

Предоставление облачного хранилища Соглашение об уровне услуг

Термины и сокращения

Панель управления учетной записью Заказчика - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику, поддержания актуальности контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания услуг Заказчику. Доступ к странице учетной записи Заказчика осуществляется по адресу <https://support.selectel.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

Тикет-система - система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика.

Учетная запись - информация, предназначенная для идентификации Заказчика в процессе оказания ему услуг. в качестве учетной информации Заказчика выступают имя пользователя (логин), пароль для доступа к панели управления учетной записи Заказчика (пароль) и номер договора Заказчика.

Лицевой счет Заказчика - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг.

Баланс хранилища Заказчика - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком по предоставляемым услугам. Баланс Заказчика увеличивается на сумму средств, перечисленных Заказчиком с Лицевого счета в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем и уменьшается на стоимость оказанных и подключенных Заказчиком услуг.

Бонусный баланс (счет) Заказчика - баланс, пополняемый Исполнителем в рамках рекламных акций и зачисления компенсации за нарушение уровня услуг. Бонусный баланс уменьшается на стоимость оказанных и подключенных Заказчиком услуг. При наличии средств на бонусном балансе и балансе хранилища списания производятся сначала с бонусного баланса, а потом с баланса хранилища.

Облачное хранилище - облачный хостинг файлов, предназначенный для хранения резервных копий файлов и раздачи статических файлов.

Контейнер - папка первого уровня, где хранятся файлы. Контейнеры характеризуются типом, определяющим ограничения доступа к находящимся в нем данным.

Личный (приватный) контейнер - контейнер, в котором размещаются файлы, доступ к которым предоставляется по учетной записи Заказчика, учетной записи в хранилище и дополнительным пользователям.

Публичный контейнер – контейнер, в котором размещаются файлы, доступ к которым не ограничен.

ПО - программное обеспечение.

Трафик - объём информации, передаваемой по сети. Основная учетная запись в хранилище (основной пользователь) - идентификационные данные, по которым предоставляется полный доступ к хранилищу и находящимся в нем данным.

Дополнительные пользователи - идентификационные данные, по которым предоставляется ограниченный доступ к хранилищу и находящимся в нем данным.

1. Описание услуги

- 1.1. Исполнитель оказывает услуги по организации облачного хранилища и предоставления его ресурсов в распоряжение Заказчика, а Заказчик обязуется оплачивать эти услуги на условиях, указанных в Договоре и настоящем Соглашении.
- 1.2. Оплата за услугу рассчитывается из реально занятого места в хранилище и исходящего трафика. в Панели управления учетной записью Заказчика предоставляется подробная информация о списании средств по данной услуге.

2. Заказ и начало предоставления услуги

- 2.1. Выбор и заказ услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика.
- 2.2. Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем при наличии достаточного количества денежных средств на Балансе хранилища Заказчика для начала предоставления услуги.

3. Особенности оказания услуги

- 3.1. Оказание услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем при условии положительного баланса хранилища.
- 3.2. При подключении услуги Заказчик получает возможность хранить резервные копии файлов и раздавать статичные файлы (изображения, аудио, видео, js, css) для веб-сайтов и приложений.
- 3.3. Исполнитель предоставляет доступ к размещенным Заказчиком данным на скорости до 10 Гбит/сек. Учетный по заказанной услуге трафик тарифицируется в соответствии с тарифами, указанными на сайте Исполнителя и/или панели управления учетной записи Заказчика.
- 3.4. При подключении услуги автоматически создается основная учетная запись в хранилище (основной пользователь) при помощи которой Заказчику, используя различное программное обеспечение, обеспечивается доступ к хранилищу. Для основного пользователя предоставляется полный доступ к хранилищу и находящимся в нем данным.
- 3.5. Заказчик имеет право создавать не более 100 (ста) дополнительных учетных записей (пользователей) в рамках своего аккаунта. Заказчик имеет право устанавливать права доступа к контейнерам для каждого дополнительного пользователя.
- 3.6. Заказчик вправе предоставлять данные основного пользователя и дополнительных пользователей третьим лицам и несет полную ответственность за совершенные ими действия.
- 3.7. Исполнитель не устанавливает ограничений на количество контейнеров. Заказчик самостоятельно определяет тип контейнера, а также может его произвольно менять.
- 3.8. Заказчик имеет право прикрепить не более 5 (пяти) доменов третьего уровня на каждый контейнер.
- 3.9. Все файлы, загружаемые Заказчиком в хранилище, автоматически реплицируются исполнителем на три независимых сервера.
- 3.10. При отрицательном или равным нулю балансе облачного хранилища Исполнитель блокирует оказание услуги в автоматическом режиме.
- 3.11. Возобновление предоставления услуги, заблокированной по причине нулевого или отрицательного баланса, происходит автоматически после пополнения баланса Заказчиком до положительного уровня.
- 3.12. Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору незамедлительно приостановит оказание услуг в случаях:
 - если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком услуг может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц;
 - использования услуги Заказчиком для распространения материалов полностью или частично, защищенных авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;
 - использования услуги Заказчиком для распространения материалов, которые содержат в себе компьютерные вирусы или другие вредные компоненты;
 - распространения и/или хранения любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц;
 - распространения и/или хранения Заказчиком любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;
 - использования услуги Заказчика для рекламирования товаров, услуг, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;
 - осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику;
 - осуществления неправомерных попыток получения доступа к данным, размещенным другими Заказчиками;
 - осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Стандартами, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
 - если Исполнитель получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 3.13. Исполнитель не несет ответственности за размещенные Заказчиком данные и не осуществляет какой-либо предварительной цензуры. в случае явного нарушения законодательства предоставление услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право, при необходимости, контролировать размещенные и загружаемые данные в рамках предоставляемой услуги.
- 3.14. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 3.15. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.12. не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором, Приложениями к нему и Соглашением.
- 3.16. Заказчик несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего Облачного хранилища по действующему законодательству.

- 3.17. При условии наличия технической возможности в течение 1 (одного) часа с момента заказа дополнительной услуги в Панели управления учетной записью Заказчика и списания с основного баланса авансового платежа, дополнительные услуги будут активированы.
- 3.18. В случае отсутствия технической возможности оказания услуги по настоящему Соглашению, Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через тикет-систему с указанием причин, по которым дополнительные услуги не могут быть оказаны в срок, описанный в п.п. 3.3.2. и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.

4. Оказание услуги

- 4.1. Исполнитель оказывает Заказчику Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей данного Соглашения.
- 4.2. Заказчик и Исполнитель имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящим Соглашением.
- 4.3. Заказчик может пользоваться всеми ресурсами, доступ к которым обеспечивается в рамках предоставления услуги, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, настоящем Соглашении и/или запрещены действующим законодательством РФ.
- 4.4. Учитывая, что Интернет распространен во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, Исполнитель настоящим предупреждает Заказчика, что случайные или намеренные действия Заказчика в сети Интернет могут привести к нарушению национального законодательства других стран. Исполнитель не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны Заказчика.

5. Окончание предоставления услуги

- 5.1. Заказчик может самостоятельно выставить в панели управления учетной записью Заказчика порог уведомлений о приближении к отключению.
- 5.2. При достижении установленного Заказчиком порога уведомлений, Исполнитель отправляет через тикет-систему и/или по электронной почте Заказчику, сообщение о том, что Заказчик приблизился к этому порогу, или же его баланс ниже установленного порога уведомления.
- 5.3. При достижении нулевого баланса отключение услуги происходит автоматически. Исполнитель отправляет через тикет-систему и/или по электронной почте Заказчику, уведомление об отключении услуг.
- 5.4. В случае отрицательного баланса в течение 7 (Семи) дней или балансе равным нулю, Исполнитель вправе удалить все контейнеры и файлы Заказчика, хранящиеся на оборудовании Исполнителя. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.
- 5.5. Заказчик может продолжить использование услуги, при условии пополнения баланса в течение 7 (семи) календарных дней с момента отключения услуги.
- 5.6. В случае отказа от услуг Исполнитель возвращает средства с основного баланса на лицевой счет Заказчика.

6. Гарантии и компенсации

6.1.

Таблица 1

| Доступность услуги | Суммарное время недоступности услуги (даунтайма) | Компенсация со стороны Исполнителя в пользу Заказчика |
|--------------------|--|---|
| от 99.98% до 100% | до 7 минут в месяц | 1% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой |
| от 99.8% до 99.98% | от 7.5 минуты до 35 минут в месяц | 3% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой |
| от 99.7% до 99.8% | от 35.5 минуты до 95 минут в месяц | 6% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой |

Таблица 1

| | | |
|-------------------|-------------------------------------|---|
| от 99.3% до 99.7% | от 95.5 минуты до 140 минут в месяц | 10% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой |
| От 98.8% до 99.3% | от 140.5 минут до 256 минут в месяц | 15% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой |
| От 96.5% до 98.8% | от 256.5 минут до 12 часов | 50% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой |
| от 90% до 96.5% | От 13 часов до 36 часов | 90% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой |
| Менее 90% | Более 36 часов | 100% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой |

- 6.2. Компенсация определяется как сумма денежных средств, перечисляемых Исполнителем на бонусный счёт Заказчика в соответствии с нарушением условий обслуживания согласно приведённой Таблице № 1 в п.6.1.
- 6.3. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере 100% суммы, списанной с баланса хранилища Заказчика за месяц, в течение которого произошёл сбой.
- 6.4. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования услугой.
- 6.5. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором произошли нарушения, приводящие к выплате компенсаций.
- 6.6. Недоступность услуги (далее - даунтайм) определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом начало работы Облачного хранилища после завершения восстановительных работ Исполнителем. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время отправки тикета Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон. Если период даунтайма приходится на полночь между концом и началом месяца, то даунтайм полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть даунтайма.
- 6.7. Не подлежит компенсации время недоступности услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 6.8. Компенсация выражается исключительно в перечислении денежных средств, в сумме, рассчитанной в соответствии с Таблицей № 1, на бонусный счет Заказчика. Средства с бонусного счёта могут использоваться только для оплаты данной услуги.
- 6.9. Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.
- 6.10. Расчет компенсации осуществляется автоматически.