



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 значение, 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
- 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.

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. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

- 4.4. 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

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	99,6 %

Таблица №2

Доступность Услуги в месяц	Время недоступности Услуги	Размер компенсации
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. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

- 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, размещённой 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.