

Защита от DDoS-атак

Соглашение об уровне услуг

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://anti-ddos.pro>. 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.

Защита от DDoS – комплекс технических мероприятий, направленный на уменьшение количества нелегитимного трафика из интернета на оборудование Заказчика.

Услуга “Защита от DDoS” (Услуга) - услуга по организации Защиты от DDoS.

Параметры Анализа - граничные значения параметров интернет-трафика Заказчика, используемые при анализе трафика Исполнителем.

Volumetric-атака - большой поток ложного (нелегитимного) сетевого трафика, который превышает пропускную способность канала связи до используемого ресурса

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 передачи данных 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 и технических средств партнера, а так же проведение ремонтновосстановительных работ, на период которых услуги будут недоступны.

1. Описание услуги

1.1. Услуга обеспечивает Заказчику уменьшение количества нелегитимного трафика из сети интернет на защищенное оборудование. Исполнитель круглосуточно осуществляет анализ трафика Заказчика на предмет его соответствия Параметрам Анализа.

2. Заказ и начало предоставление услуги

- 2.1. Выбор услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика и/или на сайте Исполнителя (<https://anti-ddos.pro/>).
- 2.2. Заказ услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления, после чего Заказчик заполняет форму опросного листа для уточнения технических параметров предоставления Услуги.
- 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 тикетсистему с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, описанный в п.п. 2.3., и указать примерные сроки возможности начала оказания заказанной услуги.
- 2.5. При необходимости Исполнитель связывается с Заказчиком для уточнения деталей заказа через тикет-систему.
- 2.6. При необходимости изменения технических параметров услуги Заказчик связывается с Исполнителем через тикетсистему.

3. Особенности оказания услуги

- 3.1. Исполнитель выделяет защищенные IP-адреса для оказания Услуги и маршрутизирует их на указанные публичные адреса Заказчика внутри сети Исполнителя.
- 3.2. Услуга предоставляется Исполнителем совместно с партнером. Заказчик уведомлен и согласен с тем, что трафик будет проходить в том числе и через сеть партнера.
- 3.3. Исполнитель гарантирует работу сети в рамках своей зоны ответственности и не несет ответственность за возможные неполадки в сетях за пределами зоны ответственности Исполнителя. Сеть партнера по оказанию Услуги также является зоной ответственности Исполнителя.
- 3.4. Услуга обеспечивает отражение volumetric-атак объемом до 500 Гбит/сек. Максимальный объем трафика, подлежащего более тонкой очистке, составляет 20 Гбит/сек. Коэффициент очистки (соотношение отброшенного комплексом нелегитимного трафика к общему объему нелегитимного) трафика составляет не менее 80%. Заказчик извещен о том, что Услуга функционирует на основании анализа параметров ранее состоявшихся DDoS-атак или поступившего ранее нелегитимного интернет-трафика. Заказчик проинформирован о возможном риске прохождения определенной части нелегитимного трафика через систему защиты, и о возможном риске фильтрации небольшой части легитимного трафика.
- 3.5. Первичные параметры Услуги указываются Заказчиком в опросном листе, который он заполняет при заказе, и в дальнейшем могут быть изменены.
- 3.6. Услуга предоставляется совместно с услугой доступа в интернет.
- 3.7. При заказе Услуги предоставляется один защищенный IP-адрес. При необходимости дополнительные защищенные IP-адреса Заказчик может приобрести в Панели управления учетной записью.

- 3.8. Работоспособность сети Исполнителя и Услуги может быть проанализирована при наличии соответствующего тикета от Заказчика.
- 3.9. 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.
- 3.10. В случае необходимости проведения профилактических и иных работ Исполнитель извещает об этом Заказчика за 3 (три) рабочих дня через тикет-систему.
- 3.11. 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.
- 3.12. 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;
 - 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.
- 3.13. В случае явного нарушения законодательства предоставление услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения.
- 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. 3.10 - 3.12, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 3.16. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.

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.

5. Окончание предоставления услуги

- 5.1. О предстоящем отключении услуги Заказчик информируется заранее. Все уведомления направляются заказчику автоматически через тикет-систему и/или по электронной почте.
- 5.2. 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.

6. Гарантированная доступность Услуги

- 6.1. 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 течь с момента подачи Заказчиком Заявки на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о сбое через тикет-систему. Время недоступности услуги истекает 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.
- 6.2. Общее время недоступности услуги по причине ряда периодически возникающих сбоев с одинаковыми причинноследственными 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.
- 6.3.

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	99.0

- 6.4. Суммарное время перерывов, отведенное на плановые профилактические работы не должно превышать 86.4 часов в год. Время перерывов в оказании услуги, затраченное на профилактические работы, свыше 86.4 часов в год, подлежит компенсации. Единовременный перерыв для плановых работ не должен превышать по длительности 3 часа, в месяц суммарная продолжительность плановых работ не должна превышать 4 часа, плановые работы могут проводиться не чаще трёх раз в месяц.

7. Компенсации

- 7.1. 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 %

- 7.2. 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.
- 7.3. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги. 7.4. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 7.5. 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; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.
- 7.8. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством тикет-системы.