

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 Условий, и указать примерные сроки начала оказания Услуги.
- 2.4. Исполнитель выделяет защищенные IP-адреса для оказания Услуги и маршрутизирует их на указанные публичные адреса Заказчика внутри сети Исполнителя.
- 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.
- 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.
- 2.7. Услуга обеспечивает отражение всех видов DdoS атак мощностью до 1.5 Tbps по сетевому и транспортному уровням. При заказе Услуги предоставляются:
 - неограниченный объем/полоса легитимного трафика,
 - 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.

- 2.8. Услуга предоставляется совместно с услугой доступа в интернет.
- 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.
- 2.10. Работоспособность сети Исполнителя и Услуги может быть проанализирована при наличии соответствующего тикета от Заказчика.

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

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

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 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.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

- 5.1.

Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
% (процент) работоспособности за месяц	99.7

- 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 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.
- 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.

- 5.5. Если доступность Услуги за один календарный месяц не соответствует п. 5.1. настоящих Условий, Исполнитель осуществляет компенсацию в следующем порядке:

Доступность услуги в месяц	Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
до 99,80 %	до 1 часа 30 минут	5 %
от 99,79 до 99,58 %	от 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
от 99,57 до 98,62 %	от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
от 98,61 до 96,7 %	от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
до 96,6 %	от 24 часов	100 %

- 5.6. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней¹ 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 дней¹ бесплатного оказания Услуги.
- 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 дней¹ 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.