

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: СЕТЕВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ<sup>1</sup>

Версия от 29 августа 2022 г.,  
вступает в силу с 13 сентября 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

**Сетевое оборудование** - программный или 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.

**Мягкий грейс период** - период оказания Услуги после истечения оплаченного периода, когда Услуга оказывается Исполнителем Заказчику в полном объеме.

**Жесткий грейс период** - период оказания Услуги после истечения оплаченного периода и Мягкого грейс периода, когда Услуга оказывается Исполнителем Заказчику в сокращенном объеме, Сетевое оборудование отключается, но конфигурация и настройки, установленные Заказчиком на Сетевом оборудовании, сохраняются.

### 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 перечень и стоимость которых указаны на сайте Исполнителя [selectel.ru/prices](https://selectel.ru/prices). Дополнительные подписки на сайте и в актах оказанных услуг (УПД) указываются как «Подписка.....»

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

1.3. В составе Услуги для определенного Сетевого оборудования могут предоставляться IP-адреса, использование которых возможно только в рамках Услуги и такого определенного Сетевого оборудования. Заказчик не может использовать указанные IP-адреса для другого Сетевого оборудования или иных Услуг. При отказе от Услуги и/или определенного Сетевого оборудования, за которым закреплены IP-адреса, такие IP-адреса будут отозваны.

---

<sup>1</sup> в актах оказанных услуг или УПД указывается конкретное оборудование, предоставленное Заказчику в рамках Услуги, например: физический порт, фаервол, Интернет-порт, Порт локальной сети, межсетевой экран, коммутатор, консольный сервер, маршрутизатор, дополнительная гарантированная полоса, Fortinet.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления 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.
- 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.

## 3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.
- 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.

## 4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Окончание предоставления Услуги с подключенным сервисом автопродления происходит после истечения Жесткого грейс периода. В момент окончания предоставления Услуги все настройки предоставляемого оборудования удаляются и сетевое взаимодействие (в том числе с другими Услугами Исполнителя) прекращается.
- 4.2. Мягкий грейс период составляет 96 часов, исключая выходные и праздничные дни, с момента завершения оплаченного периода.
- 4.3. Жесткий грейс период составляет 144 часа с момента завершения Мягкого грейс периода, исключая выходные и праздничные дни.
- 4.4. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика до завершения Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги целиком, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период со дня, следующего за последним днем предыдущего оплаченного периода.
- 4.5. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика до окончания Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги целиком, оказание Услуги прекращается автоматически.
- 4.6. Мягкий грейс период и Жесткий грейс период не применяются к Услуге без подключенного сервиса автопродления. Оказание Услуги без подключенного сервиса автопродления прекращается сразу по истечении оплаченного периода.
- 4.7. Для самостоятельного отказа от Услуги Заказчик должен отключить сервис автопродления для такой Услуги.
- 4.8. По истечении срока действия Дополнительной подписки, при отсутствии оплаты, данный сервис отключается автоматически. При отключении Дополнительной подписки Заказчик теряет доступ к функциям предусмотренным Дополнительной подпиской.
- 4.9. Возобновление предоставления Дополнительной подписки, происходит в таком же порядке как заказ Дополнительной подписки, описанный в разделе "Порядок предоставления услуги".

## 5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

### 5.1.

Таблица № 1

<b>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)</b>	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
<b>% (процент) работоспособности за месяц</b>	99,6 %

Таблица №2

<b>Доступность Услуги в месяц</b>	<b>Время недоступности Услуги</b>	<b>Размер компенсации</b>
-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

до 99,6 %	до 3 часов	не компенсируется
от 99,6 до 99,0 %	от 3 часов 1 минуты до 7 часов 18 минут	10 %
от 98,99 до 98 %	от 7 часов 19 минуты до 14 часов 36 минут	30 %
от 97,991 до 96,7 %	от 14 часов 37 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

- 5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ и Жесткого грейс периода. Время проведения аварийных и профилактических работ, а также Жесткий грейс период не является временем недоступности Услуги.
- 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.
- 5.4. 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. 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.
- 5.7. 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 номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.

- 5.8. 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.
- 5.9. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.