

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: ЗАЩИТА QRATOR

Версия от 6 декабря 2021 г.,
вступает в силу 22 декабря 2021 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.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Фильтрация трафика — анализ и обработка трафика в сети «Интернет» для целей обеспечения стабильности и бесперебойности работы информационных ресурсов.

DDoS-атака или DDoS — атака, связанная с большим количеством запросов к веб-ресурсу, имеющая своей целью и/или приводящая к отказу в работе системы из-за исчерпания ее ресурсов.

Web application firewall, WAF — услуги обнаружения и блокированию сетевых атак, обеспечивающие защиту от вредоносных сетевых запросов, используемых злоумышленниками для эксплуатации уязвимости веб-приложений (сайтов).

Компания Qrator Labs, Qrator - партнер Исполнителя, предоставляющий услуги по защите веб ресурсов.

Сайт Qrator - <https://qrator.net/ru/>

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику комплекс услуг по анализу и обработке трафика в сети «Интернет» в целях обеспечения стабильности и бесперебойности работы информационных ресурсов Заказчика (далее – «Услуга»), и дополнительные услуги, непосредственно связанные с оказанием Услуги (далее - «Дополнительные услуги»). Заказчик принимает и оплачивает услуги Исполнителю.

CONDITIONS FOR USAGE OF INDIVIDUAL SERVICES: QRATOR PROTECTION

Revision dated December 6, 2021
will come into effect from December 22, 2021

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.

TERMS AND DEFINITIONS

Traffic filtering – Internet traffic analysis and processing to ensure stability and uninterrupted operation of information resources.

DDoS attack or DDoS – an attack due to a large number of requests to a web resource leading to a system failure due to the exhaustion of its resources.

Web application firewall, WAF - network attack detection and blocking services that provide protection against malicious network requests used by cybercriminals to exploit vulnerabilities in web applications (sites).

Qrator Labs, Qrator company - the Contractor's partner which provides services on web resources protection.

Qrator website - <https://qrator.net/ru/>

1. SUBJECT

1.1. The Contractor shall provide the Customer with a range of services on analysing and processing traffic on the Internet to ensure the stability and uninterrupted operation of the Customer's information resources ("Service"), and additional services directly related to the provision of the Service ("Additional Services"). The Customer shall accept and pay for the services to the Contractor.

- | | |
|--|--|
| <p>1.2. Тарифные планы Услуги и перечень, Дополнительных услуг указывается на сайте https://selectel.ru/services/additional/ddos-protection/.</p> | <p>1.2. Service plans for the Services and the list of Additional Services can be found on the site https://selectel.ru/services/additional/ddos-protection/.</p> |
| <p>1.3. В рамках Услуги может предоставляться дополнительная услуга Web application firewall.</p> | <p>1.3. The Service may include an additional Web application firewall service.</p> |
| <p>2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ</p> | <p>2. SERVICE PROVISION PROCEDURE</p> |
| <p>2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему и/или через Панель управления.</p> | <p>2.1. The Customer shall choose and order the Service through the Ticket System and/or the Control panel.</p> |
| <p>2.2. Заказчик при заказе Услуги сообщает Исполнителю:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ тарифный план;▪ домен веб-ресурса;▪ IP-адрес веб-ресурса;▪ email для доступа в личный кабинет и для получения уведомлений; | <p>2.2. When the Customer orders the Service, it reports to the Contractor:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ service plan;▪ web resource's domain;▪ Web resource's IP address;▪ email for accessing to the user account and getting notifications; |
| <p>При необходимости Исполнитель уточняет и иные сведения.</p> | <p>If necessary, the Contractor shall clarify other details.</p> |
| <p>2.3. Оказание Услуги, а также Дополнительных услуг, начинается с момента их подключения Исполнителем при наличии достаточного количества средств на Лицевом счете Заказчика для начала предоставления услуг.</p> | <p>2.3. The provision of the Service and Additional Services shall begin from the date the Services are connected by the Contractor if there are sufficient funds on the Customer's Personal Account to start providing Services.</p> |
| <p>2.4. Техническая поддержка услуг оказывается со стороны Компании Qrator.</p> | <p>2.4. Qrator shall provide technical support of the Service.</p> |
| <p>2.5. Изменение тарифного плана возможно после истечения оплаченного отчетного периода, в котором используется подключенный тарифный план.</p> | <p>2.5. The service plan may be changed after the end of the paid reporting period in which the service plan is used.</p> |
| <p>2.6. Запрос об изменении тарифного плана и подключении Web application firewall Заказчик направляет Исполнителю через Тикет-систему.</p> | <p>2.6. To change the service plan and to connect the Web application firewall, the Customer shall send a ticket to the Contractor through the Ticket System.</p> |
| <p>2.7. Изменение сведений для оказания Услуги, в том числе о доменах, IP-адрес веб-ресурса, email для доступа в личный кабинет на Сайте Qrator, выполняет Компания Qrator, самостоятельно принимая заявки от Исполнителя. Для внесения изменений, Заказчик отправляет запрос исполнителю через Тикет-систему с описанием необходимых изменений.</p> | <p>2.7. Qrator shall change the information for the provision of the Service, including information about domains, IP address of the web resource, email for access to the User Account on the Qrator website, by accepting tickets from the Contractor. To make changes, the Customer shall send a ticket to the Contractor through the Ticket System; the ticket shall describe the necessary changes.</p> |

- 2.8. Заказчик обязан в случае возникновения нестандартных ситуаций или перерывов в оказании Услуги незамедлительно сообщить об этом в службу технической поддержки Исполнителя
- 2.8. In the event of abnormal situations or interruptions in the provision of the Service, the Customer shall immediately inform the Contractor's technical support service.
- 3. ОПЛАТА УСЛУГИ**
- 3. PAYMENT FOR SERVICE**
- 3.1. Тарифные планы и стоимость перерасхода за 1 (один) mbps размещены на сайте Исполнителя.
- 3.1. Service plans and the overuse value per 1 (one) Mbit/s are available on the Contractor's website.
- 3.2. Оплата Услуги осуществляется за 1 (один) полный календарный месяц. Перерасчет не предусмотрен.
- 3.2. The payment for the Service shall be made for 1 (one) full calendar month. No recalculation shall be possible.
- 3.3. Конечная стоимость оказания Услуги состоит из:
- 3.3. The final cost of provision of the Service shall consist of:
- 3.3.1. Абонентская плата – ежемесячный фиксированный платеж за оказание Услуги, в который включена плата за предоставление Заказчику 1 (одного) IP-адреса (независимо от тарифного плана), а также плата за полосу трафика (в зависимости от тарифного плана). Размер Абонентской платы является фиксированным и не зависит от продолжительности оказания Услуги в конкретном расчетном периоде.
- 3.3.1. Subscription fee is a monthly fixed payment for the provision of the Service, which includes the fee for providing the Customer with 1 (one) IP address (regardless of the service plan), and the fee for the traffic bandwidth (depending on the service plan). The amount of the subscription fee shall be fixed and shall not depend on the term of the provision of the Service in a specific billing period.
- 3.3.2. Плата за трафик - переменный ежемесячный платеж за трафик сверх платы за полосу трафика, включенную в Абонентскую плату или включенную в стоимость Дополнительных услуг, рассчитываемый исходя из полосы превалирующего трафика, обработанного в рамках Услуги или в рамках дополнительных услуг.
- 3.3.2. Traffic fee is a changing monthly payment for traffic in excess of the traffic bandwidth fee included in the subscription fee or in the cost of Additional Services, calculated in accordance with the prevailing traffic bandwidth processed within the Service or Additional Services.
- 3.3.3. Стоимость Дополнительных услуг (за исключением дополнительных услуг, стоимость которых определяется после оказания Услуги по итогам расчетного периода), является фиксированной и не зависит от продолжительности оказания соответствующих Дополнительных услуг в конкретном расчетном периоде.
- 3.3.3. The cost of Additional Services (except for services, the cost of which shall be determined after the provision of the Service according to the results of the billing period) shall be fixed and shall not depend on the term of the provision of the corresponding Additional Services in a specific billing period.
- 3.4. Расчет Платы за трафик:
- 3.4. Calculation of the Payment for the traffic:
- 3.4.1. Единица измерения трафика – Мегабит в секунду (далее – Мбит/с).
- 3.4.1. The traffic unit is megabits per second ("Mbit/s").
- 3.4.2. Расчет полосы превалирующего трафика производится следующим образом: в течение расчетного периода, с интервалом 3 минуты, учитывается
- 3.4.2. The prevailing traffic bandwidth shall be calculated as follows: during the billing period, the average value of the prevailing traffic bandwidth (higher in speed from the incoming

среднее на этом интервале значение полосы превалирующего (большого по скорости из входящего и исходящего) трафика. По итогам расчетного периода 30 (тридцать) учетных максимальных значений отбрасывается, затем максимальное оставшееся учетное значение трафика округляется в большую сторону до целого числа Мбит/с. Полученное число является полосой превалирующего трафика для целей расчета Платы за трафик.

and outgoing traffic) is taken into account within an interval of 3 minutes. At the end of the billing period, 30 (thirty) recorded maximum values shall be discarded, and the maximum remaining traffic value shall be rounded up to an integer (Mbit/s). The resulting number is the prevailing traffic bandwidth for calculating the Traffic Charge.

3.4.3. Расчет Платы за трафик производится путём умножения стоимости 1 (Одного) Мбит/с трафика на полосу превалирующего трафика, рассчитанную согласно пункту 3.4.2.

3.4.3. The Traffic Charge shall be calculated by multiplying the cost of 1 (one) Mbit/s traffic by the prevailing traffic bandwidth calculated in accordance with clause 3.4.2.

3.4.4. Расчет Платы за трафик производится исходя из данных предоставленных Компанией Qrator.

3.4.4. The Traffic Charge shall be calculated as per data provided by Qrator.

3.5. Оплата Услуги производится Заказчиком в следующем порядке:

3.5. The Customer shall pay for the Service as follows:

3.5.1. Абонентская плата и Стоимость дополнительных услуг - оплачиваются в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.

3.5.1. The subscription fee and the cost of additional services shall be paid in the manner, terms and form established by this Agreement.

3.5.2. Плата за трафик – в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты окончания отчетного периода на основании выставленного Исполнителем счета. Исполнитель выставляет счет в Панели управления в течение 5-ти рабочих дней с даты окончания отчетного периода.

3.5.2. The Traffic Charge shall be made within 15 (fifteen) calendar days after the end of the reporting period on the basis of the invoice issued by the Contractor. The Contractor shall issue an invoice in the Control Panel within 5 business days from the end date of the reporting period.

3.6. Услуга с выбранным тарифным планом продлевается автоматически после оплаты отчетного периода, если Заказчик не уведомил Исполнителя в Тикет-системе об изменении тарифного плана за 5 (пять) календарных дней до истечения срока действия тарифного плана.

3.6. The Service with the chosen service plan shall be renewed automatically after payment of the reporting period, unless the Customer has notified the Contractor in the Ticket system about the change of the service plan 5 (five) calendar days before the expiration of the service plan.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

4. END OF SERVICE PROVISION

4.1. Заказчик может отказаться от Услуги и/или от WAF путем направления заявки на её отключение в Тикет-системе. Услуга будет считаться отключенной в последний день месяца, в котором получено обращение Заказчика.

4.1. The Customer may discontinue the use of the Service and/or WAF by submitting a ticket for its disconnection through the Ticket System. The Service shall be considered disabled on the last day of the month in which the Customer's request is received.

4.2. При отказе от Услуги автоматически отключается услуга WAF, оплаченные

4.2. In the event of refusal from the Service, WAF shall be automatically disabled, and the

денежные средства за оказание данной услуги не возвращаются.

money paid for the provision of this service shall not be refunded.

4.3. Исполнитель вправе отключить оказание Услуги, в случае нарушения Заказчиком срока оплаты любого счета более чем на 15 (пятнадцать) календарных дней с момента выставления счета.

4.3. The Contractor may stop the Service provision if the Customer does not pay any invoice within more than 15 (fifteen) calendar days from the invoicing date.

4.4. При прекращении оказания Услуги или отказа Заказчика от Услуги до истечения срока действия тарифного плана, уплаченные Заказчиком Исполнителю в счет оказания Услуг, денежные суммы не возвращаются.

4.4. When the provision of the Service is stopped or the Customer refuses the Service before the expiration of the service plan, the funds paid by the Customer for the provision of the Services shall not be refunded.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

5. SERVICE LEVEL ACCOMPLISHMENT (SLA)

5.1. Таблица № 1

5.1. Table No.1

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)/ Guaranteed availability (in the absence of reasons for unavailability of the Service)	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
SMB 1Gb/s, SMB 3Gb/s, Professional % (процент) работоспособности за месяц тарифы: / SMB 1Gb/s, SMB 3Gb/s, Professional % (percentage) of working capacity per month, plans:	97,0%
Business 10Gb/s % (процент) работоспособности за месяц тарифы: / Business 10Gb/s % (percentage) of working capacity per month, plans:	99,0%
Corporate 10Gb/s, Corporate UNL% (процент) работоспособности за месяц тарифы: / Corporate 10Gb/s, Corporate UNL% (percentage) of working capacity per month, plans:	99,5%
Доступность Услуги в месяц до указанных выше % / Service availability per month up to the above %	Размер компенсации - 100 % (в соответствии с п. 5.4) / Compensation amount - 100% (as per clause 5.4)

5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в Таблице № 1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащей компенсации.

5.2. The Contractor shall ensure the Service availability for the time specified in Table No. 1, except for the time of emergency and maintenance works. The time of maintenance works is not considered as the time of the Service unavailability that is subject to compensation.

- 5.3. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки сообщения посредством Тикет-системы в службу поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.
- 5.4. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику бесплатного трафика сверх платы за полосу трафика, включенную в Абонентскую плату или включенную в стоимость Дополнительных услуг за расчетный период, в котором не обеспечивался надлежащий уровень доступности Услуги, и начисления бонусов на Бонусный баланс в количестве равном стоимости Абонентской платы за расчетный период.
- 5.5. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на банковский счет Заказчика.
- 5.6. 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.
- 5.7. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуга была недоступна, 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.
- 5.8. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность
- 5.3. Service unavailability (downtime) is defined as the time interval between the moment of sending the message via the Ticket System to the Contractor's technical support service and the moment of completion of the recovery works performed by the Contractor.
- 5.4. The compensation means the provision of the Customer with free traffic in excess of the payment for the traffic bandwidth included in the subscription fee or in the cost of Additional Services for the billing period in which the appropriate SLA is not ensured, and the accrual of bonuses to the Bonus balance in an amount equal to the cost of the subscription fee for the billing period.
- 5.5. The compensation may not result in payment of funds or be credited to the Customer's bank account.
- 5.6. Any downtime associated with force majeure circumstances and other circumstances not resulting from a fault of the Contractor is not subject to compensation. Any downtime due to the actions (omission to act) of the Customer shall not be compensated.
- 5.7. In order to receive compensation, the Customer sends to the Contractor an application for compensation after the end of the month in which the Service was unavailable. The application is filled in according to the form of the Contractor placed on the Contractor's website indicating the number of the ticket in which the Service was reported to be unavailable, the total duration of downtime, the date of unavailability of the Service.
- 5.8. Subject to the Customer's application for the compensation, the Contractor shall calculate the compensation amount within 7 (seven) calendar days or make a decision to refuse to provide compensation if the Service unavailability was due to a reason beyond the Contractor's control or was planned by



Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

the Contractor, about which the Customer had been notified.

5.9. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

5.9. After making a decision on providing the compensation or on refusal to provide the compensation, the Contractor shall notify the Customer thereof through the Ticket System.

5.10. Исполнитель не несет ответственности за возможные убытки Заказчика и/или третьих лиц, связанные с заключением и исполнением Условий, при условии, что обязательства Исполнителя по настоящим Условиям исполнялись надлежащим образом.

5.10. The Contractor shall not be liable for possible losses of the Customer and/or third parties related to the conclusion and execution of the Terms if the Contractor's obligations under these Terms have been properly fulfilled.