SLA для CDN

Условия предоставления услуг и сервисов через сеть доставки контента (далее – Условия) считается неотъемлемой частью договора по оказанию услуг и сервисов облачных решений (далее – Договор). Термины и определения в настоящих Условиях имеют те же значения, что и в Пользовательском соглашении.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Источник контента» означает сервер, на котором хранятся исходные файлы или данные, раздаваемые через Сеть доставки контента.

«Кэширующий сервер» означает сервер, географически размещенный таким образом, чтобы

сократить время ответа сайта/сервиса до минимума.

«Сеть доставки контента» означает географически распределённую сетевую инфраструктуру CDN-провайдера, обеспечивающая быструю доставку контента.

«CDN-ресурс» означает сгруппированный набор настроек, позволяющий соотнести источники контента и домены, с которых Клиент будет раздавать контент, кэшированный на серверах CDN-провайдера.

«CDN-провайдер» означает сеть кэширующих серверов, а также программно-аппаратная платформа партнера, использующиеся для ускорения доставки контента.

«Простой» – интервал времени, в котором в рамках Услуги доставка контента Клиента через Сеть доставки контента недоступна в течение более чем пятнадцати минут подряд.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

    1. Исполнитель предоставляет Клиенту услугу по организации доступа к Сети доставки контента и предоставления ее ресурсов в распоряжение Клиенту (далее – «Услуга»).
    2. Предоставление Услуги Исполнителем осуществляется на основании Заказа Клиента с даты, указанной в Заказе, при условии оплаты ее стоимости.
    3. Перед использованием Услуги Клиент подтверждает наличие у него соединения с сетью Интернет. Ответственность за обеспечение соединения с сетью Интернет на стороне Клиента несет Клиент. Исполнитель не отвечает за

потерю функциональности, вызванную сбоями соединения с сетью Интернет на стороне Клиента.

4. Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленные Договором.

4. Оплата за Услугу рассчитывается из фактически потребленного трафика Услуги. Учет потребленного Клиентом трафика Услуги ведется в соответствии со следующими единицами тарификации:

(а) гигабайт (GB) равен 1,000,000,000 байт; (б) терабайт (TB) равен 1000 гигабайт (Gb); (в) петабайт (PB) равен 1000 терабайт (TB);

(г) гигабит в секунду (Gbps) равен 1,000 мегабит в секунду (Mbps).

5. В случае неоплаты Клиентом Услуги за следующий расчетный период Исполнитель вправе удалить все CDN-ресурсы без возможности восстановления.
6. Исполнитель вправе отключить CDN-ресурс, на котором отсутствует трафик на протяжении последних 30 (тридцати) календарных дней.
7. Клиент обязуется самостоятельно через функционал Личного клиентского кабинета осуществлять контроль за интернет трафиком, используемым в рамках оказания Услуги. Исполнитель не несет ответственности за перерасход трафика вызванный запросами конечных пользователей.

3. ГАРАНТИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)
    1. Исполнитель гарантирует Клиенту бесперебойную работу доставки контента Клиента с учетом положений Пользовательского соглашения и настоящих Условий.
    2. Услуга предоставляется 24 часа в сутки, за исключением времени на плановое техническое обслуживание, о котором Клиент сообщается не менее чем за три дня. Любые плановые или аварийные работы не считаются Простоем и не являются предметом применения SLA.

В случае Простоя Исполнитель обязуется уменьшить стоимость Услуг, основываясь на процентной доступности Услуги за расчетный период. Сумма вычета рассчитывается как процент от ежемесячного платежа за Услугу:

Уровень доступности	***Процент вычета за месяц***
99,9% — 99,8%	5%
99,79% — 98,99%	10%
менее 98,99%	15%

3. Для того, чтобы получить вычет Клиенту необходимо сделать письменный запрос на электронный адрес: support@inframarket.tech.

Запрос должен включать следующую информацию:

- наименование Клиента,
- сведения о контактном лице,
- электронный адрес,
- телефон,
- дату, время и продолжительность Простоя, ID аккаунта.

Запрос должен быть направлен в течение десяти дней с даты Простоя.

4. При подтверждении простоя измерительными системами Исполнителя вычет учитываются при выставлении следующего ежемесячного счета Клиенту.
5. Вычет предоставляется только в случае полной оплаты Клиентом Услуги за период, в котором запрашивается вычет.
6. Вычет не включает налоги и сборы.
7. Вычет не предоставляется в случаях:
    - некорректного использования Услуг Клиентом;
    - нарушения Клиентом условий Договора или иного соглашения, заключенного между Исполнителем и Клиентом, включая просрочку платежа;
    - нарушения сроков направления запроса, установленных в п. 3.3. настоящих Условий.
8. Компенсация, ни при каких обстоятельствах не может превышать размер суммы, оплаченной Клиентом за месяц пользования Услугой.
9. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
10. Не подлежит компенсации Простой, связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя. Не подлежит компенсации простой, вызванный действиями (бездействием) Клиента.
11. Исполнитель оставляет за собой право периодически менять единицы измерения и методологию расчетов.

По любым вопросам поддержки вы можете связаться с нами, направив вопрос на электронный адрес: support@inframarket.tech