



**Общие условия по оказанию услуги
Договор о сервисном обслуживании**

Содержание

Общие положения.....	3
Срок действия и условия расторжения договора	3
Стоимость услуг и порядок оплаты	4
Конфиденциальность и защита данных	4
Права и обязанности Поставщика	6
Права и обязанности Клиента	8
Гарантии и компенсации.....	10
Бесплатный тестовый доступ.....	13
Ответственность Сторон	13
Ограничения и лицензия	15
Заключительные положения	16

1. Общие положения

1.1. Настоящие Общие условия оказания услуг и договор о сервисном обслуживании (далее по тексту «Договор») заключаются между индивидуальным предпринимателем Даниловым Даном Николаевичем (ОГРНИП 321861700008520) (далее по тексту «Поставщик»), и любым лицом, включая, но, не ограничиваясь юридическими и физическими лицами (далее по тексту «Клиент»), которое использует любые из услуг, предоставляемые Поставщиком, при совместном упоминании именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона».

1.2. Поставщик обязуется за вознаграждение предоставлять услуги (далее по тексту «услуга»), которые разработаны, предназначены и являются специфицированными для значительного уменьшения или устранения трафика атак типа «denial of service» (DoS), направленного на сервис(ы) Клиента. Настоящий Договор имеет юридическую силу на протяжении всего периода подписки Клиента. Отсчет периода подписки начинается с момента активации заказа на услугу на официальном сайте Поставщика, и заканчивается через 1 (один) календарный месяц с момента начала такого отсчета. Размещение и активация заказа свидетельствует о том, что Клиент предоставляет индивидуальному предпринимателю Данилову Дану Николаевичу (ОГРНИП 321861700008520) безотзывную оферту о заключении Договора на условиях и в порядке, прописанных ниже в настоящем Договоре, а также о том, что он ознакомился с его полным текстом и текстом всех Приложений к нему, понимает их содержание, согласен с ними и обязуется их выполнять.

2. Срок действия и условия расторжения Договора

2.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента активации заказа Клиентом на официальном сайте Поставщика и действует на протяжении предоплаченного периода, за исключением случаев его досрочного расторжения по основаниям, предусмотренным настоящим Договором. Каждая из Сторон имеет право в любой момент в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор путем направления письменного уведомления другой Стороне при возникновении следующих обстоятельств:

2.1.1 Если другая Сторона существенно или неоднократно нарушает любое из своих обязательств по настоящему Договору;

2.1.2 Если другая Сторона будет признана неплатежеспособной или будет объявлена банкротом, а также, если будет являться участником любых судебных разбирательств, связанных с ее ликвидацией или неплатежеспособностью (банкротством);

2.1.3 Если в отношении другой Стороны временно или на постоянной основе будет применен отзыв или приостановление действия разрешений, лицензий, сертификатов, необходимых для выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

2.2. Расторжение Договора не освобождает Стороны от любой ответственности, вызванной несоблюдением его условий или неисполнением своих обязанностей. Обязательства по сохранению режима конфиденциальности не теряют свою силу и после прекращения действия настоящего Договора и должны исполняться Сторонами в течение 3 (трех) лет с момента получения такой конфиденциальной информации.

3. Стоимость услуг и порядок оплаты

3.1. Клиент облагается периодической абонентской платой за оказываемые Поставщиком услуги. Размер абонентской платы устанавливается согласно выбранному тарифному плану и указан на официальном веб-сайте Поставщика.

3.2. Поставщик имеет право по своему усмотрению, но не чаще одного раза в месяц, изменять размер абонентской платы. Поставщик обязуется уведомить Клиента о таком изменении не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до даты введения в действие новой абонентской платы. Если Клиент не согласен с размером новой абонентской платы, он имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, путем направления Поставщику письменного уведомления. При этом Договор будет считаться расторгнутым последним днем действия старой абонентской платы.

3.3. Поставщик сохраняет за собой право изменять составляющие тарифных планов, а также вводить новые и ликвидировать существующие тарифные планы.

3.4. Клиент обязуется в течение 5 (пяти) банковских дней с момента выставления счета Поставщиком услуг, но, в любом случае не позднее даты окончания предоплаченного ранее периода, в полном объеме внести абонентскую плату за услуги, оказываемые Поставщиком, в размере, установленном тарифным планом.

3.5. Клиент обязуется прилагать все возможные усилия к недопущению возникновения задолженности со своей стороны, а также, обязуется уведомлять Поставщика о своем несогласии с калькуляцией суммы оплаты не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до момента наступления крайней даты по осуществлению оплаты за расчетный период.

3.6. Клиент обязуется производить оплату за услуги авансовым платежом. В случае, если авансовый платеж не будет произведен в срок, указанный в выставленном счете, оказание услуги автоматически приостанавливается на следующий день после окончания предоплаченного периода.

3.7. Обязательство Клиента по оплате считается выполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Поставщика, указанный в реквизитах выставленного счета.

4. Конфиденциальность и защита данных

4.1. Поставщик и Клиент принимают на себя обязательство хранить в режиме строгой конфиденциальности любую информацию, которой обмениваются между собой в рамках исполнения условий настоящего Договора, а также информацию, которая стала им известна или была получена в ходе их сотрудничества.

4.2. Конфиденциальная информация подразумевает любую внутреннюю или иную конфиденциальную информацию, которую одна сторона (далее по тексту «принимающая Сторона») получает от второй стороны (далее по тексту «раскрывающая Сторона») в ходе переговоров или на протяжении всего срока действия настоящего Договора, по отношению к которой раскрывающая Сторона имеет намерение сохранять ее в качестве конфиденциальной, в том числе (но не ограничиваясь) следующей информацией: открытия, идеи, концепции, ноу-хау, технологии, конструкции, образцы, программное обеспечение, данные, рисунки, чертежи, компьютерные программы и документация, предложения, заявки

на патенты, деловая информация, стратегические планы и планы развития, списки сотрудников, бизнес-справочники, маркетинговые планы, рабочие процессы веб-сервисов, компоненты программного обеспечения, техническую или финансовую информацию, переданную средствами связи в устной, письменной, графической, оптической, электромагнитной или иной форме, а также любую другую информацию, которая может быть предоставлена раскрывающей Стороной, или информацию, которая не является общедоступной и, к которой раскрывающая Сторона может предоставить доступ для принимающей Стороны или для другого лица согласно условиям настоящего Договора.

4.3. Конфиденциальная информация, которая раскрывается в устной форме, может быть защищена в рамках настоящего Договора только в том случае, если она определена как конфиденциальная или проприетарная (собственная) в момент раскрытия, при этом факт ее раскрытия впоследствии будет подтвержден в письменной форме в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента передачи данной информации в устной форме.

4.4. Стороны обязуются принимать все разумные меры для ограничения раскрытия конфиденциальной информации в течение всего срока действия настоящего Договора, а в случае его расторжения - в течение 3 (трех) лет с момента получения такой информации. В частности, но не ограничиваясь указанным ниже, каждая из Сторон обязуется:

4.4.1 охранять и защищать конфиденциальную информацию от несанкционированного использования, публикации или разглашения, приложив все разумные усилия, не в любом случае, не менее тех усилий, которые она прилагает для защиты своей собственной конфиденциальной информации;

4.4.2 не использовать конфиденциальную информацию в иных целях, чем цели, необходимые для выполнения обязательств Стороны по настоящему Договору;

4.4.3 прямо или косвенно, каким бы то ни было образом, не выявлять, не осуществлять вскрытие технологии или декомпиляцию, а также не дизассемблировать, не сообщать, не публиковать, не раскрывать, не передавать или не использовать иным образом любую конфиденциальную информацию за исключением случаев, когда это одобрено раскрывающей Стороной в соответствии с настоящим Договором;

4.4.4 не использовать любую конфиденциальную информацию с целью осуществления незаконных или недобросовестных конкурентных действий или с целью получения незаконного преимущества в отношении раскрывающей Стороны в любом виде коммерческой деятельности;

4.4.5 не раскрывать конфиденциальную информацию любому физическому или юридическому лицу, за исключением случаев, описанных в настоящем Договоре, без предварительного письменного согласия раскрывающей Стороны.

4.5. Если иное не согласовано Сторонами, то все образцы, рисунки и другие документы, любым образом переданные раскрывающей Стороной остаются собственностью данной Стороны и по его письменному требованию должны быть сразу возвращены владельцу. В противном случае принимающая Сторона обязана представить доказательства уничтожения такой конфиденциальной информации к разумному удовлетворению раскрывающей Стороны.

4.6. Стороны не несут ответственность за раскрытие или использование конфиденциальной информации, предоставленной другой Стороной, в случае если упомянутая информация:

4.6.1 является или становится общедоступной в любое время из любого источника, который не является раскрывающей Стороной; или

4.6.2 предоставляется к разглашению раскрывающей Стороной; или

4.6.3 была законным образом получена от сторонней компании или компаний; или

4.6.4 является, в любой момент времени, полученной принимающей Стороной абсолютно независимо от раскрытия любой подобной информации раскрывающей Стороной; или

4.6.5 раскрывается по требованию уполномоченных органов государственной власти или в судебном порядке, к которому принимающая Сторона имеет непосредственное отношение.

4.7. Сторона несет полную ответственность за раскрытие конфиденциальной информации за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.6 настоящего Договора.

4.8. Каждая Сторона обязуется в письменном виде в кратчайший срок с момента, как ей стало об этом известно, уведомить другую Сторону о любом раскрытии, неправомерном присвоении или злоупотреблении конфиденциальной информацией.

4.9. Ни одна из Сторон не имеет права использовать конфиденциальную информацию другой Стороны при предоставлении услуг любой третьей стороне без предварительного письменного разрешения раскрывающей Стороны, за исключением случаев совместного сотрудничества с раскрывающей Стороной.

4.10. Для получения письменного согласия на раскрытие конфиденциальной информации Сторона, которая имеет намерение раскрыть такую информацию, обязана направить Раскрывающей стороне письменный запрос по электронной почте. Если в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения запроса Раскрывающая сторона не направит ответное письмо о своем согласии или несогласии с раскрытием, согласие считается полученным.

5. Права и обязанности Поставщика

5.1. Поставщик, согласно настоящему Договору, берет на себя обязательство на оптимальном уровне 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году (24x7x365) поддерживать параметры производительности с надлежащей системой метрики. Клиент получает услугу непосредственно от Поставщика при условии, что его баланс у Поставщика является положительным.

5.2. Поставщик сохраняет право, время от времени на постоянной основе, проводить плановое техническое обслуживание для улучшения, усовершенствования или поддержки надлежащего уровня предоставления услуги. О плановом техническом обслуживании Поставщик обязан уведомлять Клиента не менее чем за 24 часа. Длительность работ по плановому техническому обслуживанию не должна составлять более 2 часа подряд и более 4 часов в течение календарного года.

5.2.1 Поставщик обязуется своевременно уведомлять Клиента о наступлении таких событий, на период действия которых, Поставщик имеет право временно приостановить предоставление указанных услуг.

5.2.2 Поставщик не обязан производить возврат средств, ранее уплаченных Клиентом за предоставляемую услугу, оказываемую в течение периода проведения планового технического обслуживания.

5.2.3 Поставщик не обязан производить возврат средств, уплаченных Клиентом за надлежащим образом оказанные услуги в минувшем периоде времени, в независимости от того, пользовался ли Клиент предоставленными услугами или нет. Поставщик не обязан производить возврат средств, если предоставление услуг было прекращено по вине Клиента.

5.3. Поставщик и его субподрядчики не несут полную и исключительную ответственность за то, что предоставляемые услуги могут содержать ошибки, не являются бесперебойными и отказоустойчивыми, а также не гарантирует соответствие предоставляемых услуг ожиданиям Клиента. Любая информация, предоставленная Поставщиком, а также его субподрядчиками или агентами, в любом случае не может расцениваться как декларирующая такие гарантии.

5.4. Поставщик имеет право приостановить или полностью прекратить предоставление всех или части услуг, в случае если Клиент нарушает оговоренные в настоящем Договоре обязательства или в тех случаях, когда Поставщик посчитает такие меры разумными и необходимыми для предотвращения возникновения повреждений или избежание иных негативных последствий.

5.5. Поставщик имеет право удержать уплаченную Клиентом сумму в качестве возмещения материального и нематериального ущерба, нанесенного ему в результате нарушения Клиентом условий настоящего Договора.

5.6. Поставщик вправе аннулировать баланс личного счета Клиента, в том случае, если статус Клиента является не активным на протяжении 6 (шести) непрерывных месяцев.

5.7. Поставщик не несет ответственность перед Клиентом и стоимость оплаченных услуг не возвращается, в случае:

5.7.1 невыполнения Клиентом своих обязательств перед Поставщиком;

5.7.2 отсутствия подключения к интернету, вызванного локальными проблемами в сети Интернет или неполадками во внешних ресурсах сети провайдера, а также в случаях, если неисправность сети интернет, среды передачи данных или оборудования, находящегося между провайдером и Клиентом, обусловлена иными факторами;

5.7.3 несоблюдения Клиентом инструкций и требований, выдвигаемых Поставщиком в отношении предоставляемых им услуг.

5.8. Поставщик обязуется соблюдать и выполнять возложенные на него обязанности в рамках оказания услуг на уровне, указанном в разделе 7 настоящего Договора.

5.9. В целях улучшения качества оказываемых услуг, а также в связи с любыми возникающими факторами риска, принимая во внимание категорию сайта и/или характер его контента и параметров по его защите, Поставщик имеет право предложить Клиенту более подходящий тарифный план, чем тот, что ранее был выбран Клиентом.

6. Права и обязанности Клиента

6.1. Клиент обязуется своевременно и в полном объеме вносить абонентскую плату за пользование услугами, оказываемыми Поставщиком.

6.2. В случае обнаружения недоступности услуги или неполадки, способной повлиять на качество оказания услуги, Клиент обязуется немедленно, но не позднее чем через 24 часа с момента наступления такого события, известить об этом Поставщика через тикет-систему, доступ к которой имеется у Клиента в его личном кабинете, находящемся на сайте Поставщика. Отсутствие такого уведомления освобождает Поставщика от ответственности за ухудшение качества оказываемой услуги или приостановку ее оказания, имеющих место в период действия соответствующих событий.

6.3. В процессе пользования услугами, Клиент обязуется соблюдать установленные стандарты деловой этики и ни в какой форме не нарушать права и законные интересы Поставщика и/или третьих лиц. Клиент подтверждает, что не имеет умысла на реализацию с помощью оказываемых Поставщиком услуг действий, которые нарушают любой из местных, региональных, государственных или международных законов, законодательных актов, постановлений, правил или норм. Если Поставщику станет известно о том, что имеет место такое нарушение, он имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор путем направления соответствующего уведомления Клиенту через тикет-систему сайта Поставщика. При этом стоимость оплаченных услуг не возвращается.

6.4. Клиент подтверждает свое согласие с тем, что услуга предоставляется через единую и общую инфраструктуру. Доступ Клиента к дополнительным услугам прекращается в случае истечения срока предоставления основной услуги. Поставщик не несет обязанности перед Клиентом по оказанию любого содействия, так или иначе связанного с переходом Клиента к альтернативному поставщику аналогичных услуг.

6.5. Клиент выражает согласие использовать оказываемые Поставщиком услуги исключительно в законных целях, не допускать злоупотребления ими. В любом из указанных в настоящем пункте Договора случае, но не ограничиваясь ими, будет считаться, что Клиент нарушил условия настоящего Договора:

6.5.1 инициирование, содействие, подстрекательство или использование доменного имени или URL, размещенного у Поставщика для Клиента или конечного пользователя Клиента, для направления или перенаправления любого вредоносного трафика;

6.5.2 использование Клиентом с помощью услуг, оказываемых Поставщиком, доменного имени (включая перенаправление на веб-сайты) с целью создания, передачи, распространения или хранения материалов, информации и методов или же осуществления действий, которые: нарушают права на торговые марки, патенты, авторские права, коммерческие тайны, или права на другие объекты интеллектуальной собственности; нарушают режим конфиденциальности личных данных, публичных и иных личных прав третьих лиц; используют инструменты, разработанные для нарушения безопасности (включая программное обеспечение для восстановления паролей, инструменты для взлома или иные инструменты для сканирования сети); нарушают международные нормы экспортного контроля, защиты информации или антитеррористических законов; нарушают банковскую тайну; нарушают тайну связи, будь то вульгарным содержанием, угрозами, шантажом, проявлением дискриминации, насилия или подстрекательства, со злым умыслом, против определенной группы людей; используют инструменты с целью оскорбления; используют контент заведомо содержащий вирусы, или контент, провоцирующий любые преступления или гражданские беспорядки;

6.5.3 любая попытка Клиента взломать, манипулировать, склонить, пособничать или облегчить манипуляцию или взлом модулей безопасности сети Поставщика или любой другой ее системы (в том числе с целью получения несанкционированного доступа к информации или использования информации, системы или сети; сканирования или испытания системы или сети на наличие уязвимостей; нарушения мер безопасности; несанкционированного мониторинга информации или трафика; препятствования нормальному оказанию услуги любому клиенту, хосту или сети; подмены любых заголовков TCP/IP пакетов и любой другой части заголовка сообщения);

6.5.4 использование домена, размещенного у Поставщика, или услуги предоставленной Поставщиком, для распространения большого числа материалов абсолютно одинакового содержания или их отправка в тематические конференции в виде рассылки спам-сообщений;

6.5.5 рассылка большого количества электронных писем лицам, не выразившим желания их получать, в независимости от того, спровоцировала ли данная рассылка жалобы от получателей, имело ли место наличие фальсифицированных заголовков и недостоверной контактной информации (Поставщик придерживается политики, которая не допускает рассылку спам-сообщений, оскорбительных сообщений и сообщений, содержащих рекламу лицам, не выразившим желание их получать).

6.6. Поставщик сохраняет за собой право немедленно приостановить или прекратить предоставление услуг, если сочтет, что Клиентом было совершено или на данный момент совершается злоупотребление услугами. Прекращение предоставления услуг подразумевает, что Клиент более не будет иметь возможность получить доступ или использовать любую из услуг, предоставляемых ему ранее, до тех пор, пока не будет подтвержден или опровергнут факт нарушения настоящего Договора. Поставщик обязуется предпринять все необходимые от него действия для скорейшего установления фактических обстоятельств. Клиент выражает согласие приложить любые разумно необходимые усилия для сотрудничества с Поставщиком.

6.7. Клиент подтверждает, что Поставщик не осуществляет никакого контроля над контентом или информацией, проходящими через сеть Поставщика. Поставщик не несет никакой ответственности за наличие незаконного контента или информации. Используя услугу, Клиент обязуется не устанавливать на свой сервер программное обеспечение, которое может затруднить или препятствовать нормальному функционированию оборудования, которое Поставщик использует для предоставления услуги.

6.8. Клиент обязуется на принципах добросовестного сотрудничества защищать деловую репутацию Поставщика на протяжении всего срока действия настоящего Договора и по его окончании. Клиент выражает согласие предоставлять полную, точную и актуальную информацию, запрашиваемую Поставщиком в рамках настоящего Договора. Для поддержания требуемого уровня достоверности информации Клиент на протяжении всего срока действия настоящего Договора обязуется своевременно информировать Поставщика о любых существенных изменениях в своих данных. Клиент соглашается с тем, что Поставщик имеет право контактировать с ним для ознакомления с информацией, которая расценивается Поставщиком как информация, представляющая интерес для Клиента. Данные сообщения могут включать: рекламные электронные письма, а также письма, содержащие информацию об усовершенствовании услуг или продуктов, уведомления об изменениях в оказываемых услугах, а также уведомления о новых услугах и продуктах или любую другую информацию, связанную с вышеупомянутыми обращениями. Клиент выражает согласие с тем, что Поставщик имеет право использовать имя (фирменное наименование) Клиента в рекламных рассылках для соответствующих маркетинговых целей.

7. Гарантии и компенсации

7.1. Клиент приобретает надежную услугу у Поставщика в виде набора функционала с параметрами, заявленными в настоящем Договоре; при этом Клиент выражает согласие использовать услугу только таким образом, как было предусмотрено при ее разработке или адаптации Поставщиком.

7.2. Гарантируемые параметры качества

В рамках настоящего Договора Поставщик гарантирует Клиенту, что следующие параметры услуги в течение всего срока оказания услуг не будут выходить за пределы следующих

Параметры качества обслуживания	Значение
Коэффициент доступности, не менее	0,995
Время задержки пакетов*, не более, мс	150
Вариация времени задержки пакетов*, не более, мс	45
Потери пакетов*, не более, %	1

* - здесь и далее подразумеваются характеристики прохождения пакетов через сеть Исполнителя

Коэффициент доступности вычисляется как:

$$K = \frac{(24 \text{ часа} \times 30(31,28,29)\text{дней} - \text{Общее время недоступности услуги в текущем месяце})}{(24 \text{ часа} \times 30(31,28,29)\text{дней})}$$

Время (односторонней) задержки пакетов (мс) - среднее значение времени прохождения тестовых пакетов (ping), размером 128 байт по сети Поставщика, в оба конца в определенной географической зоне (регионе) за указанный период времени (за час, сутки, неделю, месяц).

Вариация задержки пакетов (мс) - среднее значение вариаций значений времен задержки пакетов, вычисляемое по итогам замеров времени задержки пакетов.

Потери пакетов- выраженное в процентах отношение количества пакетов, потерянных на канале сети Поставщика, к общему количеству пакетов, переданных за указанный период наблюдения (за сутки, неделю, месяц).

7.3. Сервис защиты от DDoS обеспечивает гарантированную защиту и работоспособность каналов и сервисов Клиента как от атак на переполнение каналов передачи данных (Volumetric), так и от атак на уровень приложений (с раскрытием SSL-соединений), с использованием систем анализа трафика вплоть до 7го уровня модели OSI.

7.4. Сервис защиты от DDoS обеспечивает очистку (фильтрацию) трафика, направленную на снижение нагрузки на атакуемый ресурс, путем выявления и блокировки паразитного трафика, при этом обеспечивает:

7.4.1 очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 98% на атаках типа UDP Flood, ICMP Flood, SYN-Flood (в т.ч. и с подменой IP-адреса), HTTP Flood;

7.4.2 очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 90% на остальных типов атак 3-4 уровней OSI;

7.4.3 уровень ошибочной блокировки легитимного пользователя на уровне не более 2 % (IP-адрес легитимного пользователя пропускается с вероятностью 98% по прошествии 5 минут с начала атаки).

7.5. Сервис защиты от DDoS обеспечивает защиту от атак нижеперечисленных классов (но не ограничиваясь перечисленными):

Классы атак	Виды атак
Объемные атаки	TCP Flood атаки (SYN/SYN-ACK/ACK/RST/FIN/URG-PSH и др.) UDP Flood атаки Атака UDP фрагментами ICMP Flood атаки Flood пакетами других протоколов
Амплификации	Амплификации с использованием протоколов: <ul style="list-style-type: none"> • TCP • DNS • RIPv1 • SQL RS • Memcached • UDP • SSDP/UPnP • rpcbind • Chargen • ICMP • NTP • SNMP • L2TP
Атаки, направленные на исчерпание ресурсов	Атаки некорректными или усеченными пакетами Атаки фрагментированными или сегментированными пакетами (Teardrop, Targa3, Jolt2, Nestea и др.) Атака TCP пакетами с некорректным идентификатором сегмента Атака поддельными TCP сессиями «Медленные» TCP атаки Атака TCP/UDP пакетами с некорректными метками в полях flag, checksum Атака TCP/UDP пакетами с некорректными номерами портов Атаки с использованием bogon адресов Атака с модификацией поля TOS заголовка IP
Прочие атаки	SIP Flood атаки GRE Flood атаки IPSec flood атаки HTTP Flood

7.6. Поставщик гарантирует доступность сервисов клиента и соблюдение параметров услуги, указанных в п.7.2, если объем DDoS атаки на сервис клиента не превышает 40 Gbps или 20 Mpps.

7.7. Поставщик гарантирует доступность сервисов клиента, если объем DDoS атаки на сервис клиента не превышает

7.7.1 400 Gbps или 200 Mpps для DDoS атак, использующих протоколы транспортного уровня OSI, требующих установление соединения;

7.7.2 500 Gbps или 300 Mpps для остальных видов DDoS атак, использующих протоколы сетевого и транспортного уровней OSI.

7.8. Поставщик обязуется принимать все возможные меры для обеспечения доступности ресурса Клиента, если объем DDoS атаки на сервис клиента не превышает

7.8.1 500 Gbps или 350 Mpps для DDoS атак, использующих протоколы транспортного уровня OSI, требующих установление соединения;

7.8.2 1500 Gbps или 500 Mpps для остальных видов DDoS атак, использующих протоколы сетевого и транспортного уровней OSI.

7.9. Клиент имеет право на полный или частичный возврат произведенной за услугу оплаты, если фактическому использованию услуги помешала ее недоступность, вызванная виновными действиями Поставщика. Для целей настоящего Договора под недоступностью услуги понимается полная недоступность сервиса Клиента, возникшая вследствие DDoS атаки мощностью, менее указанной в п.7.7 для соответствующего вида атаки при условии, что доступ к ресурсам Клиента из Интернет во время атаки мог быть осуществлен только через сеть Поставщика.

7.10. В случае обнаружения Клиентом недоступности услуги и своевременного информирования об этом Поставщика, как того требует пункт 6.2 настоящего Договора, Поставщик обязан немедленно, но не позднее чем через 24 часа с момента получения уведомления от Клиента, проинформировать его о причинах возникшего сбоя и о периоде времени, которое потребуется для устранения перебоев в оказании услуги, если необходимые для ликвидации неполадки действия находятся в зоне ответственности Поставщика. Клиент имеет право расторгнуть настоящий Договор и/или потребовать возмещения суммы оплаты в размере пропорциональном неиспользованному времени, если услуга не была возобновлена Поставщиком в оговоренный им срок или же он не отреагировал на уведомление Клиента в течение 24 часов.

7.11. Клиент соглашается с тем, что возврат уплаченных им сумм будет осуществляться согласно следующим правилам, условий и временных рамок:

Поставщик не предоставляет возвратов лицам, которые приобрели или получили услугу через реселлеров, дистрибьюторов, или через частных лиц. Возвраты распространяются только на услуги, покрытые соответствующими тарифными планами либо оплатой за превышение лимитов тарифного плана, и не будут распространяться на любые другие профессиональные или специально разработанные услуги, предоставляемые Поставщиком. Полный или частичный возврат оплаты производится только по письменному требованию Клиента и осуществляется путем зачисления денежных средств на баланс его личного аккаунта.

7.12. Полное возмещение оплаты должно быть осуществлено не позднее 1 (одного) календарного месяца с момента получения письменного запроса на возврат денежных средств от Клиента, но только в том случае, если недоступность услуги продолжалась более 12 часов подряд на протяжении данного месяца, и Поставщик был проинформирован об этом, как того требует пункт 6.2 настоящего Договора.

7.13. Частичное возмещение оплаты должно быть осуществлено в течение 1 (одного) календарного месяца с момента получения письменного запроса на возврат денежных средств от Клиента, но только в случаях если:

7.13.1 если недоступность услуги продлилась более 10 минут, но менее 60 минут подряд на протяжении данного месяца, и, если Поставщик был проинформирован об этом, как того требует пункт 6.2 настоящего Договора — в таком случае Поставщик производит возврат в сумме, равной оплате за один день, рассчитанной на основе месячной оплаты за услуги согласно тарифному плану Клиента;

7.13.2 если недоступность услуги продлилась более 1 часа, но не более 6 часов подряд на протяжении данного месяца, и, если Поставщик был проинформирован об этом, как того требует пункт 6.2 настоящего Договора — в таком случае Поставщик производит возврат в сумме, равной оплате за три дня, рассчитанной на основе месячной оплаты за услуги согласно тарифному плану Клиента;

7.13.3 если недоступность услуги продлилась более 6 часов подряд, но не более 12 часов подряд на протяжении данного месяца, и если Поставщик был проинформирован об этом, как того требует пункт 6.2 настоящего Договора - в таком случае Поставщик производит возврат в сумме, равной оплате за семь дней, рассчитанной на основе месячной оплаты за услуги согласно тарифному плану Клиента.

7.13.4 услуга не была возобновлена Поставщиком в оговоренный им срок или же он не отреагировал на уведомление Клиента в течение 24 часов, как того требует п. 7.3 настоящего Договора — в таком случае Поставщик производит возврат в сумме пропорциональной оплате за период времени, в течение которого услуга фактически не была или не будет использована.

7.14. Гарантии и компенсации не распространяются на услугу защиты на уровне приложения сервисов, отличных от веб-сайтов (например, TeamSpeak, Lineage2, Minecraft, World Of Warcraft, и др.).

8. Бесплатный тестовый доступ

8.1. Для ознакомления с возможностями услуг, предоставляемым Поставщиком, Клиент может использовать бесплатный тарифный план услуги «Защита и ускорение сайтов».

8.2. Для ознакомления с возможностями других услуг Клиент может запросить у Поставщика бесплатный тестовый доступ, обосновав его необходимость и обозначив план тестирования. По каждому подобному запросу Поставщик принимает индивидуальное решение, о котором извещает обратившегося Клиента

9. Ответственность Сторон

9.1. Интернет состоит из множества независимых сетей, взаимодействующих между собой, не управляемых и не отслеживаемых Поставщиком. Клиент осознает это и выражает согласие не возлагать ответственность на Поставщика за любые проблемы, вызванные несоответствующей работой этих сетей. В таких случаях, если интернет-услуги,

предоставляемые Интернет-провайдером, или какая-либо из интернет-сетей окружения не функционирует должным образом, и эти услуги или сети не могут использоваться, как планировалось, – могут наблюдаться временные или постоянные, частичные или полные перебои в поставке услуги на протяжении определенного времени.

9.2. Клиент соглашается, что Поставщик не несет ответственности за убытки или дополнительные затраты Клиента, вызванные недоступностью услуг из-за неисправности или прерывания работы сети (сетей) Интернет-провайдера. Ни эти обстоятельства, ни злоупотребления со стороны Клиента не подвластны Поставщику.

9.3. Поставщик не несет ответственности ни перед Клиентом, ни перед третьими лицами за любые нарушения требований безопасности сети, системы или оборудования Клиента, а также любую утерю или кражу информации, передаваемой через интернет или размещенной на компьютерах, непосредственно подключенных к интернету. Ни Поставщик, ни любая другая сторона, связанная с установкой, предоставлением, приостановлением или отключением услуг, а также любая сторона, занимающаяся сопровождением услуг, не будут нести ответственности перед Клиентом или третьими лицами за любые утери прибыли, данных, оборудования, недоступность сети или веб-сайта, любые случаи или любые потери, вытекающие из вышеизложенного, и не будут принимать претензий по настоящему Договору, даже если Поставщик проинформирует Клиента о возможности такого рода потерь. Поставщик, ни при каких обстоятельствах, не несет никакой ответственности за любой ущерб, причиненный Клиентом третьим лицам, или любые убытки и неполученную прибыль Клиента, и третьих лиц, возникшие вследствие использования предоставленных услуг.

9.4. Клиент выражает согласие на принципах добросовестного сотрудничества ограждать Поставщика от необоснованных претензий по ситуациям, описанным в данном разделе настоящего Договора, как со своей стороны, так и со стороны третьих лиц, и не возлагать по ним ответственность на Поставщика, в том числе его должностных и доверенных лиц, сотрудников и независимых контрагентов, партнеров, агентов, а также защищать Поставщика от всех видов ущерба, затрат, ответственности, судебных разбирательств и возмещения убытков.

9.5. Клиент выражает согласие защищать Поставщика от рисков, расследований, процессов и судов, вытекающих из нарушения, допущенного самим клиентом или его сотрудниками, клиентами, подписчиками, деловыми партнерами, агентами, представителями или другими конечными пользователями услуг. В таком случае каждый конечный пользователь должен быть проинформирован Клиентом обо всех требованиях настоящего Договора, если пользователь уполномочен Клиентом или какой-либо другой из перечисленных сторон к использованию услуг, либо уже использует или имеет доступ к услугам через оборудование или средства Клиента. Клиент обязан стремиться предотвращать нарушения гарантий своими представителями, а также нарушения перечисленных здесь договоренностей, а также предотвращать любое поведение, определяемое как злоупотребление; предотвращать халатность или намеренное зловерное поведение своих представителей; защищать Поставщика от любых официальных обвинений, вытекающих из использования услуг самим Клиентом или его представителями.

9.6. Стороны не несут ответственности за неисполнение своих обязательств, вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы («форс-мажорные обстоятельства») то есть, событий, которые он не мог предвидеть или предотвратить, включая, но не ограничиваясь следующим: военные действия, террористические акты, эпидемии, эмбарго, стихийные бедствия, забастовки, а также прерывание или задержка подачи телекоммуникационных услуг, действия, предпринятые провайдерами или производителями, прерывание подачи электроэнергии, необходимой для обеспечения услуги, а также требования и акты правительства.

Время исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается до момента прекращения действия таких обстоятельств и их последствий. В случае, если их действие продолжается более трех месяцев, любая Сторона имеет право отказаться от исполнения Договора, при этом возвратив другой Стороне уплаченные суммы за вычетом своих подтвержденных расходов. Существование форс-мажорных обстоятельств должно быть подтверждено актами уполномоченных органов.

9.7. Ни при каких обстоятельствах Поставщик не будет нести ответственность перед другой Стороной за прямой и косвенный ущерб любого характера, включая ниже перечисленное, но не ограничиваясь им: потеря предприятия, дохода, прибыли, нематериальных активов, увеличение стоимости или несение дополнительных затрат, оплату адвоката; при этом не имеет значения, является или не является данный ущерб следствием договора, деликта или строгой ответственности.

9.8. В случае непоступления оплаты от Клиента в течение 7 (семи) календарных дней после истечения срока оплаты, Поставщик удаляет настройки услуги и файлы Клиента, размещенные в рамках оказания услуги на ресурсах Поставщика.

9.9. Поставщик не несет ответственность за действия транзитных операторов связи (3-х лиц), которые могут повлиять на доставку трафика через свои сети, а также действия 3-х лиц, выполняющих перехват маршрута (BGP hijacking).

10. Ограничения и лицензия

10.1. Все права и интересы, касающиеся всех услуг и наименований работ, сети Поставщика и любых технологий, используемых Поставщиком для предоставления услуг, а также всех связанных с ними технологий, таких как компьютерный код, другие материалы и результаты работ (в том числе доменное имя сервера, прокси-система, система маршрутизаторов и свитчей, IP-сеть, программное обеспечение, информация и знания) и вся интеллектуальная собственность, встроенная в эту структуру или производная от нее, будет в полной мере считаться собственностью Поставщика и его лицензиаров.

10.2. Поставщик вправе предоставить Клиенту ограниченные, полностью бесплатные либо полностью платные, подлежащие отмене права, не передаваемые третьим лицам, и не подлежащие сублицензированию, исключительно для целей развития собственной деятельности Клиента и только на время, определенное сроком использования услуги.

10.3. Ни Клиент, ни любые другие лица, действующие от его имени, не могут модифицировать, адаптировать, сублицензировать, передавать или перепродавать с целью получения прибыли, распространять или создавать производные продукты на основе приобретенной для собственного использования собственности Поставщика. Поставщик и его лицензиары сохраняют за собой все исключительные права.

11. Заключительные положения

11.1. Поставщик имеет право в любое время пересмотреть и дополнить настоящий Договор. В случае, если Поставщик посредством любого средства связи, в том числе через клиентский портал, уведомляет Клиента о наступлении подобных изменений и Клиент не выражает свое несогласие с ними в течение 5 (пяти) рабочих дней, то все изменения и дополнения к настоящему Договору приобретают силу и будут распространяться на Клиента в полном объеме.

11.2. Заключая настоящий Договор, Клиент подтверждает добровольную передачу Поставщику любой информации, указанной им в регистрационной форме. Поставщик подтверждает, что все данные, переданные ему Клиентом, находятся под действием режима по сохранению конфиденциальности, при этом Поставщик обязуется использовать всю конфиденциальную информацию исключительно для выполнения обязательств по настоящему Договору.

11.3. После заключения настоящего Договора все предыдущие устные и письменные договоренности между Сторонами не имеют силы. Настоящий Договор рассматривается в качестве основного документа, регулирующего отношения между этими Сторонами.

11.4. Все вопросы, не урегулированные в настоящем Договоре, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

11.5. Все споры, возникающие между Сторонами из настоящего Договора, в том числе касающиеся его действительности, толкования, исполнения подлежат рассмотрению Арбитражным судом по месту нахождения Ответчика. Претензионный порядок обязателен. Срок рассмотрения претензии — 30 (тридцать) календарных дней.

11.6. Свободное место ниже на данной странице было оставлено преднамеренно. Все, что изложено ниже, считается недействительным и не имеет никакого юридического отношения к настоящему Договору.

КОНЕЦ УСЛОВИЙ