

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ LUN СХД

*Версия от 16 октября 2024 г.,
вступает в силу 1 ноября 2024 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

СХД - система хранения данных.

LUN - виртуальный раздел в RAID-массиве.

SAN - сеть хранения данных.

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.

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику ресурсные мощности СХД, располагающейся на физической инфраструктуре Исполнителя (далее – «Услуга»), посредством выделения отдельного LUN на ней - предоставление LUN СХД. Пользование Услугой осуществляется удаленно. Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Заказ Услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления. При заказе Услуги Заказчик выбирает необходимый объем LUN.
- 2.2. Услуга предоставляется при условии наличия технической возможности в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа и списания с Лицевого счета авансового платежа.
- 2.3. Оказание Услуги начинается с момента ее подключения Исполнителем, о чем Исполнитель информирует Заказчика в Тикет-системе.
- 2.4. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги Исполнитель уведомляет об этом Заказчика с указанием причин и плановых сроков начала оказания Услуги.
- 2.5. В случае выхода из строя комплектующих, являющихся частью СХД, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 3 часов, с момента обращения Заказчика через Тикет-систему, заменить все вышедшие из строя части на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей. Если с момента выхода из строя СХД до окончания ремонтных работ прошло более 3 часов, Заказчик имеет право на компенсацию согласно настоящим Условиям.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением и тарифами (тарифными планами).
- 3.2. Услуга будет автоматически продлеваться. При необходимости Заказчик может отключить функцию автопродления (автоплатежа) в Панели управления.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Окончание предоставления Услуги по общему правилу происходит после истечения Мягкого грейс периода и Жесткого грейс периода. В момент окончания предоставления Услуги LUN и вся размещенная на нем информация удаляется.
- 4.2. Мягкий грейс период составляет 96 часов, исключая выходные и праздничные дни. Жесткий грейс период заканчивается через 240 часов с момента завершения оплаченного периода, исключая выходные и праздничные дни.
- 4.3. В случае пополнения Лицевого счета в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты оказания Услуги, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.
- 4.4. В случае непополнения Лицевого счета Заказчика в течение Мягкого грейс периода или Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты оказания Услуги, оказание Услуги прекращается, LUN и размещенная на нём информация удаляется.
- 4.5. В случае пополнения Лицевого счета Заказчика в течение Жесткого грейс периода на денежную сумму, достаточную для оплаты заказанного периода оказания Услуги, указанная денежная сумма списывается автоматически, а Услуга продлевается на новый период с дня, следующего за последним днём предыдущего оплаченного периода оказания Услуги.
- 4.6. Окончание предоставления Услуги без подключенной функции автопродления Услуги осуществляется следующим образом: Мягкий грейс период и Жесткий грейс-период не применяется. Оказание Услуги прекращается сразу по истечении оплаченного периода, а LUN и вся размещенная на нем информация удаляется.
- 4.7. В случае отказа от Услуги до истечения оплаченного периода Услуга продолжает действовать до конца оплаченного периода, по истечении срока оплаченного периода: Мягкий грейс период и Жесткий грейс-период не применяется. Оказание Услуги прекращается сразу по истечении оплаченного периода, а LUN и вся размещенная на нем информация удаляется.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5.1.

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x364 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 364 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99,98%

- 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. Компенсация рассчитывается для каждого LUN СХД отдельно исходя из общей недоступности Услуги за месяц согласно Таблице 1. Процент компенсации применяется к базе для расчета, которая равна сумме списаний за LUN СХД за месяц.
- 5.4. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.5. Если Доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. настоящих Условий, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Доступность Услуги в месяц	Время недоступности Услуги	Размер компенсации (в %)
До 99,98%	до 30 минут	0 %
От 99,80% до 99,97%	От 31 минуты до 1 часа 30 минут	5 %
От 99,58% до 99,79%	От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
От 98,62% до 99,57%	От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
От 96,70% до 98,61%	От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
До 96,6%	От 24 часов	100 %

- 5.6. Условия определяют следующие виды простоя:

Компенсируемый простой	Некомпенсируемый простой
Недоступность LUN из-за сбоя инфраструктуры Исполнителя. Данный вид даунтайма компенсируется согласно стоимости объема LUN, для которого зафиксирован простой. Проблемы на сети или самой СХД.	Недоступность LUN по причине проблем на стороне Выделенного сервера с которого идет подключение к LUN (компенсация может быть предусмотрена по услуге "Выделенный сервер" согласно соответствующим Условиям использования отдельных сервисов)

- 5.7. Компенсация определяется как средства, перечисляемые Исполнителем исключительно на Бонусный баланс. Перечисление осуществляется в течение первых 7 (семи) рабочих дней месяца, следующего за месяцем, в котором Услуга была недоступна.
- 5.8. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

- 5.9. 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней делает расчет компенсации, 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.
- 5.12. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика.