



Соглашение об уровне предоставления облачных услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Соглашение об уровне предоставляемого сервиса (SLA – Service Level Agreement) действует для физических и юридических лиц, а также индивидуальных предпринимателей, акцептовавших публичную оферту <https://beget.com/files/oferta.pdf> (далее – Оферта) и лицензионный договор https://beget.com/files/license_contract.pdf (далее – Лицензионный договор) ООО “Бегет”, оформивших заказ на облачные услуги компании ООО “Бегет” и оплативших их (далее – Заказчик).

1.2. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Оферты и Лицензионного договора, состоит из условий предоставления ООО “Бегет” гарантий доступности программного обеспечения ЭВМ “Веб-платформа «БЕГЕТ»” (далее – Платформа) в части предоставления облачных услуг, порядка ее сопровождения, а также предоставляемых сопутствующих услуг, включая уровни доступности отдельных сервисов и функциональных компонентов Платформы.

1.3. В случае противоречий между Офертой или Лицензионным договором и настоящим Приложением применяются нормы Приложения.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Бонусы – любые не денежные вознаграждения, такие как SSL, CMS, бесплатные бонусные дни, бонусные доменные имена, IP-адреса и т. д., начисляемые ООО “Бегет” на аккаунт Заказчика.

Сопутствующие услуги – услуги, предоставляемые ООО “Бегет” в соответствии с условиями Оферты.

Программа для электронных вычислительных машин (программное обеспечение (ПО)) – программное обеспечение “Веб-платформа «БЕГЕТ»” (веб-интерфейс для доступа к управлению данными, доменными именами, вычислительными ресурсами, файлами, базами данных Заказчика), зарегистрированное в Едином реестре российских программ для ЭВМ и БД под реестровой записью № 16697 от 20.02.2023 г. (номер регистрации программного обеспечения 2022684883 от 19.12.2022), сведения о программном обеспечении размещены по ссылке: <https://beget.com/platform-info>.

Облачная база данных (DBaaS) – облачное решение для хранения структурированных данных и управления ими. DBaaS обеспечивает полностью автоматизированную, гибкую и масштабируемую платформу для работы с базами данных.

Объектное хранилище S3 – это универсальное объектное хранилище, в котором можно размещать любые типы статических данных.

VPS – виртуальный выделенный сервер.

Услуги – все сервисы, предоставляемые в рамках услуги “Облако” компании ООО “Бегет”.

Доступность – этот показатель измеряет количество времени, в течение которого облачные услуги доступны для использования, в процентном соотношении. Рассчитывается следующим образом: ежемесячное (ежегодное) время работы разбивается на пятиминутные интервалы и из 100% пятиминутных интервалов в течение месяца (года) вычитается время, в котором услуга была полностью недоступна.

3. Базовые условия

3.1. Доступность сервисов регламентируется индивидуальными условиями для каждого сервиса, описанного далее в настоящем Соглашении.

3.2. ООО “Бегет” гарантирует бесперебойное функционирование всех элементов вычислительного кластера, системы хранения данных и сетевого оборудования. Если оборудование выходит из строя, ООО “Бегет” гарантирует, что время устранения неисправности составит не более 6 часов с момента обнаружения проблемы.

4. Облачные виртуальные серверы (VPS)

4.1. ООО “Бегет” гарантирует доступность облачных виртуальных серверов на уровне 99,98% времени в год, за исключением планового технического обслуживания, для следующих площадок:

- Россия, Санкт-Петербург (ru1)
- Россия, Москва (ru2)
- Казахстан, Астана (kz1)
- Латвия, Рига (lv1)

4.2. ООО “Бегет” гарантирует бесперебойное функционирование всех элементов вычислительного кластера, системы хранения данных и сетевого оборудования. Если оборудование выходит из строя, ООО “Бегет” гарантирует, что время устранения неисправности составляет не более 12 часов с момента обнаружения проблемы.

4.3. ООО “Бегет” оставляет за собой право без предупреждения выполнять миграцию или перезагрузку облачных ресурсов в аварийных ситуациях и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов Заказчика.

4.4. В случае перерыва в предоставлении услуг VPS (разово или в совокупности за сутки) более 1 часа, Заказчику предоставляется компенсация, эквивалентная стоимости данной услуги за сутки.

4.5. Компенсация начисляется за каждые сутки, в которых наблюдались перерывы в предоставлении услуг VPS за каждый полный час перерыва в предоставлении услуг VPS, однако сумма компенсации не может превышать сумму, эквивалентную стоимости услуг Заказчика за 30 суток.

4.6. При утрате данных пользователя без возможности восстановления из резервной копии (если такая утрата обусловлена взломом сервера, администрируемого ООО “Бегет”, либо является следствием действий сотрудника ООО “Бегет”, связана с аварией на оборудовании ООО “Бегет”) предоставляется компенсация, эквивалентная стоимости услуги Заказчика за 30 суток.

5. Облачные базы данных (DBaaS)

5.1. Недоступностью облачной БД считается состояние, при котором прекращается возможность осуществления штатных операций считывания или записи данных с использованием совместимого программного обеспечения клиента целевой системы

управления базами данных (СУБД) посредством установленных сетевых соединений (внутренних или внешних).

5.2. ООО “Бегет” гарантирует доступность облачных баз данных на уровне 99,98% времени в год, за исключением планового технического обслуживания, на следующих площадках:

- Россия, Санкт-Петербург (ru1)
- Россия, Москва (ru2)
- Казахстан, Астана (kz1)
- Латвия, Рига (lv1)

5.3. В случае перерыва в предоставлении услуг облачных баз данных (разово или в совокупности за сутки) более 1 часа, Заказчику предоставляется компенсация, эквивалентная стоимости данной услуги за сутки.

5.4. Компенсация начисляется за каждые сутки, в которых наблюдались перерывы в предоставлении услуги “Облачные базы данных (DBaaS)”, однако сумма компенсации не может превышать сумму, эквивалентную стоимости услуг Заказчика за 30 суток.

5.5. При утрате данных пользователя без возможности восстановления из резервной копии (если такая утрата обусловлена взломом сервера, администрируемого ООО “Бегет”, либо является следствием действий сотрудника ООО “Бегет”, связана с аварией на оборудовании ООО “Бегет”) предоставляется компенсация, эквивалентная стоимости услуги Заказчика за 30 суток.

6. Облачное хранилище (S3)

6.1. Недоступностью облачного хранилища S3 признается: сетевая недоступность точки доступа s3.ru1.storage.beget.cloud, обусловленная прямыми действиями или бездействием ООО “Бегет”.

6.2. ООО “Бегет” гарантирует доступность облачного хранилища на уровне 99,98% времени в год, за исключением планового технического обслуживания, на следующих площадках:

- Россия, Санкт-Петербург (ru1)

6.3. В случае перерыва в предоставлении услуг облачного хранилища (разово или в совокупности за сутки) более 1 часа, Заказчику предоставляется компенсация, эквивалентная стоимости данной услуги за сутки.

7. Технические работы

7.1. ООО “Бегет” имеет право по своему усмотрению периодически обновлять и изменять содержание, пользовательский интерфейс и функциональные возможности программного обеспечения ЭВМ “Веб-платформа «БЕГЕТ»”, а также выполнять техническое обслуживание. Эти действия могут вызвать прерывания в работе и доступности Платформы.

7.2. Во время проведения технических работ возможно кратковременное ограничение доступности услуг. В случае, если при проведении плановых работ будет ограничиваться доступ до услуг, ООО “Бегет” сообщает Заказчику об этом не позднее чем за 24 часа до начала работ. Сообщение о проведении работ и о сроках проведения таких работ отправляется на адрес электронной почты, указанный Заказчиком в “Веб-платформе «БЕГЕТ»”.

7.3. ООО “Бегет” вправе без предупреждения производить технические работы при возникновении аварийных ситуаций и при необходимости обеспечения бесперебойной работы ресурсов пользователей.

8. Компенсация

8.1. При наличии перерывов в предоставлении облачных услуг, в случаях, когда такие перерывы вызваны причинами, находящимися в зоне ответственности ООО “Бегет” и которые не связаны с техническими работами, Заказчик имеет право на получение компенсации.

8.2. Заказчик не имеет права на получение компенсации, если:

8.2.1. Недоступность облачных ресурсов вызвана отключением за нарушение условий Оферты или Лицензионного договора и приложений к ним, правил оказания услуг (включая обязательства по оплате).

8.2.2. Облачные ресурсы используются в режиме тестирования или оплачены за счет бонусов.

8.2.3. Недоступность услуг вызвана обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания ООО “Бегет”, которые нельзя было предвидеть или избежать, включая DoS- или DDOS-атаки, объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, действия государственных или муниципальных органов и прочие непреодолимые обстоятельства.

8.2.4. Произошел взлом сайта Заказчика через его код, CMS, похищенные с компьютера Заказчика реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности ООО “Бегет”.

8.2.5. Есть проблемы в программном обеспечении Заказчика, повлекшие за собой простой в обслуживании.

8.2.6. Обстоятельства находятся вне зоны ответственности ООО “Бегет”, в том числе если возникли аварии в дата-центре или проблемы во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые ООО “Бегет” не может повлиять).

8.3. Ни при каких обстоятельствах ответственность ООО “Бегет” не может превышать размер оплаченных пользователем услуг за последние три месяца (максимальная компенсация).

8.4. Компенсация выплачивается Заказчику путем увеличения периода оказания услуг эквивалентно размеру компенсации, путем начисления Бонусов.

8.5. Чтобы получить компенсацию, необходимо обратиться с запросом по адресу head@beget.ru в течение тридцати (30) дней после инцидента. Компенсация за подтвержденные сотрудниками ООО “Бегет” инциденты с недоступностью облачных сервисов начисляется в течение 7 рабочих дней с момента обращения.