

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: SELECTEL FILE STORAGE (SFS)

Версия от 21 февраля 2022 г.
вступает в силу с 8 марта 2022 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

Файловое хранилище - отказоустойчивая масштабируемая файловая система для хранения больших объемов данных, подключаемая по локальной сети.

Протокол NFS - протокол сетевого доступа к файловому хранилищу, выбирается Заказчиком, рекомендуем для работы с файловым хранилищем в ОС Linux.

Протокол CIFS - протокол сетевого доступа к файловому хранилищу, выбирается Заказчиком, рекомендуем для работы с файловым хранилищем в ОС Windows.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель в рамках оказываемой / заказанной основной услуги «Предоставление Выделенного сервера и Выделенного сервера произвольной конфигурации», «Публичное облако на базе VMware» или «Облачная платформа» или в рамках заключенного дополнительного соглашения к Соглашению на оказание услуги «Частное Облако на базе VMware» предоставляет Заказчику дополнительную услугу Файлового хранилища, расположенного на технической площадке Исполнителя (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.
- 1.2. Основная услуга оказывается в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов.

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: SELECTEL FILE STORAGE (SFS)

Revision dated February 21, 2022,
will come into effect from March 8, 2022.

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are the 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

File storage – fail-safe scalable file system for storing large amounts of data connected over a local network.

NFS protocol – the network access protocol to the File Storage selected by the Customer, recommended for operation with the File Storage in Linux OS.

CIFS protocol – the network access protocol to the File Storage selected by the Customer, recommended for operation with the File Storage in Windows OS.

1. SUBJECT

- 1.1. The Contractor shall provide the Customer with an additional service of a File Storage located at the technical site of the Contractor ("Service") as part of the provided/ordered main service "Provision of a Dedicated Server and a Dedicated Server with Arbitrary Configuration", "Public Cloud based on VMware" or "Cloud Platform" or within the framework of the concluded additional agreement to the Agreement for the provision of the "Private Cloud based on VMware" service. The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.
- 1.2. The main service shall be provided in compliance with the respective Conditions for Usage of Individual Services.

Термины, определенные в Условиях использования отдельных сервисов, имеют в настоящих Условиях присвоенное им значение.

Terms, defined in these Conditions for usage of individual services, should be used within definitions specified in these Conditions.

1.3. Услуга "Частное Облако на базе VMware" оказывается в рамках соответствующего дополнительного соглашения к Соглашению.

1.3. The "Private Cloud on VMware" service shall be provided within the framework of the concluded additional agreement to the Agreement.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления учетной записью Заказчика.

2.1. The Service shall be selected and ordered by the Customer in the Customer Profile Control Panel.

2.2. При заказе Заказчик указывает следующие сведения:

2.2. When ordering, the Customer shall clarify the following information:

- тип Файлового хранилища;
- размер Файлового хранилища, ГБ;
- выбранный протокол NFS или CIFS для подключения.

- type of File Storage;
- File Storage limit, GB;
- selected NFS or CIFS protocol for the connection.

При необходимости Исполнитель, уточняет и иные сведения.

If necessary, the Contractor shall clarify other details.

2.3. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения необходимых для оказания Услуги сведений осуществляет подключение Услуги, о чем уведомляет Заказчика в Тикет-системе.

2.3. The Contractor shall connect the Service within 3 (three) 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. Оказание Услуги начинается с момента её подключения Исполнителем и наличия достаточного количества средств на Балансе Заказчика для начала предоставления Услуги.

2.4. The provision of the Service starts from the moment of its activation by the Contractor as long as sufficient funds are available on the Customer's Balance to start the provision of the Service.

2.5. Изменение конфигурации Услуги происходит в следующем порядке:

2.5. The Service configuration shall be changed as follows:

- Заказчик отправляет уведомление Исполнителю в Тикет-системе с описанием необходимых изменений конфигурации Услуги;
- увеличение размера Файлового хранилища происходит только при наличии достаточного количества средств на Балансе Заказчика для оплаты такого увеличения;
- Исполнитель изменяет конфигурацию Услуги в течение 3 (трех) рабочих дней, о чем уведомляет Заказчика в Тикет-системе.

- 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 File Storage limit 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 change the Service configuration within 3 (three) business days, and shall notify the Customer in the Ticket system.

2.6. Уменьшение размера Файлового хранилища происходит в порядке заказа Заказчиком новой Услуги и самостоятельного переноса данных на новое Файловое хранилище.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

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

3.2. Стоимость Услуги включает в себя:

- стоимость Файлового хранилища с минимальным размером 100 ГБ;
- стоимость дополнительного увеличения Файлового хранилища на каждые 500 ГБ сверх минимального размера 100 ГБ.

3.3. 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.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

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

4.2. При достижении нулевого Баланса Заказчика, недостаточного для осуществления следующего списания, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об отключении Услуги по электронной почте.

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

2.6. The File Storage limit decreases when the Customer orders a new Service and independently transfers data to the new File Storage.

3. SERVICE PAYMENT

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

3.2. The cost of the Service shall include:

- cost of the File Storage with a minimum limit of 100 GB;
- cost of an additional increase of the File Storage limit for every 500 GB above the minimum limit of 100 GB.

3.3. 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. END OF SERVICE PROVISION

4.1. The Customer may discontinue the Service's use by applying to disable access to the Service in the Ticket System.

4.2. Upon reaching the zero Customer's Balance insufficient for the next debiting, access to the Service shall be automatically terminated. The Contractor shall send the Customer a notification about the termination of the Service by e-mail.

4.3. If the Customer's Balance is insufficient for the next deduction for the Service, the Contractor shall have the right to delete the File Storage 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 (четырнадцать) календарных дней с момента приостановки оказания Услуги.
- 4.4. 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, заблокированной по причине ее неоплаты, происходит после поступления денежных средств на Баланс Заказчика.
- 4.5. The provision of the Service blocked due to non-payment shall be resumed after the receipt of funds on the Customer's Balance.
- 4.6. При прекращении оказания Услуги или отказа Заказчика от Услуги оплаченные средства за месячное пользование Услугой не возвращаются.
- 4.6. When the provision of the Service 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

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (provided that there are no reasons for the Service non-availability)	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
% (процент) работоспособности за месяц / % (percent) of efficiency per month	99.98 %

Таблица № 2

Table No.2

Доступность Услуги в месяц / Service availability per month	Время недоступности Услуги / Service unavailability time	Размер компенсации / Compensation amount
до 99,8 % / up to 99.8 %	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 98.61 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 %

- 5.1. 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.
- 5.2. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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 переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.5. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости услуги за 1 месяц.
- 5.6. 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
- 5.1. The Contractor shall ensure the Service availability for the time period specified in the 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. The unavailability of the Service (ineffective time) is defined as the time interval between the moment of sending a message via the Ticket System to the Contractor's support service and the moment of completion of the recovering work by the Contractor.
- 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. 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 amount from an interest rate to the number of days of free provision of the Service.
- 5.5. In case of loss/damage of data as a result of an accident caused by the Contractor, the Customer shall be provided with compensation in the amount of the service cost for 1 month.
- 5.6. 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

выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

payment of funds or be credited to the Customer's account.

- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.7. The compensation cannot exceed the amount paid by the Customer for a month of use of the Service under no circumstances.
- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.8. The time of unavailability of the Service due to maintenance works shall not be compensated.
- 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется Исполнителем.
- 5.10. The Service unavailability and calculation of the compensation shall be performed by the Contractor.
- 5.11. 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. 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.
- 5.12. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает 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. 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 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.
- 5.13. После принятия решения о предоставлении компенсации или об
- 5.13. After making a decision on providing the compensation or on refusal to provide the compensation, the Contractor shall notify

отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

the Customer thereof through the Ticket System.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ/ ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6. LIMITATIONS/MISCELLANEOUS

6.1. Услуга не доступна для Выделенных серверов Линейки Chipcore.

6.1. The Service is unavailable for Chipcore dedicated servers.

6.2. Максимальный размер одного Файлового хранилища - 10 Tb

6.2. Maximum limit of one File Storage – 10 Tb