

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 значение, 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 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 средств на Балансе Заказчика для начала предоставления Услуги.
- 2.5. Изменение конфигурации и характеристик Услуги происходит в следующем порядке:
- 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.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

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

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на отключение Услуги 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.
- 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.
- 4.4. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса Заказчика до истечения 14 (четырнадцати) календарных дней с момента приостановки оказания Услуги.
- 4.5. Возобновление предоставления Услуги происходит в том же порядке, что и заказ Услуги.
- 4.6. При прекращении оказания Услуги или отказа Заказчика от Услуги оплаченные средства за месячное пользование Услугой не возвращаются.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

Таблица № 1

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99,98 %

Таблица № 2

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации в %
до 99,80 %	до 1 часа 30 минут	3 %
от 99,79 до 99,58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
от 99,57 до 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
от 98,61 до 96,7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	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. 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.

- 5.6. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.7. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 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.
- 5.9. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется Исполнителем.
- 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 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. 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.