

Предоставление канала доступа в сеть Интернет Соглашение об уровне услуг

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора на предоставление услуг связи. Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

Термины и определения

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://my.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.

Техническая площадка (дата-центр) - специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

СПАМ - массовая рассылка сообщений электронной почты, ICQ и других преимущественно рекламного характера.

Канал связи - осуществление передачи/получения данных в соответствии с запросами Заказчика по сети Интернет, что является услугой глобального транзита данных в соответствии с публичной глобальной Интернет-адресацией.

Недоступность Услуги (даунтайм) – это неспособность Услуги выполнять требуемые функции в определенный момент или в течение заданного интервала времени с установленным уровнем качества. Недоступность Услуги определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом начала работы оборудования 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. Период недоступности услуги подлежит компенсации, за исключением наступления следующих случаев:

- недоступность услуги, возникшая из-за неисправности оборудования Заказчика (вне зоны ответственности Исполнителя);
- проведение профилактических работ;
- недоступность/плохая работоспособность канала вышестоящего Оператора связи (вне зоны ответственности Исполнителя);
- приостановление услуг, в соответствии с п. 3.9 настоящего Соглашения.

Аварийно-восстановительные работы - незапланированные работы по восстановлению доступности услуги, вызванные аварийной ситуацией. Уведомление о проведении подобных работ направляется незамедлительно при наличии технической возможности.

Плановые профилактические работы - заранее запланированные мероприятия по предотвращению сбоев и отказов оборудования инфраструктуры дата-центра, а так же проведение ремонтно- восстановительных работ, на период которых услуги будут недоступны. Время, отведенное на плановые профилактические работы не должно превышать 2 часов в год. Время, затраченное на профилактические работы, свыше 2 часов в год, подлежит компенсации.

Автономная система (AC, AS, Autonomous System) – согласно RFC 1930 это система IP-сетей и маршрутизаторов, управляемых одним или несколькими операторами, имеющими единую политику маршрутизации с Интернетом.

UDP amplification - атака отказа в обслуживании с некорректным использованием сервисов, работающих по протоколу UDP.

1. Описание услуги

- 1.1. Услуга обеспечивает Заказчику доступ в сеть Исполнителя, имеющую множественные подключения к другим публичным сетям, которые в своей совокупности являются сетью Интернет.
- 1.2. По желанию Заказчика, на основании дополнительной заявки могут быть заказаны дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.
- 1.3. Доступ в сеть предоставляется на условиях выбранной Заказчиком схемы тарификации.

2. Заказ и начало предоставление услуги

- 2.1. Выбор услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика и/или на сайте Исполнителя (<http://selectel.ru/>).
- 2.2. Заказ услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления. При наличии выбора, при заказе услуги выбирается схема тарификации.
- 2.3. В случае наличия технической возможности, услуга начинает предоставляться в течение, но не позднее, 5 (пяти) рабочих дней с даты заказа услуги и ее оплаты.
- 2.4. В случае отсутствия технической возможности оказания услуги, в соответствии с настоящим Соглашением, Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через тикет-систему с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, описанный в п. 2.3. и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.
- 2.5. При необходимости Исполнитель связывается с Заказчиком для уточнения деталей заказа через тикет-систему.
- 2.6. По желанию, Заказчик может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.
- 2.7. По желанию Заказчика и при наличии возможности выбора, Заказчик может изменить выбранную схему тарификации на указанную на сайте Исполнителя.

3. Особенности оказания услуги

- 3.1. Исполнитель организует точку присоединения сети Заказчика к сети Исполнителя. Физическая точка подключения сети (оборудования) Заказчика для получения услуги организуется на порту (нескольких портах). Канал предоставляется гарантированный, симметричный, скорость и количество трафика предоставляются в соответствие с выбранной схемой тарификации.
- 3.2. Исполнитель гарантирует работу сети в рамках своей Автономной Системы. Исполнитель не несет ответственность за возможные неполадки в сети Интернет за пределами Автономной Системы Исполнителя.
- 3.3. Глобальная связность сети Исполнителя с сетями других операторов ISP определяется Автономной Системой Исполнителя номер 49505. Номер AS исполнителя может быть изменен без предварительного уведомления Заказчика.
- 3.4. Пропускная способность предоставленного канала, определяемая как скорость передачи данных, переданных или принятых Заказчиком на порту (портах) оборудования Исполнителя, измеряется со стандартным 5 (пяти) минутным усреднением в Мбит/с или Гбит/с (1 Гбит/с = 1024 Мбит/с). Интерфейс предоставления канала связи: на скорости до 1 Гбит/с - 1000Base-TX, на скорости от 1 Гбит/с до 10 Гбит/с - 10GBase-LR или 10GBase-SR. В зависимости от дополнительных услуг одинаковые интерфейсы могут быть объединены по протоколу 802.3ad (LACP). Максимальная пропускная способность канала связи устанавливается в максимальную пропускную способность интерфейса подключения, но может быть изменена в ряде случаев (п. 3.16)
- 3.5. Работоспособность сети Исполнителя может быть проанализирована с помощью открытых для общего доступа и постоянно поддерживаемых инструментов сетевой диагностики (Looking Glass, LG), расположенных на сайте Исполнителя по адресу <https://lg.selectel.ru/>
- 3.6. При использовании Заказчиком услуги для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставить копии упомянутых документов.
- 3.7. В случае необходимости проведения профилактических и иных работ Исполнитель извещает об этом Заказчика за 3 (три) рабочих дня через тикет-систему. Такие работы не должны превышать 2 (двух) часов в год.
- 3.8. В случае перерывов в предоставлении услуги Заказчик уведомляет Исполнителя о перерыве в обслуживании посредством тикет-системы или Панели управления, в котором указывается время перерыва в предоставлении услуги, Исполнитель указывает в данном акте причину перерыва.
- 3.9. Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно приостановить 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;
 - наличия со стороны Заказчика действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;

- распространения и/или публикации 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;
 - осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, 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;
 - при неоднократном обращении третьих лиц о нарушениях со стороны Заказчика до момента устранения Заказчиком предмета жалобы, содержащейся в обращении третьих лиц к Исполнителю;
 - окончания оплаченного периода и отсутствия оплаты нового периода оказания услуги.
- 3.10. В случае явного нарушения законодательства предоставление услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения. При этом Исполнитель имеет право при необходимости контролировать содержание информационных ресурсов Заказчика или его пользователей.
- 3.11. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 3.12. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.7, 3.9, 3.10, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 3.13. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.
- 3.14. Исполнитель вправе ограничить или заблокировать исходящие интернет-пакеты от ресурсов Заказчика на порт TCP/25
- 3.15. Исполнитель блокирует исходящие интернет-пакеты от ресурсов Заказчика в Интернет с использованием протоколов MS RPC (UDP/135, TCP/135), NetBIOS (UDP/137, UDP/138, UDP/445, TCP/137, TCP/138, TCP/139), RIPv1 (UDP/520), SSDP (UDP/1900), UDP/111, UDP/17.
- 3.16. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании при использовании Заказчиком сервисов, подверженных различным уязвимостям, Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания по этим сервисам или закрыть их извне.
- 3.17. Превышение гарантированной пропускной способности канала связи определяется по значению максимальной скорости передачи информации двенадцати пятиминутных интервалов в течение последних 24 часов. При превышении гарантированной пропускной способности Исполнитель вправе установить ограничение максимальной пропускной способности, равное гарантированной пропускной способности.
- 3.18. Исполнитель выделяет Заказчику реквизиты IP-адресации протоколов IPv4 и IPv6, в соответствии с заказанными через Панели управления услугами. Заказчик не вправе отправлять сообщения в Интернет с использованием поддельных реквизитов IP.

4. Окончание предоставления услуги

- 4.1. О предстоящем отключении услуги (за исключением причин, указанных в п. 3.7, 3.9, 3.10) Заказчик информируется заранее. Все уведомления направляются заказчику автоматически через тикет-систему и/или по электронной почте.
- 4.2. По истечении оплаченного периода отключение услуги происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление через тикет-систему и/или по электронной почте об истечении оплаченного периода и о том, что услуги отключены.

5. Гарантированная доступность Услуги

- 5.1. Показатели фактической доступности услуги рассчитываются ежемесячно на основе данных системы Заявок на устранение неисправности, поданных через тикет-систему. Доступность услуги определяется следующим образом: вычитая из общего времени в календарном месяце совокупность времени недоступности услуги в соответствии Заявками на устранение неисправности, деленное на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности услуги начинает отсчитываться с момента подачи Заказчиком Заявки на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о сбое через тикет-систему. Время недоступности услуги заканчивается в момент устранения неисправности. После устранения неисправности поданная Заявка может временно оставаться открытой для дальнейшего выяснения случившегося, и закрыта Заказчиком после выполнения всех относящихся к тому административных работ.
- 5.2. Общее время недоступности услуги по причине ряда периодически возникающих сбоев с одинаковыми причинно-следственными связями в том же отрезке сети является совокупностью времени недоступности услуги в соответствии с Заявкой на устранение неисправности и не включает в себя время доступности услуги между периодически возникающих сбоев.
- 5.3.

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности услуги)	24×7×365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
---	---

% (процент) работоспособности за один месяц	99.97
--	-------

6. Компенсации

6.1. Если Доступность Услуги за один календарный месяц в отношении соответствующего неисправного Канала не соответствует п. 6.3 настоящего Соглашения, Исполнитель осуществляет компенсацию по следующей схеме:

Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
от 1 минуты до 1 часа 30 минут	5 %
От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
От 24 часов	100 %

6.2. 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. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания услуги.

6.3. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги.

6.4. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

6.5. 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 (до 2 часов в год);
- приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода;
- моральный вред.

6.6. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором услуга была не доступна, 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.

6.7. 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.

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