Selectel

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: СЕТЕВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ[1]

Версия от 21 апреля 2025 г.,
вступает в силу с 06 мая 2025 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, расположеное 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. 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.

[1] в актах оказанных услуг или УПД указывается конкретное оборудование, предоставленное Заказчику в рамках Услуги, например: физический порт, файервол, 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 возникновения каких-либо технических неполадок в процессе эксплуатации Услуги, но при отсутствии явного подтверждения со стороны Заказчика выхода из строя комплектующих, Исполнителем может быть предложена бесплатная аппаратная диагностика, в случае успешного результата которой будет произведена замена вышедшей из строя комплектующей. Время диагностики не подлежит компенсации и составляет не более 12 часов.

2.7. 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 сервисов автопродление 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

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 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. При расчете компенсации не учитываются средства, начисленные Исполнителем ранее на Бонусный баланс (в рамках рекламных акций или за нарушение условий использования отдельных сервисов), списанные Исполнителем с Бонусного баланса в счет оплаты Услуги.

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. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

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