

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: SELECTEL FILE STORAGE (SFS)

Версия от 21 сентября 2021 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.

Блок частных адресов /16 - набор частных IP-адресов, который не используется в инфраструктуре Заказчика и который будет зарезервирован для работы Файлового хранилища Заказчика.

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 оказываются в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов. Термины, определенные в Условиях использования отдельных сервисов, имеют в настоящих Условиях присвоенное им значение.
- 1.3. Услуга «Частное Облако на базе VMware» оказывается в рамках соответствующего дополнительного соглашения к Соглашению.
- 1.4. Для оказания Услуги необходимо подключение Заказчиком услуги «Маршрутизируемая частная сеть» в Панели управления. Услуга «Маршрутизируемая частная сеть» Заказчиком отдельно не оплачивается.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления учетной записью Заказчика.
- 2.2. При заказе Заказчик указывает следующие сведения:
 - размер Файлового хранилища, ГБ;
 - выбранный протокол NFS или CIFS для подключения;

- Блок частных адресов /16;
- регион, в котором будет находиться Файловое хранилище.

При необходимости Исполнитель, уточняет и иные сведения.

- 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.
- 2.4. Оказание Услуги начинается с момента её подключения Исполнителем и наличия достаточного количества средств на Балансе Заказчика для начала предоставления Услуги.
- 2.5. Изменение конфигурации Услуги происходит в следующем порядке:
 - 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.
- 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.

- 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, заблокированной по причине ее неоплаты, происходит после поступления денежных средств на Баланс Заказчика.
- 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. 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 выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 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. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется Исполнителем.
- 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.
- 5.12. 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.
- 5.13. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ/ ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 6.1. Услуга не доступна для Выделенных серверов Линейки Chipcore.
- 6.2. Максимальный размер одного Файлового хранилища - 10 Tb.