel.

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.

2.2. The provision of the Service starts from the moment of its activation by the Contractor as long as sufficient funds are available on the Customer's Balance to start the provision of the Service and meet the terms.

2.3. При подключении Услуги автоматически создается Основная учетная запись при помощи которой Заказчику, используя программное обеспечение Veeam, обеспечивается доступ к Репозиторию.

2.3. When the Service is activated, a Primary profile, with the help of which the Customer is provided with access to the Repository using Veeam software, is automatically created.

2.4. При подключении Услуги Заказчик получает возможность хранить резервные копии Veeam.

2.4. By activating the Service, the Customer will be able to store Veeam backups.

2.5. Исполнитель предоставляет доступ к размещенным Заказчиком данным на скорости до 10 Гбит/сек. Трафик по услуге не тарифицируется.

2.5. The Contractor provides access to the data placed by the Customer at a speed of up to 10 Gbps. Traffic within the service is not charged.

2.6. Заказчик вправе предоставлять данные Основного пользователя и Дополнительных пользователей третьим лицам и несет полную ответственность за совершенные ими действия.

2.6. The Customer has the right to transfer the Primary User data and Additional Users to third parties and is fully responsible for the activities they have performed.

- 2.7. Все файлы, загружаемые Заказчиком в Репозиторий, автоматически копируются Исполнителем на три независимых сервера.
- 2.7. All files uploaded by the Customer to the Repository are automatically copied by the Contractor to three independent servers.

### 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

### 3. PAYMENT FOR THE SERVICE

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.
- 3.1. Unless otherwise provided by these Terms, the Service shall be paid in the manner, terms and form established by the Agreement.
- 3.2. Стоимость Услуги включает в себя плату:
- 3.2. The cost of the Service includes:
- за квоту объема Облачного репозитория в ГБ;
  - за лицензии на право использования Репозиторием за каждый объект: виртуальный сервер, физический сервер или рабочая станция.
  - a quota for the Cloud repository size in GB;
  - licenses to use the Repository for each object: a virtual server, a physical server, or a workstation.

### 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

### 4. END OF THE SERVICE PROVISION

- 4.1. Заказчик может самостоятельно отключить автоматический платеж в Панели управления учетной записью Заказчика.
- 4.1. The Customer can independently disable an automatic payment in the Customer Account Control Panel.
- 4.2. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления оплаты Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически.
- 4.2. If the Customer's Balance is insufficient to make a payment for the Service, the Service is disabled automatically.
- 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.
- 4.3. The resumption of the Service blocked due to non-payment for the Service occurs after the cash receipts on the Customer's Balance with the "Pay" button independently selected by the Customer in the Control Panel and the payment confirmed in the pop-up window.
- 4.4. В случае если оплата Услуги не осуществляется более 30 (тридцати) дней, Исполнитель вправе удалить все данные Заказчика, хранящиеся на
- 4.4. If a payment for the Service is not made for more than 30 (thirty) days, the Contractor has the right to delete all the Customer's data stored on the Repository. The stated period may be extended under agreement of the Parties.

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.

4.5. The Customer may continue using the Service providing a prepayment for the Service is made within 30 (thirty) calendar days from the date of suspension of the Service.

## 5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

## 5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1. Таблица №1

5.1. Table No. 1

Доступность Услуги / Availability of the Service	Суммарное время недоступности Услуги (даунтайма) / Total time of unavailability (downtime) of the Service	Компенсация со стороны Исполнителя в пользу Заказчика / Compensation from the Contractor's side in favor of the Customer
от 99.8% до 99.98% 99.8% to 99.98%	от 7.5 минуты до 35 минут в месяц / 7.5 minutes to 35 minutes per month	3%
от 99.7% до 99.8% 99.7% to 99.8%	от 35.5 минуты до 95 минут в месяц / from 35.5 minutes to 95 minutes per month	6%
от 99.3% до 99.7% 99.3% to 99.7%	от 95.5 минуты до 140 минут в месяц / 95.5 minutes to 140 minutes per month	10%
От 98.8% до 99.3% 98.8% to 99.3%	от 140.5 минут до 256 минут в месяц / 140.5 minutes to 256 minutes per month	15%
От 96.5% до 98.8% 96.5% to 98.8%	от 256.5 минут до 12 часов / 256.5 minutes to 12 hours	50%
от 90% до 96.5% 90% to 96.5%	От 13 часов до 36 часов / 13 hours to 36 hours	90%
Менее 90% Less than 90%	От 36 часов / From 36 hours	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.
- 5.2. The Contractor shall ensure availability of the Service during the time specified in Clause 5.1, except for the time of emergency and preventive work. The time of maintenance works does not constitute the time of unavailability of the Service that is subject to compensation.
- 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.
- 5.3. The unavailability (downtime) of the Service is defined as the time interval between the moment of sending the message via the Ticket System to the Contractor's technical support service and the moment of completion of the disaster recovery works performed by the Contractor.
- 5.4. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней 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 дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.4. The compensation results in providing the Customer with an appropriate number of days of free provision of the Service, up to 1 (one) month. The amount of compensation is determined based on the amount of payment for the Service for 1 (one) month and the percentage of compensation specified in Clause 5.1. The received amount is transferred by the Contractor from an interest rate to the number of days of free provision of the Service.
- 5.5. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости услуги за 1 месяц.
- 5.5. In case of loss/damage of data as a result of an accident due to the fault of the Contractor, the Customer will be provided a compensation in the amount of the service cost for 1 month.
- 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.
- 5.6. The compensation for the unavailability of the Service due to the fault of the Contractor is resulted solely in assigning free days of service provision. The maximum amount of compensation is limited to one month of free provision of the Service. The compensation may not result in payment of funds or be credited to the Customer's account.
- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы, оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.7. Compensation, under no circumstances, cannot exceed the amount paid by the Customer for a month of use of the Service.

- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.8. The time of unavailability of the Service associated with carrying out preventive works is not subject to compensation.
- 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.
- 5.9. A downtime associated with force majeure circumstances and other circumstances not resulting from a fault of the Contractor are not subject to compensation. A downtime caused by actions (inaction) of the Customer is not subject to compensation.
- 5.10. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.
- 5.10. Accounting of the Service unavailability and calculating of the compensation are carried out automatically.
- 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.
- 5.11. In order to receive compensation, the Customer sends to the Contractor an application for compensation after the end of the month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the form of the Contractor placed on the Contractor's website indicating the number of the ticket in which the Service was reported to be unavailable, the total duration of downtime, the date of unavailability of the Service.
- 5.12. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 5.12. On the basis of the Customer's application for compensation, the Contractor within 7 (seven) calendar days calculates compensation, namely, calculates the number of days of free provision of the Service, or decides to refuse to provide compensation if the Service is disabled due to a reason beyond the Contractor's control, or was planned by the Contractor, about which the Customer was informed.
- 5.13. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.
- 5.13. After making a decision on granting compensation or refusal, the Contractor notifies the Customer about it by means of the Ticket System.

