



ОБЛАКО
ДАТА-ЦЕНТРЫ

www.linx.ru

Стандартные условия рамочного договора

ОБЪЕКТНОЕ ХРАНИЛИЩЕ

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	3
1.1 Назначение документа	3
1.2 Обзор услуги.....	3
1.3 Технические термины и сокращения	3
2. Описание услуги	4
2.1 Общее.....	4
2.2 Компоненты услуги	4
2.3 Дополнительные услуги.....	5
2.4 Права и обязанности Линкс	5
3. Соглашение об уровне обслуживания	5
3.1 Общее.....	5
3.2 Качество услуги.....	6
3.3 Классификация инцидентов	6
3.4 Восстановление услуги	6
3.5 Работа с клиентом (техническая поддержка)	7
3.6 Обслуживание	7
3.7 Права и обязанности клиента.....	8
3.8 Компенсация за ненадлежащее оказание Услуги.....	8
3.9 Организация услуги.....	9
3.10 Недоступность Услуги	10

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Назначение документа

Настоящий документ описывает услугу Объектное хранилище. Это Описание Услуги является частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах центра обработки данных или Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. При использовании Услуг Линкс, указанных в настоящем документе, Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора. Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>.

1.2 Обзор услуги

Объектное хранилище представляет собой услугу по предоставлению Клиенту функциональности по созданию бакетов, записи в них объектов, хранению и управлению жизненными циклами этих объектов в ЦОД Линкс.

Услуга Объектное хранилище не является услугой связи.

1.3 Технические термины и сокращения

В дополнение к терминам, определенным в других разделах данного Описания Услуг и Рамочного договора, а также иных Описаниях услуг, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются и имеют значение, указанное в таблице ниже.

Определение	Описание
Объект/object	Файл и его метаданные
Бакет/bucket	Виртуальная сущность служащая для группировки объектов, а также гибкому управлению доступами на уровне отдельных бакетов.
Жизненный цикл объекта	Набор правил, определяющих, как долго хранить объекты после загрузки в бакет.
задержка / latency	Время необходимое для ответа на запрос к объекту.
API (Application Programming Interface)	Способ для обмена данными между приложениями
Квота	Ограничение на размер объектного хранилища, выделяемый для пользователя.
access_key и secret	Пара буквенно-цифровых идентификаторов, позволяющая пользователю подключаться к объектному хранилищу.
Пользователь	Сотрудник Клиента, использующий Объектное хранилище

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1 Общее

Объектное хранилище представляет собой услугу по предоставлению Клиенту функциональности по созданию бакетов, записи в них объектов, хранению и управлению жизненным циклом этих объектов в ЦОД Линкс. Доступ к объектам может осуществляться через сеть Интернет или через канал связи точка-точка.

В случае предоставления доступа через сеть Интернет, в стоимость Услуги входит полоса пропускания до 1 Гбит/с.

В случае предоставления доступа через канал связи точка-точка, услуга доступа предоставляется и оплачивается в рамках Заказа услуги ETHERLINX, описание которой приведено в «Описание услуги Connectivity» по адресу <https://linx.ru/documents>.

2.2 Компоненты услуги

В состав Услуги включены:

1. **End-point** – адрес в сети Интернет или локальной сети для доступа к бакетам через API.
2. **Пространство для хранения объектов** – виртуальное пространство на системах хранения данных Линкс, которое используется для хранения данных Клиентов.
3. **Канал связи** – способ подключения к объектному хранилищу:
 - по умолчанию доступ предоставляется через сеть Интернет;
 - опционально клиент может выбрать подключение через выделенный канал точка-точка до нужной локации с необходимой полосой пропускания.

2.3 Дополнительные услуги

Дополнительно на основании Заказа Клиента и за дополнительную плату Линкс может предоставить Услуги Удалённого обслуживания, предусмотренные соответствующем описании услуги Удалённого обслуживания (Remote Hands), в том числе услуги ИТ-консалтинга, консультации по архитектуре, миграции объектов с существующей инфраструктуры, подключение объектного хранилища в качестве удалённого репозитория для хранения резервных копий Клиента.

2.4 Права и обязанности Линкс и Клиента

2.4.1. Информация о Клиенте

Клиент должен своевременно предоставлять Линкс информацию относительно используемого программного обеспечения; эта информация будет использоваться во время предоставления Услуги.

2.4.2 Внутренние нормы

Клиент должен соблюдать Кодекс деловой этики для контрагентов. Клиент обязан соблюдать Политику допустимого использования компании Линкс и иные правила, установленные в Стандартных условиях. Клиент обязуется при пользовании услугой использовать только лицензионное программное обеспечение. При выявлении использования нелицензионного программного обеспечения Линкс вправе предъявить Клиенту требование о полном возмещении убытков.

2.4.3. Права Линкс

Линкс вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях, указанных в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

3. Соглашение об уровне обслуживания

3.1 Общее

Соглашение об уровне обслуживания (СУО) описывает целевые параметры уровня Услуги в отношении предоставляемой Клиенту Услуги и Компенсации, на которые может претендовать

Клиент в случае недостижения одного или более согласованных целевых параметров Уровня Услуги.

3.2 Качество услуги

Параметры и гарантии качества Услуги, определяемые данным СУО, перечислены ниже:

1. Организация Услуги
2. Оказание технической поддержки Услуги
3. Регистрация инцидента, его классификация, обработка и устранение инцидента. Процедура эскалации в случае несоответствия регистрационным стандартам.
4. Оперативная коммуникация между персоналом Клиента и Линкс относительно статуса инцидента.
5. Круглосуточная доступность службы технической поддержки.
6. Доступность отчета об уровне качества услуги.
7. Доступность Услуги
8. Целевая доступность Услуги и схема компенсаций по Услуге в случае недостижения доступности

Условия, при которых предлагаются данные гарантии услуги, и сопутствующие определения описаны в соответствующих разделах данного СУО.

3.3 Классификация инцидентов

Все инциденты, связанные с Услугой, сообщения о которых поступают от Клиента через Службу технической поддержки или через внутренние мониторинговые системы, регистрируются в системе Заявок о неисправностях.

Инциденты классифицируются и делятся на 3 категории:

1. Перерыв в оказании Услуги – полная недоступность услуги.
2. Ухудшение качества Услуги - функции Услуги не работают должным образом.
3. Инцидент, не связанный с работой Услуги.

Клиенту необходимо зарегистрировать Заявку о неисправности в случае обнаружения перерыва в оказании Услуги или ухудшения качества Услуги для того, чтобы сообщить об инциденте. Клиент указывает категорию инцидента из указанных выше в Заявке о неисправности.

3.4 Восстановление услуги

Восстановление Услуги после инцидента будет определяться категорией инцидента, отмеченной в Заявке о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как перерыв в оказании Услуги, начинается незамедлительно, в круглосуточном режиме, после регистрации Заявки о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как ухудшение качества Услуги или не связанное с работой Услуги, начинается незамедлительно после регистрации Заявки о неисправности, если Заявка была зарегистрирована в Рабочее время, или, если Заявка была зарегистрирована в нерабочее время, с начала следующего Рабочего дня.

Условия восстановления услуги не распространяется на любую недоступность, приостановку или прекращение работы Услуги или любые другие проблемы с производительностью, возникающие в результате:

- неправомерные действия клиента, такие как некорректная конфигурация или нарушение условий договора;
- отказа или неспособности Клиента обеспечить содействие Линкс в установлении и устранении инцидентов;
- отсутствия уведомления Линкс о необходимости устранения недоступности;
- любого разумно непредвиденного прерывания или ухудшения качества обслуживания из-за действий или бездействия, вызванных третьими сторонами и не зависящих от Линкс, включая, но не ограничиваясь, форс-мажорными обстоятельствами;
- факторов, находящихся вне разумного контроля Линкс (например, стихийное бедствие, война, террористические акты, беспорядки, действия правительства или сбой сети или устройства, внешние по отношению к Линкс, в том числе на инфраструктуре Клиента или между инфраструктурами Клиента и Линкс);
- проведения Линкс планового и внепланового технического обслуживания серверов и облачной инфраструктуры, в ЦОД Линкс.

3.5 Работа с клиентом (техническая поддержка)

Поддержка Клиента осуществляется через Службу поддержки клиентов Линкс, которая является единым центром обработки всех операционных вопросов Клиента и работает круглосуточно и ежедневно через Тикет систему на Портале Линкс, электронную почту support@linxdatacenter.com и многоканальному единому телефонному номеру Службы поддержки 8 800 511-79-12.

Линкс осуществляет мониторинг качества работы Услуги и примет все разумные меры для устранения выявленных инцидентов. При обнаружении инцидента Служба поддержки незамедлительно создает Заявку о неисправности, сообщает Клиенту номер Заявки для дальнейшего общения и начинает процесс устранения инцидента. Если Клиент обнаруживает инцидент или хочет сообщить о сбое и инициировать процесс восстановления Услуги, Клиент должен зарегистрировать Заявку о неисправности.

3.6 Обслуживание

Линкс может по собственному усмотрению и без предупреждения проводить обслуживание, не оказывающее влияние на Услугу. Однако при проведении обслуживания, влияющего на Услугу, Линкс обязуется придерживаться следующих процедур.

Плановое обслуживание

Линкс периодически проводит плановое обновление программного и аппаратного обеспечения, используемого при оказании услуги, производит плановое обслуживание на инфраструктуре Линкс, в ходе которых Клиент может не иметь доступа и/или возможности пользоваться Услугой, и/или в ходе которых качество оказываемой Услуги может временно ухудшиться или оказание

Услуги быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление за семь (7) дней до проведения планового обслуживания. Длительность планового обслуживания не превышает 8 часов в месяц. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

Срочное обслуживание

Под Срочным обслуживанием подразумеваются любые действия, предпринимаемые Линкс для исправления условий, которые потенциально могут привести или приводят к сбою в Услуге и которые требуют незамедлительного исправления. Линкс может осуществлять Срочное обслуживание в любое время по усмотрению Линкс и должен направить уведомление о Срочном обслуживании Клиенту, как только это станет возможно с учетом обстоятельств. Линкс будет регулярно информировать Клиента о статусе таких работ по обслуживанию.

При оказании услуг технической поддержки Линкс вправе привлекать третьих лиц для обслуживания программ для ЭВМ, используемых в процессе оказания услуги.

Линкс вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях, указанных в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

Линкс вправе безвозвратно удалить все данные Клиента, размещаемые в инфраструктуре Линкс, в случае нарушения Клиентом правил, в порядке и в случаях как это предусмотрено Политикой допустимого пользования услугами Линкс.

3.7 Права и обязанности клиента

3.7.1 Клиент ответственен за:

1. **Безопасность.** Клиент единолично ответственен за защиту своих учетных данных для доступа к объектному хранилищу, включая `access_key` и `secret`.
2. **Предоставление корректных данных для организации услуги.**
3. **Обеспечение безопасности пользовательских приложений.**
4. **Своевременную оплату услуг.**

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>. В том случае, если Клиент не выполняет указанные выше условия или иным образом нарушает нормальный ход трафика или операционной деятельности Линкс, либо ставит под угрозу возможность Линкс по предоставлению услуг, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие услуги Объектное хранилище в соответствии со статьёй 7 Рамочного договора.

3.8 Компенсация за ненадлежащее оказание Услуги

Компенсация, причитающаяся Клиенту в результате недостижения Линкс согласованных параметров услуг, указанных в п.3.10 в данном СУО, предоставляется в виде:

- выплаты суммы неустойки в размере, предусмотренном п.3.10 данного СУО, ИЛИ
- продления периода оказания услуги согласно п.3.9 данного СУО.

Для того чтобы претендовать на компенсацию, описанную в данном СУО, Клиенту необходимо в течение 5 календарных дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения фактического времени Планового обслуживания, вышедшего за рамки графика, направить Заявку в службу поддержки Линкс, в которой указать период недоступности Услуг и/или период превышения фактического времени Планового обслуживания, вышедшего за рамки графика.

В случае, если Клиент получает право на несколько компенсаций по любой Затрагиваемой Услуге согласно данному документу, по причине одного или нескольких инцидентов или других событий, произошедших на протяжении одного месяца, общий размер компенсации не может превысить размер ежемесячного платежа (MRC) за затрагиваемую Услугу.

Клиент вправе обратиться с требованием о компенсации в течение 30 (тридцати) календарных дней после Закрытия Заявки о неисправности.

Если Клиент не подаст требование о компенсации в установленном порядке и/или в установленный срок, в предоставлении компенсации может быть отказано.

Сумма причитающейся Клиенту компенсации рассчитывается в соответствии с положениями данного СУО и указывается в соглашении о неустойке, подписываемом между Линкс и Клиентом.

3.9 Организация услуги

Клиент должен сообщить следующую информацию, фиксируемую в Заказе:

- запрашиваемую дату предоставления услуги;
- планируемый к хранению объём объектов для выделения первоначальной квоты на пользователя;
- определить необходимый способ доступа к услуге : только через сеть Интернет или в т. ч. через канал точка-точка;
- адрес подключения и требуемую полосу пропускания, при выборе доступа к Услуге через канал точка-точка.

Прежде чем передать Услугу Клиенту, Линкс проведет тестирование услуги.

После успешного завершения такого тестирования Линкс укажет результаты тестирования в акте приемки («Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию»), подпишет этот акт и направит его представителю Клиента, сообщив таким образом о готовности Услуги к приёму. Клиенту будет предложено подключиться объектному хранилищу и провести собственное тестирование.

В течение трёх (3) Рабочих дней Клиент может протестировать условия эксплуатации Услуги, инструменты для ее администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания, а затем либо а) принять Услугу, подписав и вернув в адрес Линкс Акт приемки в коммерческую эксплуатацию, либо б) проинформировать Линкс о том, что Услуга не соответствует спецификации или другим согласованным критериям приемки.

Если Клиент может в пределах своих возможностей продемонстрировать, что соответствующая Услуга не отвечает указанным выше критериям приемки, причина отказа должна быть детально описана в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию, который подписывается Клиентом и возвращается в адрес Линкс в течение пяти (5) Рабочих дней периода Приемочных испытаний. Линкс должен после этого устранить замечания Клиента.

В случае неподписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию и непредставления мотивированных причин отказа от подписания в указанный выше срок Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию считается подписанным Клиентом, и дата приёмки, указанная в Акте приёмки в коммерческую эксплуатацию, является Датой Подписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ).

Начиная с Даты Подписания Акта приемки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ), Клиенту выставляются счета на ежемесячные платежи (MRC).

Линкс может отложить дату приёмки без применения штрафных санкций в адрес Линкс, если такая задержка связана, частично или полностью, с тем, что:

- Линкс получил некорректную, неполную или неточную информацию или инструкции от Клиента или Персонала Клиента в отношении Услуги; или
- Линкс не удалось связаться с назначенным контактным лицом Клиента, в том числе для уточнения требуемых параметров конфигурации Услуги и обсуждения иных вопросов, связанных с организацией предоставления Услуги Клиенту.

Если происходит какое-либо из упомянутых выше событий, Клиент не может претендовать на компенсацию в связи с задержкой в предоставлении и приемке затрагиваемой Услуги соразмерно периоду времени, когда Услуга не могла быть предоставлена в срок по причинам, полностью или частично зависящим от Клиента.

Возмещения в связи с задержкой предоставления услуги

Если Установленная дата предоставления, письменно согласованная Линкс в Заказе Клиента, откладывается по вине Линкс, Клиент может претендовать на указанную ниже компенсацию в виде продления периода оказания Услуги по действующему Заказу Клиента в отношении задержанной Услуги. Фактическая задержка рассчитывается следующим образом:

Обязательства в отношении задержки предоставления Услуги	
Количество дней задержки после Установленной Даты предоставления	Период продления пользования услугой
1 – 5 Рабочих дней	Фактическая задержка + 1 неделя (7 дней)
5 – 10 Рабочих дней	Фактическая задержка + 2 недель (14 дней)
11– 20 Рабочих дней	Фактическая задержка + 4 недель (28 дней)
> 20 Рабочих дней	Фактическая задержка + 8 недель (56 дней)

3.10 Недоступность Услуги

Время недоступности Услуги начинается, когда открывается Заявка о неисправности после сообщения Клиента об инциденте с Услугой. Время недоступности Услуги заканчивается после устранения инцидента и информирования Клиента в Заявке о неисправности.

Доступность Услуги на протяжении месяца =

Полное время месяца – Время недоступности в месяц

Полное время месяца

Время недоступности Услуги Объектное хранилище – это комбинация 2 факторов: периода, на протяжении которого происходил перерыв в предоставлении Услуги, и периода, на протяжении которого происходило ухудшение качества Услуги. Для расчета времени недоступности Услуги период перерыва Услуги учитывается в объеме 100%, а период ухудшения качества Услуги – в объеме 20%.

ПРОСИМ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ТО, ЧТО ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПЛАНОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В РЕЗУЛЬТАТЕ СБОЕВ, ВЫЗВАННЫХ ДЕЙСТВИЕМ И/ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕМ КЛИЕНТА, В ТОМ ЧИСЛЕ НЕПРАВИЛЬНОЙ НАСТРОЙКОЙ ДОСТУПОВ И ПОЛИТИК ХРАНЕНИЯ ОБЪЕКТОВ НЕ УЧИТЫВАЮТСЯ ПРИ РАСЧЕТЕ ДОСТУПНОСТИ.

Если предварительное уведомление о Плановом обслуживании не поступает в согласованный срок и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте. Обращение будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги будет учтено при расчете доступности Услуги.

Если фактическое Плановое обслуживание занимает больше времени, чем ожидалось, и не укладывается в ранее заявленный график обслуживания, и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте, что будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги, вышедшее за рамки графика обслуживания, будет учтено при расчете доступности Услуги.

Параметры услуги

Согласованное качество Услуги календарного месяца.

Отклонение от Согласованного уровня доступности Услуги (% ниже СУО)		Компенсация (в % от Фиксированного ежемесячного платежа (MRC) за Затрагиваемую Услугу)
Низкое	Высокое	
99.98%	99.95%	5.0 %
99.94%	99.50%	10.0%
99.49%	99.00%	20.0%
98.99%	98.50%	30.0%
98.49%	97.50%	50.0%
< 97.49%		100.0%