

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ЗАЩИТА ОТ DDOS-АТАК

*Версия от 15 августа 2019 г.,
вступает в силу с 01 сентября 2019 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.

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к комплексу технических мероприятий, направленных на уменьшение количества нелегитимного трафика из интернета на оборудование Заказчика (далее – «Услуга»). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. При формировании заказа Заказчик сообщает Исполнителю необходимые данные для формирования Услуги (IP-адрес, домен, который необходимо защитить, дополнительную техническую информацию), данные необходимые для формирования и доступа к Личному кабинету на панели DdoSGuard для управления Услугой и просмотра статистики.

2.2. Оказание Услуги начинается в течение, но не позднее, 1 (одного) часа с момента заказа Услуги и ее оплаты, при наличии технической возможности.

2.3. В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги, Исполнитель уведомляет Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через Тикет-систему с указанием причин, по которым Услуга не может быть оказана в срок, указанный в п. 2.2

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: PROTECTION FROM DDOS ATTACKS

(Distributed Denial of Service attacks)

*Revision dated August 15, 2019,
will come into effect from September 1, 2019.*

These conditions for usage of individual services ("Conditions") are an integral part of the User Agreement ("Agreement"). Capitalized terms (used but not defined in these Conditions) shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

1. SUBJECT

1.1. The Contractor will provide the Customer with access to a range of technical measures designed to reduce the amount of illegal traffic from the Internet to the Customer's equipment (hereinafter referred to as "Service"). The Customer accepts and pays the Service to the Contractor.

2. PROCEDURE FOR SERVICE PROVISION

2.1. When placing an order, the Customer provides the Contractor with the data relevant for Service set-up (IP-address, domain name that needs to be protected, additional technical information), the data necessary for Personal Account set-up and access on the DdoSGuard panel for Service management and statistics review.

2.2. Provision of Services starts, if technically feasible, within but not later than 1 (one) hour from the moment of Service order and payment.

2.3. If the feasibility is unavailable, the Contractor will inform the Customer with an e-mail and-or via Ticket-system, stating the reasons why the Service cannot be provided within the time period defined in Clause 2.2 of these Terms and Conditions, and specify the approximate starting date of the Service provision.

Условий, и указать примерные сроки начала оказания Услуги.

- | | |
|--|--|
| <p>2.4. Исполнитель выделяет защищенные IP-адреса для оказания Услуги и маршрутизирует их на указанные публичные адреса Заказчика внутри сети Исполнителя.</p> | <p>2.4. The Contractor allocates protected IP addresses for the provision of the Service and routes them to the specified public IP-addresses of the Customer in the network of the Contractor.</p> |
| <p>2.5. Услуга предоставляется Исполнителем совместно с партнером. Заказчик уведомлен и согласен с тем, что трафик будет проходить в том числе и через сеть партнера.</p> | <p>2.5. The service is provided by the Contractor together with the partner. The customer is notified and agrees that the traffic will be routed through the partner network as well.</p> |
| <p>2.6. 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.</p> | <p>2.6. The Contractor guarantees the network operation within its area of responsibility and is not responsible for probable network failures beyond the responsibility of the Contractor. The network of the Service Partner is also included in the Contractor's area of responsibility.</p> |
| <p>2.7. Услуга обеспечивает отражение всех видов DdoS атак мощностью до 1.5 Tbps по сетевому и транспортному уровням. При заказе Услуги предоставляются:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ неограниченная полоса фильтрации,▪ неограниченная полоса фильтрации,▪ защита поддоменов,▪ защищенный DNS-хостинг,▪ кэширование и доставка статического контента (CDN),▪ поддержка HTTP/2 и SPDY,▪ поддержка SSL/TLS 1.2&1.3 шифрования,▪ защита HTTPS,▪ поддержка сторонних SSL-сертификатов. | <p>2.7. The Service provides the rebuff of all DdoS attack types with the capacity of 1.5 Tbps on the network and transport levels. The following items are available when the Service is ordered:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ unlimited band of the legal Internet traffic,▪ unbound filtration band,▪ subdomain protection,▪ secured DNS-hosting,▪ caching and distribution of the uncategoryed content (CDN),▪ HTTP/2 and SPDY support,▪ SSL/TLS 1.2&1.3 encryption support,▪ HTTPS security,▪ third party SSL-certificate support. |
| <p>2.8. Услуга предоставляется совместно с услугой доступа в интернет.</p> | <p>2.8. The Service is available along with the Internet access service.</p> |

2.9. При заказе Услуги предоставляется один защищенный IP-адрес. При необходимости дополнительные защищенные IP-адреса Заказчик может приобрести в Панели управления учетной записью Заказчика.

2.9. One secure IP-address is provided when the Service is ordered. If necessary, the Customer can purchase additional secure IP-addresses in the Customer account control Panel.

2.10. Работоспособность сети Исполнителя и Услуги может быть проанализирована при наличии соответствующего тикета от Заказчика.

2.10. The Contractor's network and Service health can be analysed if there is an appropriate ticket from the Customer.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

3. SERVICE PAYMENT

3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением и тарифами.

3.1. Unless otherwise established by these Terms and Conditions, the Service is paid in the manner, time and form established by the Agreement and tariffs.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4. END OF SERVICE PROVISION

4.1. При достижении нулевого Баланса услуги или баланса, недостаточного для оплаты следующего периода оказания Услуги, отключение доступа к Услуге происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление об истечении оплаченного периода и отключении Услуги в Тикет-системе и/или по электронной почте.

4.1. When the Balance for service reaches zero or the amount which is not enough to make further Service payments, the suspension of access to the Service is to be done automatically. The Contractor informs the Customer about the paid expiry and suspension of the Service via the Ticket System or e-mail.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1.

5.1.

<p>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги) / Guaranteed availability (provided that there are no reasons for the Service non-availability)</p>	<p>24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году / 24x7x365 – 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year</p>
<p>% (процент) работоспособности за месяц / % (percent) of efficiency per month</p>	<p>99.7 %</p>

- 5.2. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.3. 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 начинается 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.
- 5.4. Суммарное время перерывов, отведенное на плановые профилактические работы не должно превышать 16 часов в год. Время перерывов в оказании Услуги, затраченное на профилактические работы, свыше 16 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 двух раз в месяц.
- 5.2. The unavailability of the Service (ineffective time) is defined as the time interval between the moment of sending a message via the Ticket System to the Contractor's support service and the moment of completion of the recovering work by the Contractor.
- 5.3. The indicators of the actual availability of the Service are calculated on a monthly basis taking into account the data from the Troubleshooting Ticket System submitted via the Ticket System. Service availability is defined as follows: subtract the aggregate of the service unavailability time from the total time in the calendar month in accordance with the Troubleshooting Tickets and divide by the total time in the current calendar month. The time of the Service unavailability begins to run from the date of the Customer submitting the trouble ticket. The Customer must inform of the failure via the Ticket system. The Service unavailability time expires at the moment of fault correction. After the malfunction elimination, the submitted Ticket may temporarily remain open for further clarification of the incident, and is closed by the Customer after all administrative work related to it has been completed.
- 5.4. The total break time allotted for scheduled preventive maintenance should not exceed 16 hours per year. The time of interruptions in the Service provision spent on maintenance work, which exceeds 16 hours per year, is subjected to be compensated. A single break for scheduled work should not exceed 3 hours, the total duration of scheduled work should not exceed 4 hours per month, scheduled work can be carried out no more than twice a month.

- 5.5. Если доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. настоящих Условий, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:
- 5.5. If the Service Availability for one calendar month does not comply with Clause 5.1 of these Terms and Conditions, the Contractor shall provide compensation in the following order:

Доступность услуги в месяц/ Service availability per month	Время недоступности услуги / Service maintenance objective	Размер компенсации (в %) / Amount of compensation (%)
до 99,80 % / up to 99.80 %	до 1 часа 30 минут / up to 1 hour 30 minutes	5 %
от 99,79 до 99,58 % / from 99.79 to 99.58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов / from 1 hour 31 minutes to 3 hours	10 %
от 99,57 до 98,62 % / from 99.57 to 99.62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов / from 3 hours 1 minute to 10 hours	30 %
от 98,61 до 96,7 % / from 98.31 to 96.7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут / from 10 hours 1 minute to 23 hours 59 minutes	70 %
до 96,6 % / up to 96.6 %	от 24 часов / from 24 hours	100

- 5.6. 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.
- 5.6. Compensation is expressed in providing the Customer with the appropriate number of days of free Service provision, up to 1 (one) month. The amount of compensation is determined based on the amount of payment for 1 (one) month of Service and the established percent of compensation. The amount received is transferred by the Contractor from percentage to the number of days of free Service provision.

- 5.7. Компенсация за недоступность Услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания Услуги. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 5.8. 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.
- 5.9. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещённой на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.
- 5.10. 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.
- 5.11. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.
- 5.12. Учет недоступности Услуги и расчет компенсации осуществляется автоматически.
- 5.7. Compensation for the unavailability of the Service due to the Contractor's fault is expressed exclusively in the provision of free Service days. The maximum amount of compensation is one month of free Service provision. The compensation cannot be expressed in the payment of monetary funds or credited to the Customer's account.
- 5.8. The ineffective time is not subject to compensation due to force majeure or other circumstances that occurred through no fault of the Contractor. The ineffective time is not subject to compensation due to actions (inaction) of the Customer.
- 5.9. The Customer sends an application for compensation to the Contractor after the end of each month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the Contractor's form available on the Contractor's website specifying the ticket number indicating the Service unavailability, the total downtime, the dates of Service unavailability.
- 5.10. Basing on the Customer's application for compensation, the Contractor calculates the compensation within 7 (seven) calendar days, namely, calculates the number of days for free Service provision, or declines the compensation provision if the Service failed due to reasons not dependent on the Contractor or it was planned by the Contractor, of which the Customer was duly notified.
- 5.11. After making a decision on the compensation provision or refusal, the Contractor shall notify the Customer thereof via the Ticket System.
- 5.12. The Service unavailability and compensation calculation are recorded automatically.

