

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ:

СЕТЕВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Версия от 27 апреля 2020 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

Сетевое оборудование – программно-аппаратный комплекс (коммутатор или маршрутизатор или межсетевой экран и пр.), принадлежащий Исполнителю, ресурсы которого предоставляются в распоряжение Заказчику.

Дополнительные подписки – дополнительные программные функции Сетевого оборудования, применение которых позволяет осуществлять контроль и фильтрацию проходящего через оборудование сетевого трафика в соответствии с заданными правилами и/или другие действия.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику Сетевое оборудование, расположенное на Технической площадке Исполнителя, (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

1.2. Заказчик может подключить к Услуге Дополнительные подписки из списка ниже, а также иные подписки стоимость которых указана на selectel.ru/prices:

- Подписка FortiGuard IPS Service для Fortinet FG-100E;
- Подписка UTM (Application Control, IPS, AV, Web Filtering, Antispam, FortiSandbox Cloud) для Fortinet FG-100E;

CONDITIONS FOR USING INDIVIDUAL SERVICES:

NETWORK EQUIPMENT

Revision dated April, 27, 2020

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

Network Equipment means a hardware and software system (switch or router, or firewall, etc.) belonging to the Contractor, the resources of which are made available to the Customer.

Additional subscriptions mean additional software functions of the Network Equipment intended for monitoring and filtering the network traffic passing through the equipment according to the specified rules and/or other actions.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide the Customer with the Network Equipment located on the Contractor's Technical Site (hereinafter referred to as the "Service"). The Customer shall accept and pay for the Service to the Contractor.

1.2. The Customer may add to the Service Additional Subscriptions from the list below and other subscriptions the cost of which can be found at selectel.ru/prices:

- FortiGuard IPS Service subscription for Fortinet FG-100E;
- UTM subscription (Application Control, IPS, AV, Web Filtering, Antispam, FortiSandbox Cloud) for Fortinet FG-100E

- Подписка Enterprise Protection (24x7 FortiCare plus Application Control, IPS, AV, Web Filtering, Antispam, FortiSandbox Cloud, FortiCASB (10 users included), Industrial Security and Security Rating).

Срок предоставления Дополнительной подписки - 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты подключения, по истечении указанного срока действие прекращается.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления учетной записью Заказчика и/или через Тикет-систему.
- 2.2. Оказание Услуги начинается в течение, но не позднее, 5 (пяти) календарных дней с момента заказа Услуги при наличии технической возможности и достаточного количества средств на Лицевом счете Заказчика для начала предоставления Услуги и выполнения Условий.
- 2.3. При заказе Дополнительной подписки дополнительные функции подключаются в течение, но не позднее, 14 (четырнадцати) календарных дней с момента заказа Дополнительной подписки, при наличии технической возможности и достаточного количества средств на Лицевом счете Заказчика для начала предоставления Дополнительной подписки.
- 2.4. В случае отсутствия технической возможности Исполнитель уведомляет Заказчика об этом с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, и примерных сроков начала оказания Услуги.
- 2.5. Заказчик самостоятельно осуществляет эксплуатацию Услуги путем удаленного доступа к ней по сетям связи общего пользования, самостоятельно устанавливая и настраивая на Сетевом оборудовании соответствующее программное обеспечение.

- Enterprise Protection subscription (24x7 FortiCare plus Application Control, IPS, AV, Web Filtering, Antispam, FortiSandbox Cloud, FortiCASB (10 users included), Industrial Security and Security Rating).

The Additional Subscriptions are provided for 12 (twelve) calendar months from the date of connection and are disabled upon the expiration of this period.

2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

- 2.1. The Customer shall select and order the Service in the Customer Profile Control Panel and/or through the Ticket System.
- 2.2. The Service provision shall begin within but not later than 5 (five) calendar days from the moment of ordering the Service, subject to the technical availability and a sufficient amount of funds on the Customer's Personal Account for starting the Service provision and meeting the Conditions.
- 2.3. After Additional Subscription is ordered, additional functions shall be enabled within but not later than 14 (fourteen) calendar days from the date of ordering the Additional Subscription, subject to the technical availability and sufficient funds on the Customer's Personal Account for beginning the provision of the Additional Subscription.
- 2.4. In case of lack of the technical availability, the Contractor shall notify the Customer thereof with an indication of the reasons for which the Service cannot be provided within due time and estimated time when the Service provision will be started.
- 2.5. The Customer shall independently operate the Service by means of remote access via public communication networks, independently install and configure the necessary software on the Network Equipment.

- 2.6. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью Сетевого оборудования, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 3 (трех) часов с момента обращения Заказчика через Тикет-систему, заменить все вышедшие из строя комплектующие на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей или оборудования. Если с момента выхода из строя Сетевого оборудования до окончания ремонтных работ прошло более 3 (трех) часов, Заказчик имеет право на компенсацию в соответствии с настоящими Условиями.
- 2.6. In the event of failure of any components that are part of the Network Equipment, the Contractor shall replace all failed components with similar ones at its own expense within 3 (three) 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 or equipment. If more than 3 (three) hours have elapsed from the moment of failure of the Network Equipment to the end of the restoration work, the Customer shall have the right to receive a compensation in accordance with these Terms.
- 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 is paid in the manner, time and form established by the Agreement.
- 3.2. Для обеспечения непрерывного функционирования Дополнительной подписки Исполнитель рекомендует Заказчику осуществить оплату за следующий период (за следующие 12 месяцев) за 30 (тридцать) календарных дней до даты окончания действия Дополнительной подписки. В случае неоплаты в указанный срок, Дополнительная подписка по истечении 12 (двенадцати) месяцев будет отключена автоматически.
- 3.2. To ensure the continuous operation of the Additional Subscription, the Contractor recommends the Customer to pay for the next period (for the next 12 months) 30 (thirty) calendar days prior to the date of expiration of the Additional Subscription. If the Customer does not pay within the above period, the Additional Subscription will be automatically disabled in 12 (twelve) months.
- 3.3. В случае, если при заказе Услуги был активирован сервис автопродления Услуги, 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. Автопродление не распространяется на Дополнительную подписку.
- 3.3. If the Service auto-renewal option was activated when ordering the Service, then the Service will 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. The auto-renewal option does not extend to the Additional Subscription.
- 3.4. В случае отказа Заказчика от Дополнительной подписки или в случае отказа от Услуги, для которой ранее была активирована Дополнительная подписка, оплата за неиспользованный период Дополнительной подписки не возвращается.
- 3.4. In case of Customer's refusal from the Additional Subscription or the Service for which the Additional Subscription was previously activated, the cost for the unused period of the Additional Subscription shall not be returned to the Customer.

4.	ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	4.	END OF SERVICE PROVISION
4.1.	При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления оплаты Услуги, Исполнитель направляет Заказчику сообщение Тикет-систему и/или по электронной почте Заказчику о необходимости пополнения Лицевого счета Заказчика, при не пополнении Лицевого счета Заказчика в течение 5 (пяти) календарных дней на сумму, достаточную для осуществления оплаты Услуги, оказание Услуги прекращается с последующим удалением настроек.	4.1.	If the Customer's Balance is insufficient for payment for the Service, the Contractor shall send the Customer a message via the Ticket System and/or e-mail on the need to replenish the the Customer's Personal Account. If the Customer fails to replenish the the Customer's Personal Account within 5 (five) calendar days with an amount sufficient to pay for the Service, the provision of Service shall be terminated with the subsequent deletion of settings.
4.2.	Возобновление предоставления Услуги, заблокированной по причине ее неоплаты, при условии, если Заказчик пополнил Лицевой счет Заказчика в течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения сообщения о необходимости пополнения Лицевого счета Заказчика, происходит после поступления денежных средств на Баланс Заказчика, при этом Заказчик самостоятельно нажимает кнопку "Оплатить" в Панели управления и подтверждает оплату во всплывающем окне.	4.2.	The Service provision may be resumed after its suspension due to the non-payment, if the Customer replenishes the Customer's Personal Account within 5 (five) calendar days from the date of receipt of the message about the need to replenish the Customer's Personal Account. To resume the Service provision after funds crediting to the Customer's Balance, the Customer shall click on the "Pay" button in the Control Panel and confirm the payment in a pop-up window.
4.3.	По истечении 1 (одного) календарного года, при отсутствии оплаты за Дополнительную подписку, данный сервис отключается автоматически. При отключении Дополнительной подписки Заказчик теряет доступ к функциям, предусмотренным Дополнительной подпиской.	4.3.	The Additional Subscription will be automatically disabled after 1 (one) calendar year in the absence of payment for the service. When the Additional Subscription is disabled, the Customer loses access to the functions provided together with the Additional Subscription.
4.4.	Возобновление предоставления Дополнительной подписки, происходит в таком же порядке как заказ Дополнительной подписки, описанный в разделе "Порядок предоставления услуги".	4.4.	The Additional Subscription provision may be resumed in the same manner as ordering the Additional Subscription, which is described in the "Procedure for Service Provision" section.
5.	УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)	5.	SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1. Таблица № 1

5.1. Table No.1

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)/ Guaranteed availability (in the absence of reasons for unavailability of the Service)	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	99.6 %

Таблица № 2

Table No.2

Доступность Услуги в месяц / Service availability per month	Время недоступности Услуги / Service unavailability time	Размер компенсации / Compensation amount
до 99,6 % / up to 99.6 %	до 3 часов / up to 3 hours	не компенсируется / not subject to compensation
от 99,6 до 99 % / from 99.6 to 99 %	от 3 часов 1 минуты до 7 часов 18 минут / from 3 hours 1 minute to 7 hours 18 minutes	10 %
от 98,99 до 98 % / from 98.99 to 98%	от 7 часов 19 минуты до 14 часов 36 минут / from 7 hours 19 minutes to 14 hours 36 minutes	30 %
от 97,991 до 96,7 % / from 97.991 to 96.7 %	от 14 часов 37 минуты до 23 часов 59 минут / from 14 hours 37 minutes to 23 hours 59 minutes	70 %
до 96,6 % / up to 96,6 %	от 24 часов / from 24 hours	100 %

5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

5.2. The Contractor ensures the Service availability during the time specified in paragraph 5.1, with the exception of the time for emergency and preventive maintenance. The time for carrying out preventive works is not the time of Service unavailability subject to compensation.

- 5.3. 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. 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.
- 5.4. 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.
- 5.4. The compensation results in providing 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 received amount is transferred by the Contractor from an interest rate to the number of days of free Service provision.
- 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. Compensation for the Service unavailability through the fault of the Contractor shall be provided solely in the form of free Service provision for a respective number of days. The maximum amount of the compensation is limited to one month of free Service provision. The compensation shall not be provided in the form of funds payment or crediting to the Customer's account.
- 5.6. 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.
- 5.6. The ineffective time is not subject to compensation due to force majeure or other circumstances that occurred through no fault of the Contractor. The ineffective time is not subject to compensation due to actions (inaction) of the Customer.
- 5.7. 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
- 5.7. The Customer sends an application for compensation to the Contractor after the end of each month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the Contractor's form available on the Contractor's website specifying the ticket number indicating the Service unavailability, the total

номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.

downtime, the dates of Service unavailability.

5.8. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных 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.

5.8. Based on the Customer's application for compensation, the Contractor calculates the compensation within 7 (seven) calendar days, or decides to refuse in compensation provision, if the Service failed due to reasons not dependent on the Contractor or it was planned by the Contractor, of which the Customer was duly notified.

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

5.9. After making a decision on the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.