

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ГЛОБАЛЬНЫЙ РОУТЕР SELECTEL

Версия от 17 апреля 2023 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 назначение, присвоенное им в Соглашении.

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Полоса пропускания** — скорость передачи данных между сетями в двух различных географических регионах, связанных через Глобальный роутер Selectel.

**Базовая полоса пропускания** — Полоса пропускания, ограниченная по скорости на уровне 1 Гбит/с.

**Увеличение полосы пропускания** — увеличение скорости Базовой полосы пропускания, определяется характеристиками и тарифами.

**Глобальный роутер Selectel** — отказоустойчивая масштабируемая система организации приватной сетевой связности инфраструктуры с Увеличением полосы пропускания.

#### 1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель в рамках оказываемой / заказанной основной услуги «Предоставление Выделенного сервера и Выделенного сервера произвольной конфигурации», а также иных облачных услуг, предоставляет Заказчику дополнительную услугу Глобальный роутер Selectel (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.2. Основная услуга оказываются в рамках соответствующих Условий

## CONDITIONS FOR USING INDIVIDUAL SERVICES: SELECTEL GLOBAL ROUTER

Revision dated April 17, 2023

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are an integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

### TERMS AND DEFINITIONS

**Bandwidth** is the rate of data transfer between networks located in different geographic locations connected via the Selectel Global Router.

**Base Bandwidth** is the Bandwidth with a speed limit at the level of 1 Gbit/s.

**Bandwidth Increase** is an increase in the Base Bandwidth speed, determined by the characteristics and tariffs.

**Selectel Global Router** is a fault-tolerant, scalable system for organization of private network connectivity of infrastructure with the Bandwidth Increase.

#### 1. SUBJECT

1.1. The Contractor, within the provided/ordered main service "Providing Dedicated Server and Dedicated Server of custom configuration", as well as other cloud services, shall provide the Customer with an additional service "Selectel Global Router" (hereinafter – the "Service"). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

1.2. The main service shall be provided within the framework of the corresponding

использования отдельных сервисов или дополнительного соглашения к Соглашению. Термины, определенные в Условиях использования отдельных сервисов, имеют в настоящих Условиях присвоенное им значение.

1.3. Базовая полоса пропускания является дополнительной функцией в рамках оказываемой / заказанной основной услуги “Предоставление Выделенного сервера и Выделенного сервера произвольной конфигурации”, а также иных облачных услуг, и включается в их стоимость. В рамках Услуги предоставляется Увеличение полосы пропускания больше чем Базовая полоса пропускания согласно характеристикам и тарифам, указанным на сайте Исполнителя.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Для заказа Услуги Заказчику необходимо заказать в Панели управления Базовую полосу и отправить уведомление Исполнителю в Тикет-системе о заказе Услуги.

2.2. В уведомлении Заказчик указывает следующие сведения:

- регионы сетей подключаемых к Глобальному роутеру Selectel;
- ширину пропускания полосы между двумя соединяемыми регионами.

При необходимости Исполнитель, уточняет и иные сведения.

2.3. Исполнитель в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения необходимых для оказания Услуги сведений осуществляет подключение Услуги, о чем уведомляет Заказчика в Тикет-системе.

2.4. Оказание Услуги начинается с момента её подключения Исполнителем и наличия достаточного количества

Conditions for use of individual services or an additional agreement to the Agreement. All terms shall be used within their definitions specified in the Conditions for use of individual services.

1.3. The Base Bandwidth is an additional function within the provided/ordered main service “Providing Dedicated Server and Dedicated Server of custom configuration”, as well as other cloud services, and is included in their cost. As part of the Service, the Bandwidth Increase is provided greater than the Base Bandwidth according to the characteristics and tariffs specified on the Contractor's website.

## 2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. To order the Service, the Customer shall order the Baseband in the Control Panel and send a notification to the Contractor in the Ticket System about the Service order.

2.2. In the notification, the Customer shall indicate the following information:

- regions of networks connected to the Selectel Global Router;
- width of the Bandwidth between two connected regions.

If necessary, the Contractor shall clarify other details.

2.3. The Contractor shall connect the Service within 7 (seven) business days from the date of receipt of the information necessary for the provision of the Service, and shall notify the Customer in the Ticket system.

2.4. The Service provision starts from the moment of its activation by the Contractor as long as sufficient funds are available on

средств на Балансе Заказчика для начала предоставления Услуги.

the Customer's Balance to start the Service provision.

2.5 Изменение конфигурации и характеристик Услуги происходит в следующем порядке:

2.5. The Service configuration and parameters shall be changed as follows:

- Заказчик отправляет уведомление Исполнителю в Тикет-системе с описанием необходимых изменений конфигурации Услуги;
- Увеличение полосы пропускания происходит только при наличии достаточного количества средств на Балансе Заказчика для оплаты такого увеличения. Исполнитель Увеличивает полосу пропускания в течение 7 (семи) рабочих дней, о чем уведомляет Заказчика в Тикет-системе;
- Уменьшение скорости Полосы пропускания применяется с нового расчетного периода, но не ранее 7 (семи) рабочих дней с момента подачи заявки.

- The Customer shall send a notification to the Contractor in the Ticket system with a description of the necessary changes to the Service configuration;
- The Bandwidth shall be increased only if there is a sufficient amount of funds on the Customer's Balance to pay for such an increase. The Contractor shall increase the Bandwidth within 7 (seven) business days and notify the Customer about it in the Ticket System;
- The Bandwidth speed reduction is applied from the new billing period, but not earlier than 7 (seven) business days from the date of filing of an application.

### 3 ОПЛАТА УСЛУГИ

### 3. PAYMENT FOR THE SERVICE

3.1 Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.

3.1 Unless otherwise established by these Terms and Conditions, the Service shall be paid in the manner, time and form established by the Agreement.

3.2 В случае, если при заказе Услуги был активирован сервис автопродления, то при завершении текущего оплаченного периода Услуги и при наличии достаточной суммы денежных средств на Лицевом счете Заказчика, Услуга будет продлена автоматически на следующий месяц.

3.2 If the Service auto-renewal option is activated when ordering the Service, then the Service shall be automatically renewed for the next month upon the expiration of the current paid period of the Service use subject to the availability of sufficient funds on the Customer's Personal Account.

### 4 ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

### 4 END OF SERVICE PROVISION

4.1 Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на отключение Услуги в Тикет-системе.

4.1 The Customer can waive the Service by sending a request to terminate the Service in the Ticket System.

4.2 При достижении нулевого Баланса Заказчика, недостаточного для осуществления следующего списания, отключение доступа к Услуге происходит

4.1 Upon reaching the zero Balance insufficient for the next debiting, access to the Service shall be automatically terminated. The Contractor shall send the

автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуги.

Customer a notification about the Service termination.

4.3 При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за Услугу, в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, Исполнитель вправе отключить Услугу. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.

4.2 If the Customer's Balance is insufficient for the next deduction for the Service, the Contractor shall have the right to terminate the Service within 14 (fourteen) business days. The indicated period may be extended by agreement of the Parties.

4.4 Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса Заказчика до истечения 14 (четырнадцати) календарных дней с момента приостановки оказания Услуги.

4.3 The Customer may continue to use the Service if the Customer's Balance of the Service is replenished before the expiration of 14 (fourteen) calendar days from the moment of suspension of the Service.

4.5 Возобновление предоставления Услуги происходит в том же порядке, что и заказ Услуги.

4.4 The Service provision is resumed in the same way as the Service order.

4.6 При прекращении оказания Услуги или отказа Заказчика от Услуги оплаченные средства за месячное пользование Услугой не возвращаются.

4.5 When the Service provision is stopped or the Customer refuses from the Service, the funds paid for the monthly use of the Service shall not be refunded.

## 5 УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

## 5 SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

Таблица № 1

Table No.1

<b>Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)/ Guaranteed availability (in the absence of reasons for unavailability of the Service)</b>	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году  24x7x365 - 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year
<b>% (процент) работоспособности за месяц/ % (percent) of efficiency per month</b>	99,98 %

Таблица № 2

Table No.2

<b>Доступность Услуги в месяц / Service availability per month</b>	<b>Время недоступности Услуги / Service unavailability time</b>	<b>Размер компенсации / Compensation amount</b>
------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

до 99,80 % / up to 99.80 %	до 1 часа 30 минут / up to 1 hour 30 minutes	3 %
от 99,79 до 99,58 % / from 99.79 to 99.58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов / from 1 hour 31 minutes to 3 hours	10 %
от 99,57 до 98,62 % / from 99.57 to 98.62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов / from 3 hours 1 minute to 10 hours	30 %
от 98,61 до 96,7 % / from 98.31 to 96.7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут / from 10 hours 1 minute to 23 hours 59 minutes	70 %
до 96,6 % / up to 96,6 %	от 24 часов / from 24 hours	100 %

- 5.1 Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в Таблице № 1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.
- 5.1 The Contractor shall ensure the Service availability for the time specified in Table No. 1, except for the time of emergency and maintenance works. The time of maintenance works is not considered as the time of the Service unavailability that is subject to compensation.
- 5.2 Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.2 Service unavailability (downtime) is defined as the time interval between sending the message via the Ticket System to the Contractor's technical support service and the moment of completion of the recovery works performed by the Contractor.
- 5.3 При наличии у Заказчика двух и более оказываемых / заказанных основных услуг, позволяющих пользоваться Услугой, недоступность Услуги при пользовании одной из основных услуг при доступности Услуги при пользовании другой (их) основных услуг Исполнителем не компенсируется.
- 5.3 If the Customer has two and more provided/ordered main services that make it possible to use the Service, the unavailability of the Service during the use of one of the main services and availability of the Service during the use of other main services shall not be reimbursed 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 в Таблице № 2. Полученная сумма
- 5.4 The compensation shall provide 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 Table No. 2. The Contractor shall transfer the received

переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.

amount from an interest rate to the number of days of free provision of the Service.

- |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.5  | 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.                                                            | 5.5  | The compensation for the Service unavailability due to the Contractor's fault shall be resulted solely in assigning free days of service provision. The maximum amount of compensation shall be 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.                                                                                                      |
| 5.6  | Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.                                                                                                                                                                                                                                        | 5.6  | The compensation cannot exceed the amount paid by the Customer for a month of use of the Service under no circumstances.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5.7  | Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.7  | The time of unavailability of the Service due to maintenance works shall not be compensated.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.8  | 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  | Any downtime due to force majeure circumstances and other circumstances not resulting from the Contractor's fault shall not be compensated. Downtime caused by actions (inaction) of the Customer shall not be compensated.                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.9  | Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется Исполнителем.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5.9  | The Service unavailability and calculation of the compensation shall be performed by the Contractor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5.10 | 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. | 5.10 | To receive the compensation, the Customer shall send the Contractor an application for compensation after the end of the month in which the Service was unavailable. The application shall be filled in according to the form of the Contractor available 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. |
| 5.11 | На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает                                                                                                                                                                                                       | 5.11 | On the basis of the Customer's application for compensation, the Contractor within 7 (seven) calendar days shall calculate the compensation, namely, the number of days of free provision of the Service, or shall                                                                                                                                                                                                                                        |

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 После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

## 6 ОГРАНИЧЕНИЯ

6.1 Полоса пропускания предоставляется Заказчику для обеспечения пиковых потреблений трафика его инфраструктуры. При использовании Полосы пропускания Заказчик не вправе допускать:

- полной утилизации Полосы пропускания более 10% времени использования Полосы пропускания за расчетный период согласно данным Исполнителя;
- средних показателей загрузки Полосы пропускания более 70% от 1 Гбит/сек (для Базовой полосы пропускания) и от тарифной характеристики скорости для Увеличенной полосы пропускания за расчетный период согласно данным Исполнителя.

В случае нарушения указанных условий Заказчик обязуется заказать Услугу или изменение её характеристик, а Исполнитель вправе ограничить Заказчику Базовую полосу пропускания или Полосу пропускания в рамках Услуги.

decide to refuse to provide the 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.

5.12 After making a decision on providing the compensation or on refusal to provide the compensation, the Contractor shall notify the Customer thereof through the Ticket System.

## 6 LIMITS

6.1 Bandwidth is provided to the Customer to ensure peak traffic consumption of their infrastructure. When using the Bandwidth, the Customer does not have the right to allow:

- full Bandwidth utilization of more than 10% of the Bandwidth usage time for the billing period according to the Contractor's data;
- average Bandwidth loading rates exceeding 70% of 1 Gbit/s (for the Base Bandwidth) and of the tariff characteristics of the speed for the Increased Bandwidth for the billing period according to the Contractor's data.

In case of violation of these conditions, the Customer shall order the Service or change its characteristics, and the Contractor is entitled to limit the Customer's Base Bandwidth or Bandwidth within the Service.