



## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ГРУППА УСЛУГ “КИБЕР БЭКАП ОБЛАЧНЫЙ”<sup>1</sup> <sup>2</sup>

*Версия от 27 октября 2025 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

**Партнер, Правообладатель** - компания “Киберпротект”.

**Кибер Бэkap Облачный (КБО)** - программное решение для резервного копирования и восстановления данных с защитой от вирусов-шифровальщиков от Партнера.

**Панель управления КБО** - панель управления от Партнера для получения КБО, настройки и управления резервными копиями, а также восстановления из резервных копий.

**Репозиторий S3** - объектное S3 хранилище Исполнителя, предоставляемое в рамках услуги “...Хранение копий...”, для хранения Заказчиком резервных копий, сделанных с помощью КБО.

**Локальный репозиторий** - иное хранилище данных по выбору Заказчика для хранения Заказчиком резервных копий, сделанных с помощью КБО.

**Устройства** - объекты хранения данных для осуществления резервного копирования с помощью КБО. Выделяются следующие типы Устройств: физический сервер, виртуальная машина, рабочая станция, СУБД на базе PostgreSQL и иные типы, введенные Партнером.

### 1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику в аренду программное обеспечение КБО от Партнера и по выбору Заказчика одну из услуг по хранению резервных копий:
  - Хранение копий в Репозитории S3 или
  - Локальный репозиторий(далее вместе – “Услуги”). Заказчик принимает и оплачивает Услуги Исполнителю.
- 1.2. Заказчику известны важнейшие функциональные свойства оказываемых Услуг. Заказчик несет риск соответствия указанных Услуг своим пожеланиям и потребностям. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки,

<sup>1</sup> Все логотипы, названия устройств / программ принадлежат их соответствующим правообладателям, используются исключительно в информационных целях и не подразумевают наличие какого-либо аффилированного отношения между Исполнителем и правообладателями

<sup>2</sup> в счет-фактуре, акте об оказанных услугах или УПД указывается услуга “Кибер Бэkap Облачный для (название устройства)” (всегда), и в зависимости от выбора - “Кибер Бэkap Облачный. Хранение копий (регион)”, “Кибер Бэkap Облачный. Локальный репозиторий (за 1 ГБ)”

возникшие вследствие ненадлежащего использования или невозможности использования Услуг.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказ Услуг осуществляется Заказчиком в Панели управления.
- 2.2. При заказе Заказчик:
  - выбирает необходимый тип Устройств и их количество;
  - выбирает место хранения резервных копий: в Репозитории S3 (и его регион) или Локальном репозитории;
  - указывает необходимый предельный объем хранилища данных.

При необходимости Исполнитель запрашивает у Заказчика иные данные.
- 2.3. При заказе Услуг Заказчик не может одновременно выбрать несколько регионов Репозитория S3. При необходимости такого выбора Заказчик вправе обратиться к исполнителю в Тикет-системе.
- 2.4. В течение 2 рабочих дней после заказа Услуг Исполнитель направляет Заказчику в Тикет-системе логин и пароль от учетной записи Заказчика в Панели управления КБО. Оказание Услуг начинается с момента отправки Заказчику реквизитов доступа.
- 2.5. Панель управления КБО сохраняет аудит-логи действий пользователей Заказчика и Исполнителя.
- 2.6. После получения доступа к Панели управления КБО Заказчик самостоятельно устанавливает КБО и управляет настройками резервного копирования. При установке КБО Заказчик соглашается с лицензионным соглашением Партнера на сайте <https://cyberprotect.ru/>, в том числе [https://cyberprotect.ru/static/pdf/Cyberprotect\\_EULA\\_RUS.pdf](https://cyberprotect.ru/static/pdf/Cyberprotect_EULA_RUS.pdf)
- 2.7. Техническая поддержка при использовании КБО осуществляется Партнером в соответствии с документами на сайте Партнера, в том числе <https://cyberprotect.ru/techsupport-statement>. Заказчик вправе обратиться за технической поддержкой к Исполнителю, если запросы связаны с Репозиторием S3 или общими условиями оказания Услуг.
- 2.8. Исполнитель обращает внимание, что Партнер может вносить любые изменения в документы на своем сайте, в любое время. В случае внесения существенных изменений Партнер уведомит о них на своем официальном сайте.
- 2.9. Исполнитель предоставляет доступ к резервным копиям в Репозитории S3 на скорости до 10 Гбит/сек. Трафик не тарифицируется.
- 2.10. Все данные, загружаемые в Репозиторий S3, автоматически реплицируются Исполнителем на три независимых сервера.

- 2.11. Заказчик самостоятельно несет ответственность за работоспособность Локального репозитория, его администрирование и доступность восстановления резервных копий из него. Исполнитель и Партнер не имеют доступа (в том числе для администрирования) в Локальный репозиторий.
- 2.12. Изменение места хранения уже созданных резервных копий невозможно.
- 2.13. Изменение места хранения новых резервных копий возможно по запросу в Тикет-системе. Изменение выбранного региона Репозитория S3 не производится и возможно только при заказе новых Услуг.
- 2.14. Заказчик не вправе использовать более указанного предельного объема хранилища данных. В случае его полного заполнения и продолжения записи новых резервных копий старые резервные копии могут быть удалены автоматически или запись новых резервных копий не производится, при этом Услуги считаются оказываемыми. Изменение предельного объема хранилища данных производится Заказчиком самостоятельно в Панели управления.
- 2.15. Изменение выбранных типов Устройств и их количества невозможно и производится только путем заказа новых Услуг и, при необходимости, отказа от прошлых Услуг.
- 2.16. При использовании Услуги Заказчик дает свое согласие на передачу Исполнителем Партнёру информации о заключении Соглашения, реквизитов Заказчика, данных Соглашения, стоимости Услуг.
- 2.17. КБО предоставляется на условиях «как есть» (as is). Исполнитель и Партнер не не предоставляют никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы КБО или отдельных его компонентов и/или функций, соответствия КБО конкретным целям Заказчика.
- 2.18. Заказчик вправе устанавливать КБО и использовать его только на территории России.
- 2.19. Заказчик обязуется использовать КБО только в своих личных целях как конечный приобретатель. Перепродажа КБО запрещена.
- 3. ОПЛАТА УСЛУГИ**
- 3.1. Если иное не установлено Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.
- 3.2. Стоимость аренды программного обеспечения КБО устанавливается согласно количеству и типу Устройств.
- 3.3. Стоимость услуги “...Хранение копий...” зависит от вида хранилища данных и указанного Заказчиком предельного объема, и не зависит от реально занятого объема хранилища данных.
- 3.4. Услуги продлеваются на следующий отчетный период автоматически, если Заказчик не отказался от Услуг.

3.5. Оплата Услуг производится ежемесячно, начиная с 1-го числа календарного месяца. При заказе Услуг не в начале календарного месяца расчёт платежа осуществляется пропорционально количеству оставшихся дней в текущем месяце. Последующие списания производятся в полном объеме с 1-го числа следующего месяца, независимо от даты первоначального заказа.

## 4. ПРИОСТАНОВКА ДОСТУПА. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4.1. Заказчик соглашается с тем, что Партнер может в любой момент приостановить доступ к КБО, частично или полностью, по следующим причинам:

- для выполнения каких-либо договорных, законодательных и/или нормативных обязательств, запроса или предписаний правоохранительных органов или компетентных судебных, правительственные, надзорных или контролирующих органов;
- если у Партнера есть разумные основания предполагать, что Заказчик совершили или будут совершать мошеннические, незаконные, преступные или иные действия, которые могут нанести ущерб Партнеру и/или конечным пользователям;
- при нарушении каких-либо договорных, законодательных, нормативных и/или административных обязательств со стороны Заказчика;
- при форс-мажорных обстоятельствах;
- если Партнер получает сообщение от Исполнителя о том, что учетные данные Заказчика к Панели КБО были скомпрометированы;
- если Партнер обнаруживает или имеет достаточные основания полагать, что (i) Заказчик ограничивает или ставит под угрозу работоспособность любого продукта Партнера; (ii) такое действие необходимо для предотвращения или защиты от мошенничества, уловок, манипуляций, схем, ложных или неверных цифр, ложных кредитных устройств, электронных устройств или каких-либо других мошеннических средств или устройств; или (iii) такое действие необходимо для защиты Партнера, его аффилированных лиц и их соответствующих должностных лиц, директоров, акционеров, сотрудников и агентов, и/или других лиц от фактических или потенциальных негативных финансовых последствий;
- при необходимости для техобслуживания ВСУ Партнера, инфраструктуры Партнера или любых других услуг Партнера, при этом единичная приостановка доступа не может быть более 24 (двадцати четырех) часов подряд; или
- если Заказчик продолжает использовать КБО в конце или после окончания срока службы (т. е. после того, как Партнер прекратит предоставлять поддержку и/или исправления системы безопасности для КБО).

4.2. Если это возможно в данных обстоятельствах, Исполнитель уведомляет Заказчика в Тикет-системе о приостановке от Партнера заранее, но не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней, с указанием причины (причин).

4.3. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки или ущерб, возникшие из-за или относящиеся к приостановке доступа к Услугам по какой-либо из вышеуказанных причин.

- 4.4. Заказчик может отказаться от Услуг путем направления заявки на ее отключение в Тикет-системе не менее чем за 5 рабочих дней до окончания отчетного периода. Услуга будет считаться отключенной в последний день отчетного периода, в котором получено обращение Заказчика.
- 4.5. Не считается отказом от Услуг удаление резервных копий или настройка резервного копирования в Панели управления КБО или неиспользование Заказчиком Услуг.
- 4.6. При неоплате Услуг в течение 5 календарных дней с момента завершения оплаченного периода, Исполнитель направляет Заказчику уведомление о необходимости оплаты.
- 4.7. При неоплате Услуг в течение 7 календарных дней с момента завершения оплаченного периода, Исполнитель вправе приостановить доступ к Услугам путем блокировки доступа в Панели управления КБО и приостановки записи резервных копий.
- 4.8. Если Заказчик не осуществляет оплату Услуг в течение 30 календарных дней Исполнитель вправе удалить аккаунт Заказчика в Панели управления КБО и уничтожить все данные Заказчика в Репозитории S3.
- 4.9. В случае блокировки доступа Заказчика к Панели управления КБО Исполнитель и Партнер не несут ответственности за возможность восстановления резервных копий любого хранилища данных.

## 5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

- 5.1. Исполнитель несет ответственность только за услугу "...Хранение копий..." при использовании Репозитория S3. Уровень оказания указанной услуги:

Доступность	Суммарное время недоступности (даунтайма)	Компенсация
от 99.8% до 99.7%	от 35.5 минуты до 95.5 минут в месяц	3% суммы, списанной с Баланса Заказчика за данную услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой
от 99.7% до 99.3%	от 95.5 минуты до 140.5 минут в месяц	6% суммы, списанной с Баланса Заказчика за данную услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой
от 99.3% до 98.8%	от 140.5 минут до 256.5 минут в месяц	15% суммы, списанной с Баланса Заказчика за данную услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой
от 98.8% до 96.5%	от 256.5 минут до 13 часов	50% суммы, списанной с Баланса Заказчика за данную услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой
от 96.5% до 90%	От 13 часов до 36 часов	90% суммы, списанной с Баланса Заказчика за данную услугу за месяц,

		в течение которого произошёл сбой
Менее 90%	Более 36 часов	100% суммы, списанной с Баланса Заказчика за данную услугу за месяц, в течение которого произошёл сбой

- 5.2. Недоступность услуги "...Хранение копий..." при использовании Репозитория S3 определяется как невозможность записи резервных копий или их восстановления.
- 5.3. В случае потери/повреждения данных в Репозитории S3 по доказанной вине Исполнителя Заказчик вправе запросить компенсацию в размере 100% суммы, списанной с Баланса Заказчика за данную услугу за месяц, в течение которого произошел сбой.
- 5.4. Недоступность (простой) услуги "...Хранение копий..." при использовании Репозитория S3 определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.5. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором была недоступность, при наличии сообщения Заказчика о простое и требования об осуществлении компенсации. Компенсация осуществляется исключительно путем зачисления средств на Бонусный баланс услуги. Если компенсация бонусами технически невозможна, для услуги предоставляется компенсационный период, пропорциональный размеру компенсации.
- 5.6. При расчете компенсации не учитываются средства, списанные Исполнителем с Бонусного баланса в счет оплаты Услуги.
- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования услугой "...Хранение копий..." при использовании Репозитория S3.
- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности, 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. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.