

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ LUN СХД

Версия от 25 сентября 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 значение, присвоенное им в Соглашении.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

СХД - система хранения данных.

LUN - виртуальный раздел в RAID-массиве.

SAN - сеть хранения данных.

Мягкий грейс период - период оказания услуги после истечения оплаченного периода, когда услуга оказывается Исполнителем Заказчику в полном объеме.

Жесткий грейс период - период оказания услуги после истечения оплаченного периода и Мягкого грейс периода, когда услуга оказывается Исполнителем Заказчику в сокращенном объеме.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику ресурсные мощности СХД, располагающейся на физической инфраструктуре Исполнителя (далее – «Услуга»), посредством выделения отдельного LUN на ней - предоставление LUN СХД. Пользование Услугой осуществляется удаленно. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления. При заказе Услуги Заказчик выбирает необходимый объем LUN.

2.2. Услуга предоставляется при условии наличия технической возможности в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: PROVISION OF LUN DSS

Revision dated September 25, 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

DSS is a data storage system.

LUN is a virtual section in a RAID array.

SAN is a storage area network.

Soft Grace Period means the period of the service provision after the expiration of the paid period when the service is provided by the Contractor to the Customer in full.

Hard Grace Period means the period of the Service provision after the expiration of the paid period and the Soft Grace Period, when the service is provided by the Contractor to the Customer in a limited scope.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor provides the Customer with the resource capacities of DSS located on the physical infrastructure of the Contractor (hereinafter referred to as the "Service") by allocating a separate LUN on it, i.e. provision of the LUN DSS. The Service shall be used remotely. The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. The Customer shall order the Service by means of the Control Panel. When ordering the Service, the Customer shall choose the required LUN volume.

2.2. The Service shall be provided upon technical capacity and within five (5) working days from the date of ordering and debiting of the

заказа и списания с Лицевого счета авансового платежа.

- 2.3. Оказание Услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем, о чем Исполнитель информирует Заказчика в Тикет-системе.
- 2.4. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги Исполнитель уведомляет об этом Заказчика с указанием причин и плановых сроков начала оказания Услуги.
- 2.5. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью СХД, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 3 часов, с момента обращения Заказчика через Тикет-систему, заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей. Если с момента выхода из строя СХД до окончания ремонтных работ прошло более 3 часов, Заказчик имеет право на компенсацию согласно настоящим Условиям.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением и тарифами (тарифными планами).
- 3.2. Услуга будет автоматически продлеваться. При необходимости Заказчик может отключить функцию автопродления (автоплатежа) в Панели управления.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Окончание предоставления Услуги по общему правилу происходит после истечения Мягкого грейс периода и Жесткого грейс периода. В момент окончания предоставления Услуги LUN и вся размещенная на нем информация удаляется.

advance payment from the Personal Account.

- 2.3. The provision of Service starts from the moment of its connection by the Customer, and the Contractor shall inform the Customer thereof via the Ticket System.
- 2.4. In the absence of technical capacities to provide the Service, the Contractor shall notify the Customer thereof, including the reasons and planned starting dates for the provision of the Service.
- 2.5. In the event of failure of any components that are part of the DSS, the Contractor shall replace all failed components with similar ones at their own expense within three (3) hours from the moment of receipt of the Customer's request via the Ticket System. In case of lack of the necessary components, the Contractor may temporarily use more capacious/fast components. If more than 3 hours have elapsed from the moment of failure of the DSS to the end of the restoration work, the Customer shall have the right to receive compensation in accordance with these Terms.

3. SERVICE PAYMENT

- 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 and tariffs (service plans).
- 3.2. The Service will be automatically renewed. If necessary, the Customer may disable the auto-renewal (auto-payment) function in the Control Panel.

4. END OF SERVICE PROVISION

- 4.1. Under the general rule, the Service provision shall be terminated upon the end of the Soft and Hard Grace Periods. At the moment of termination of the Service, the LUN and all information stored on it shall be deleted.

- 4.2. Мягкий грейс период составляет 96 часов, исключая выходные и праздничные дни. Жесткий грейс период заканчивается через 240 часов с момента завершения оплаченного периода, исключая выходные и праздничные дни.
- 4.3. В случае пополнения Лицевого счета в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты оказания Услуги, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.
- 4.4. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты оказания Услуги, оказание Услуги прекращается, LUN и размещенная на нём информация удаляется.
- 4.5. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.
- 4.6. Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления Услуги осуществляется следующим образом: Мягкий грейс период и Жесткий грейс-период не применяется. Оказание Услуги прекращается сразу по истечении оплаченного периода, а LUN и вся размещенная на нем информация удаляется.
- 4.7. В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Услуга продолжает действовать до конца оплаченного периода, по истечении срока оплаченного периода: Мягкий грейс период и Жесткий грейс-период не применяется. Оказание Услуги
- 4.2. The Soft Grace Period amounts to 96 hours, excluding weekends and holidays. The Hard Grace Period shall expire in 240 hours after the end of the paid period, excluding weekends and holidays.
- 4.3. In case the Customer's Personal Account is replenished during the Soft Grace Period or Hard Grace Period with an amount of funds sufficient for the Service provision, the said amount of funds will be debited automatically, and the Service provision will be extended starting from the day following the last day of the previous paid period of the Service.
- 4.4. If the Personal Account of the Customer is not replenished during the Soft Grace Period or Hard Grace Period with an amount of funds sufficient for the Service provision, provision of the Service will be terminated, the LUN and all information stored on it shall be deleted.
- 4.5. In case the Customer's Personal Account is replenished during the Hard Grace Period with an amount of funds sufficient for the ordered period of the Service provision, the said amount of funds will be debited automatically, and the Service provision will be extended for a new period starting from the day following the last day of the previous paid period of the Service.
- 4.6. The termination of the Service without the connected auto-renewal function shall be executed as follows: the Soft Grace Period and Hard Grace Period are not applicable. The Service provision shall be terminated immediately after the expiry of the paid period, and the LUN and all information hosted on it shall be deleted.
- 4.7. In case of refusal from the Service before the expiration of the paid period, the Service shall remain active until the end of the paid period, after the expiration of which it shall be as follows: the Soft Grace Period and Hard Grace Period are not applicable. The Service provision shall be terminated

прекращается сразу по истечении оплаченного периода, а LUN и вся размещенная на нем информация удаляется.

immediately after the expiry of the paid period, and the LUN and all information hosted on it shall be deleted.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1.

5.1.

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (subject to the absence of reasons for the Service unavailability)	24x7x364 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 364 дней в году / 24x7x364 – 24 hours a day, 7 days a week, 364 days a year
% (процент) работоспособности за месяц / % (per cent) of operability per month	99,98%

5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ и Жесткого грейс периода. Время проведения аварийных и профилактических работ, а также Жесткий грейс период не является временем недоступности Услуги.

5.2. The Contractor shall ensure the Service is available for the time specified in Clause 5.1, except for emergency and maintenance works, as well as the Hard Grace Period. The time of emergency and maintenance works as well as the Hard Grace Period shall not be considered the time of the Service unavailability.

5.3. Компенсация рассчитывается для каждого LUN СХД отдельно исходя из общей недоступности Услуги за месяц согласно Таблице 1. Процент компенсации применяется к базе для расчета, которая равна сумме списаний за LUN СХД за месяц.

5.3. The compensation is calculated separately for each LUN DSS based on the general unavailability of the Service for the month as per Table 1. The compensation rate is applied to the base for calculation, which is equal to the amount of the LUN DSS charges for one month.

5.4. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

5.4. 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.

5.5. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. настоящих Условий, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

5.5. If the Service availability for one calendar month does not conform to clause 5.1. of these Terms and Conditions, the Contractor shall compensate the Customer for such non-conformity as follows:

Доступность услуги в месяц / Service availability per month	Время недоступности услуги / Service unavailability time	Размер компенсации (в %) / Amount of compensation (%)
до 99,98 % / up to 99.98%	до 30 минут / under 30 minutes	0 %
от 99,97 до 99,58 % / from 99.97 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 98.61 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 %

- 5.6. Условия определяют следующие виды простоя: 5.6. The Conditions define the following types of downtime:

Компенсированный простой / Compensable downtime	Некомпенсированный простой / Non-compensable downtime
<p>Недоступность LUN из-за сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости объема LUN, для которого зафиксирован простой. Проблемы на сети или самой СХД.</p> <p>/</p> <p>LUN unavailability due to a failure of the Contractor's infrastructure. This downtime type is compensated in accordance with the cost of the LUN volume for which downtime is fixed. Network or DSS problems.</p>	<p>Недоступность LUN по причине проблем на стороне Выделенного сервера с которого идет подключение к LUN (компенсация может быть предусмотрена по услуге "Выделенный сервер" согласно соответствующим Условиям использования отдельных сервисов)</p> <p>/</p> <p>LUN unavailability due to the problems with the Dedicated Server that provides connection to the LUN (compensation may be included for the "Providing dedicated server and dedicated server of custom configuration" service in compliance with the corresponding Conditions for usage of individual services)</p>

- 5.7. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, 5.7. The compensation is defined as funds transferred by the Contractor exclusively to the Bonus balance. The funds transfer shall be made within the first seven (7) working

следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна.

- 5.8. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 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. 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. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней делает расчет компенсации, 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.
- days of the month following the month in which the Service was unavailable.
- 5.8. The maximum amount of compensation shall be limited to one month of free provision of the Service. The compensation shall not be provided in the form of funds payment or crediting to the Customer's account.
- 5.9. Any downtime associated with force majeure events and other circumstances not resulting from a fault of the Contractor shall not be subject to compensation. Any downtime due to the actions (omission to act) of the Customer shall not be compensated.
- 5.10. In order to receive compensation, the Customer shall send to 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. Subject to the Customer's application for the compensation, the Contractor shall calculate the compensation amount within ten (10) business days or decide to refuse to provide compensation if the Service unavailability was due to a reason beyond the Contractor's control or was planned by the Contractor, about which the Customer had been notified.
- 5.12. After deciding on providing the compensation or on refusal to provide the compensation, the Contractor shall notify the Customer thereof.