

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

ПОЧТОВЫЙ СЕРВИС SELECTEL (SES)

Версия от 31 января 2025 г.

Настоящие условия («Условия») являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение») и Условий использования отдельных сервисов: «Предоставление выделенного сервера и выделенного сервера произвольной конфигурации». Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящих Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении или в Условиях использования отдельных сервисов: «Предоставление выделенного сервера и выделенного сервера произвольной конфигурации».

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Грэйлистинг (Graylisting) – одна из технологий защиты от несанкционированной корреспонденции в виде автоматического фильтра входящего спама на уровне протокола SMTP.

Протокол SMTP, SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) – простой протокол передачи почты, используется для отправки и получения сообщений электронной почты через Интернет. Почтовые серверы используют SMTP для отправки, получения и ретрансляции почтовых сообщений.

SMTP relay сервер – почтовый ретранслятор, сервер-посредник, принимающий электронную почту у отправителей и доставляющий её получателям.

Партнер – mailganer.com, партнер Исполнителя, предоставляющий программный комплекс для оказания Услуги.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к сервису пересылки почтовых сообщений (e-mail) через SMTP relay сервер (далее – Услуга), Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

CONDITIONS FOR USING INDIVIDUAL SERVICES:

SELECTEL MAIL SERVICE (SES)

Revision dated January 31, 2025

These terms and conditions (“Conditions”) shall form an integral part of the User Agreement (“Agreement”) and Conditions for Usage of Individual Services i.e., “Providing Dedicated server and Dedicated server of custom configuration”. Capitalized terms used in these Conditions but not defined herein shall have meanings assigned to them in the Agreement or the Conditions for Usage of Individual Services i.e., “Providing Dedicated server and Dedicated server of custom configuration”.

TERMS AND DEFINITIONS

Graylisting is one of the technologies of protection against unauthorized correspondence, which filters incoming spam automatically at the SMTP protocol level.

SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) is a simple mail transfer protocol used to send and receive e-mails via the Internet. Mail servers use SMTP for mail sending, receiving, and relaying.

SMTP relay server is a mail relay, a proxy server that accepts e-mails from senders and delivers them to recipients.

Partner, mailganer.com, is the Contractor's partner, providing the software complex for the Service provision.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide the Customer with access to the service of e-mail messaging via SMTP relay server (hereinafter referred to as the Service), and the Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

- | | |
|--|---|
| <p>1.2. Услуга предоставляется Исполнителем с привлечением Партнера, который в том числе имеет доступ к пересылаемым сообщениям.</p> <p>1.3. При предоставлении Услуги Заказчик самостоятельно формирует текст почтовых сообщений и отправляет их на SMTP relay сервер для автоматической проверки по правилам фильтрации и дальнейшей пересылке получателям.</p> <p>1.4. Исполнитель:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ не осуществляет цензуру текста почтовых сообщений;▪ не организует хранение почтовых сообщений дольше сроков, необходимых для их автоматической проверки перед пересылкой;▪ не обеспечивает функционирования информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети "Интернет". | <p>1.2. The Service is provided by the Contractor with involvement of the Partner, which also has access to the forwarded messages.</p> <p>1.3. When providing the Service, the Customer independently generates the text of e-mails and sends them to the SMTP relay server for automatic filtering and further forwarding to recipients.</p> <p>1.4. Contractor:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ does not censor the text of e-mails;▪ does not arrange for e-mails to be stored for longer than is necessary for their automatic verification prior to forwarding;▪ does not ensure functioning of information systems and (or) programs for electronic computers, which are designed and (or) used for receiving, transmitting, delivering and (or) processing electronic messages of Internet users. |
|--|---|

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления путем настройки пересылки почтовых сообщений.
- 2.2. Оказание Услуг возможно только при наличии достаточного количества средств на Балансе Заказчика для начала предоставления Услуг.
- 2.3. Для использования Услуги Заказчик обязан владеть доменным именем, с которого будет осуществляться отправка почтовых сообщений.
- 2.4. Моментом начала оказания Услуги является отправка Заказчиком текста почтового сообщения на SMTP relay сервер.
- 2.5. После отправки Заказчиком текста почтового сообщения на SMTP relay сервер, оно автоматически становится в очередь на обработку, длительность которой не может превышать 24 часов.
- 2.6. В случае если серверы получателей почтового сообщения используют Грейлистинг, время доставки сообщений

2. SERVICE PROVISION PROCEDURE

- 2.1. The Service is ordered by the Customer in the Control Panel through messaging settings.
- 2.2. The Services may be provided if the Customer's Balance has enough funds for the Service commencement.
- 2.3. In order to use the Service, the Customer shall have a domain name from which e-mails will be sent.
- 2.4. The Service provision starts when the Customer sends e-mail to the SMTP relay server.
- 2.5. After the Customer sends the e-mail to the SMTP relay server, it automatically enters a processing queue; the queue pending cannot exceed 24 hours.
- 2.6. If the recipient servers use Graylisting, the time to deliver messages to such a recipient

на такой сервер получателя может быть увеличено соответственно длительности временной задержки на сервере получателя.

server may be increased according to the delay period on the recipient server.

- 2.7. Заказчик заверяет и гарантирует Исполнителя, пересылка почтовых сообщений осуществляется Заказчиком исключительно при наличии согласия получателей на получение таких сообщений. В случае отказа получателя от получения почтовых сообщений, Заказчик обязан самостоятельно удалить из перечня рассылок адрес электронной почты получателя.
- 2.7. The Customer assures and guarantees to the Contractor that messaging of e-mails is performed by the Customer only if the recipients consent to receive such messages. In case a recipient refuses to receive e-mails, the Customer shall delete the recipient's e-mail address from the mailing list.
- 2.8. В случае поступления Исполнителю жалоб о рассылке Заказчиком спама, незаконной информации или отсутствии согласия получателей, Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказать Заказчику в оказании Услуги с уведомлением в Тикет-системе.
- 2.8. In case the Contractor receives complaints about the Customer sending spam, unlawful information or lack of recipients' consent, the Contractor has the right to unilaterally cease the Service provision to the Customer with notification in the Ticket system.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3. PAYMENT FOR SERVICE

- 3.1. Конечная стоимость Услуги рассчитывается из данных о фактических пересылках почтовых сообщений.
- 3.1. The final cost of the Service is determined on the basis of actual messaging volume.
- 3.2. Тарифы на Услугу зависят от общего числа отправленных почтовых сообщений в календарный месяц. В рамках календарного месяца при превышении диапазона, определяющего тариф на Услугу, для следующих почтовых отправлений используется тариф последующего диапазона.
- 3.2. Service tariffs depend on the total number of e-mails sent in a calendar month. If the range that determines the service tariff is exceeded within a calendar month, the succeeding e-mails are subject to the tariff of the subsequent range.
- 3.3. Оплате подлежит каждое отправленное почтовое сообщение, включая заблокированные на стороне получателя, за последний час до выполнения очередного списания.
- 3.3. All e-mails sent in the last hour before the next debit is due, including ones that the recipient has blocked, must be paid for.
- 3.4. Оплата производится путем списания денежных средств с Баланса услуги 1 раз в час. Размер списания за каждый час может меняться в зависимости от количества отправленных почтовых сообщений за последний час.
- 3.4. Payment is made by debiting the Service Balance once per hour. The debiting amount for each hour may vary depending on the number of e-mails sent for the last hour.
- 3.5. Отправка первых 1000 почтовых сообщений является Бета-Услугой и не тарифицируется.
- 3.5. The first 1000 mail messages shall be sent as a Beta Service and shall not be charged.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4. END OF SERVICE PROVISION

- | | |
|--|---|
| <p>4.1. Заказчик может самостоятельно отказаться от Услуги в Панели управления.</p> | <p>4.1. The Customer may independently cancel the Service in the Control Panel.</p> |
| <p>4.2. При достижении Баланса Заказчика, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически через 14 (четырнадцать) календарных дней. Исполнитель вправе удалить все ресурсы созданные в рамках услуги и хранящиеся на оборудовании Исполнителя. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.</p> | <p>4.2. When the Customer's Balance is insufficient for the subsequent debit for the Service provision, the Service access is automatically terminated after 14 (fourteen) calendar days. The Contractor has the right to delete all resources created in the course of the Service provision and stored on the Contractor's equipment. The specified period may be extended by agreement of the parties.</p> |
| <p>4.3. Возобновление предоставления Услуги, заблокированной по причине недостаточного количества средств на Балансе для осуществления следующего списания за оказание Услуги, происходит автоматически после пополнения Баланса Заказчиком до положительного уровня. При наличии задолженности по оплате ранее использованных ресурсов сумма задолженности будет списана в момент пополнения баланса.</p> | <p>4.3. The provision of the Service blocked due to insufficient Balance for the subsequent debit will resume automatically after the Customer restores the Balance to a positive level. If the previously used resources are unpaid, the amount of the debt will be written off at the moment of balance replenishment.</p> |

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1. Таблица № 1

5.1. Table No. 1

Компенсированный простой / Compensated downtime	Не компенсированный простой / Uncompensated downtime
<p>Недоступность SMTP relay сервера в течении непрерывного 5 минутного интервала вследствие сбоя инфраструктуры Исполнителя.</p> <p>/</p> <p>Unavailability of SMTP relay server during continuous 5 minute interval due to failure of the Contractor's infrastructure.</p>	<p>Недоступность Управляющей прослойки (API) / Control Layer (API) unavailability</p>
<p>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (provided there are no reasons for unavailability of the Service)</p>	<p>23x7x365 – 23 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году / 23x7x365 - 23 hours a day, 7 days a week, 365 days a year</p>
<p>% (процент) работоспособности за месяц / % (percentage) of efficiency for the month</p>	<p>99.97%</p>

5.2. Таблица № 2

5.2. Table No. 2

<p>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (provided there are no reasons for unavailability of the Service)</p>	<p>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</p>
<p>% (процент) работоспособности за месяц / % (percentage) of efficiency for the month</p>	<p>99.99%</p>

- | | |
|--|--|
| <p>5.3. Компенсируется 0.5 % стоимости оказанной Заказчику Услуги за предыдущие 30 календарных дней за каждые 30 минут компенсируемой недоступности до 100% стоимости за месяц.</p> | <p>5.3. For every 30 minutes of compensated unavailability the Customer will receive 0.5% of the cost of the service for the preceding 30 calendar days; the Customer's compensation may be up to 100% of the monthly cost.</p> |
| <p>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.</p> | <p>5.4. Unavailability of the Service (downtime) is the time period between sending of a message via the Ticket system to the Contractor's support service and the moment when the Contractor completes remedial work.</p> |
| <p>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 Услуга была недоступна, при наличии сообщения, отправленного с помощью Тикет-системы, о простое и требования об осуществлении компенсации.</p> | <p>5.5. Compensation is transferred by the Contractor exclusively to the Bonus Balance. The transfer is made within the first 7 (seven) working days of the month following the month in which the Service was unavailable, if there a message is sent via the Ticket system about the downtime and a request for reimbursement.</p> |
| <p>5.6. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале простоя, указывающими на более раннее время начала простоя, чем время отправки сообщения через Тикет-систему Заказчиком, он может использовать эти данные.</p> | <p>5.6. The Contractor may utilize its own data on the start of the downtime if they show an earlier start time than the Customer's message sent through the Ticket System.</p> |
| <p>5.7. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров Сторон в Тикет-системе.</p> | <p>5.7. Disagreements on downtime shall be resolved by negotiation between the Parties in the Ticket System.</p> |
| <p>5.8. В случае отсутствия сообщения, отправленного посредством Тикет-системы, и собственных данных Исполнителя о начале простоя, Услуга считается доступной, а компенсация не выплачивается.</p> | <p>5.8. If no message is sent via the Ticket System and the Contractor has no own data on the start of the downtime, the Service shall be deemed available and no compensation shall be paid.</p> |
| <p>5.9. Не подлежит компенсации простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными</p> | <p>5.9. Downtime caused by force majeure and other circumstances that occurred through no fault of the Contractor shall not be</p> |



обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Заказчика.

compensated. Downtime caused by the actions (inaction) of the Customer shall not be compensated.