

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ: СЕРВИС ГОСТ-VPN

Версия от 23 августа 2023 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

**Сертифицированное средство криптографической защиты информации (далее – СКЗИ)** – сертифицированный ФСБ России комплекс, принадлежащий Исполнителю и используемый для оказания Услуги.

**Сеть ViPNet** – виртуальная защищенная сеть, развернутая поверх локальных и глобальных сетей, состоящая из сетевых узлов, на которых установлено программное обеспечение ViPNet. Каждая сеть ViPNet включает все необходимое для ее функционирования программное обеспечение, имеет свой уникальный номер и принадлежит Заказчику или иному третьему лицу, с согласия этого третьего лица указанному Заказчиком Исполнителю.

**Доверенная сеть** – Сеть ViPNet, с которой установлено межсетевое взаимодействие.

**Межсетевой мастер-ключ** – ключ, предназначенный для формирования ключей для защищенного обмена информацией с Доверенной сетью.

**Координатор** – маршрутизатор Сети ViPNet.

**Туннелируемые узлы** – сетевые узлы, чей трафик на участке сети Интернет защищается с помощью Координатора.

**Шлюзовой координатор** – Координатор Сети ViPNet, используемый для передачи транспортных конвертов между Доверенными сетями.

**Файл межсетевой информации** – файл, содержащий информацию, необходимую для организации Межсетевого взаимодействия.

**Межсетевое взаимодействие** – процесс организации Доверенной сети между Шлюзовыми координаторами, принадлежащими Сети ViPNet Заказчика и Сети ViPNet Исполнителя с целью безопасного обмена информацией между Туннелируемыми ресурсами.

## 1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику дополнительную услугу доступак Сервису ГОСТ-VPN на базе ViPNet – услуге по предоставлению технической возможности организации защищенного канала связи с использованием криптографических алгоритмов ГОСТ на базе сертифицированного СКЗИ (далее – Услуга) в рамках заказанной/оказываемой основной услуги из группы услуг “Сетевое оборудование” (далее - “Основная услуга”). Заказчик принимает и оплачивает Услугу Исполнителю.

Основная услуга оказывается в рамках соответствующих Условий использования отдельных сервисов. Термины, определенные в Условиях использования отдельных сервисов, имеют в настоящих Условиях присвоенное им значение.

1.2. Услуга включает:

- Организацию и настройку одного Межсетевого взаимодействия между Сетью ViPNet Исполнителя и Сетью ViPNet Заказчика;
- Поддержку Шлюзового координатора в Сети ViPNet Исполнителя в работоспособном состоянии;
- Настройку Шлюзового координатора в Сети ViPNet Исполнителя по запросу Заказчика в Тикет-системе для организации доступности Туннелируемых ресурсов между Доверенными сетями.

1.3. Услуга не включает предоставление:

- Сети ViPNet Заказчику;
- Шлюзового координатора, принадлежащего Сети ViPNet Заказчика;
- Шлюзового координатора, принадлежащего Сети ViPNet Исполнителя<sup>1</sup>.

1.4. В рамках Услуги Исполнитель обеспечивает:

- Мониторинг работоспособности Шлюзового координатора в Сети ViPNet Исполнителя;
- Установку обновлений в Сети ViPNet Исполнителя;
- По заявке Заказчика в Тикет-системе изменений правил для Шлюзового координатора, который предоставляется в рамках Основной услуги.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему.

2.2. При заказе Заказчик указывает следующие сведения:

- номер Сети ViPNet, принадлежащей Заказчику;
- желаемую схему подключения;
- возможную дату проведения установочной встречи с Исполнителем.

Исполнитель вправе уточнить иные сведения для оказания Услуги или порекомендовать иные технические характеристики.

2.3. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения необходимых сведений согласует в Тикет-системе с Заказчиком время и дату установочной встречи или уведомляет, что установочная встреча не потребуется.

2.4. При необходимости Стороны проводят установочную встречу с присутствием представителей Сторон в согласованном формате и предназначенную для уточнения и согласования всех необходимых для оказания Услуги сведений и данных, в том числе:

- решаемых Заказчиком задач;

---

<sup>1</sup>Исполнитель предоставляет Заказчику СКЗИ для использования в качестве Шлюзового координатора в качестве отдельной услуги, предоставление которой регулируется Условиями использования отдельных сервисов: Сетевое оборудование.

- технической возможности Исполнителя для оказания Услуги в желаемом Заказчиком объеме;
- срока начала предоставления Услуги.

Представители Сторон, присутствующие на такой встрече, считаются уполномоченными Сторонами на принятие решений по оказанию Услуги. Итоги установочной встречи, включающие информацию о сроках и объеме Услуги фиксируются Исполнителем в Тикет-системе.

- 2.5. Исполнитель начинает оказание Услуги не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с момента согласования всех необходимых условий с Заказчиком и уведомляет Заказчика о начале оказания Услуги посредством Тикет-системы.
- 2.6. Изменение характеристик Услуги во время её оказания не производится. Изменение характеристик Услуги возможно только при новом заказе Услуги.
- 2.7. В случае выхода из строя Шлюзового координатора, принадлежащего Сети ViPNet Исполнителя, Исполнитель обязуется за свой счет в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента уведомления Заказчика через Тикет-систему, заменить оборудование и (или) все вышедшие из строя комплектующие на аналогичные. При отсутствии необходимых запасных частей у Исполнителя возможно временное использование более емких/быстрых деталей или оборудования. Если с момента выхода из строя оборудования до окончания ремонтных работ прошло более 24 (двадцати четырех) часов, Заказчик имеет право на компенсацию в соответствии с настоящими Условиями.
- 2.8. Изменения настроек Шлюзового координатора, принадлежащего Сети ViPNet Исполнителя, осуществляется по запросу Заказчика в Тикет-системе в течение 3 рабочих дней с момента согласования изменений Исполнителем.

### **3. ОПЛАТА УСЛУГИ**

- 3.1. Если иное не установлено настоящими Условиями, Услуга оплачивается в порядке, сроки и форме, установленных Соглашением.
- 3.2. Стоимость Услуги зависит от оказываемой Основной услуги, которая необходима для оказания Услуги.

### **4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

- 4.1. Заказчик может отказаться от Услуги путем направления заявки на ее отключение через Тикет-систему. Отказ или приостановление оказания Основной услуги автоматически не влияет на оказание Услуги.
- 4.2. При наличии заявки Исполнитель прекращает оказание Услуги на следующий день после окончания отчетного периода.
- 4.3. При достижении Баланса Заказчика, недостаточного для осуществления следующего списания за оказание Услуги, Исполнитель вправе отключить доступ к Услуге через 96 (девятью шесть) часов.
- 4.4. При Балансе Заказчика, недостаточном для осуществления следующего списания за оказание Услуги, в течение 144 (сто сорока четырех) часов после отключения доступа к Услуге Исполнитель прекращает оказание Услуги и удаляет все пользовательские настройки Основной услуги, используемые при оказании Услуги,

без возможности восстановления. Указанный срок может быть продлен по соглашению Сторон.

- 4.5. Заказчик может продолжить использование Услуги, при условии пополнения Баланса Заказчика в течение 240 (двухсот сорока) часов с момента неоплаты Услуги. При пополнении Баланса Заказчика в указанный срок при наличии задолженности по оплате Услуги, сумма задолженности будет списана в момент пополнения Баланса Заказчика.

## 5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

### 5.1.

Компенсируемая недоступность	Некомпенсируемая недоступность
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Недоступность, повлеченная недоступностью не менее двух Основных услуг, созданных в отказоустойчивом кластере.</li> <li>▪ Недоступность Услуги по причинам, находящимся в зоне ответственности Исполнителя согласно п. 1.4 Условий и превышение сроков по п. 2.7. / Service unavailability due to reasons within the responsibility of the Contractor, including exceeding the terms as stated in clause 2.7.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Неработоспособность Шлюзового координатора, принадлежащего Сети ViPNet Заказчика.</li> <li>▪ Недоступность, повлеченная недоступностью Основных услуг без использования отказоустойчивого кластера.</li> <li>▪ Недоступность Услуги по причинам, находящимся в зоне ответственности Заказчика, включая, но не ограничиваясь, ошибки конфигурации, неверные настройки маршрутизации Туннелируемых ресурсов, истечение срока действия межсетевых или иных ключей.</li> </ul>

<b>Гарантированная доступность (при условии отсутствия причин недоступности Услуги)</b>	353 д 13 ч 18 м
<b>% (процент) работоспособности за месяц</b>	96,8 %

Доступность Услуги в месяц	Время недоступности Услуги	Размер компенсации
до 96,8 %	до 24 часов	не компенсируется
от 96,8 до 93,43 %	от 24 часов до 48 часов	70 %
от 93,43 %	от 48	100 %

- 5.2. Исполнитель обеспечивает доступность Услуги в течение времени, указанного в пункте 5.1, за исключением времени проведения аварийных и профилактических работ. Время проведения профилактических работ не является временем недоступности Услуги, подлежащим компенсации.

- 5.3. Недоступность Услуги (простой) определяется как интервал времени между моментом отправки Заказчиком сообщения посредством Тикет-системы в службу

поддержки Исполнителя и моментом завершения восстановительных работ Исполнителем.

- 5.4. 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 п. 5.1. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания Услуги.
- 5.5. В случае потери/повреждения данных в результате аварии по вине Исполнителя Заказчику будет предоставлена компенсация в размере стоимости услуги за 1 месяц.
- 5.6. 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.
- 5.7. Компенсация, не при каких обстоятельствах, не может превышать размер суммы оплаченной Заказчиком за месяц пользования Услугой.
- 5.8. Не подлежит компенсации время недоступности Услуги, связанное с проведением профилактических работ.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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.
- 5.12. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.
- 6. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖСЕТЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И НАСТРОЙКИ СЕТЕВОГО ОБОРУДОВАНИЯ**
- 6.1. Исполнитель организует Межсетевое взаимодействие в следующем порядке:
  - После заказа Услуги Заказчик ожидает уведомление от Исполнителя о готовности организации Межсетевого взаимодействия;

- Заказчик в течение 5 (пяти) календарных дней после получения уведомления создает Файл межсетевой информации и Межсетевой мастер-ключ, и согласовывает с Исполнителем в Тикет-системе время и место, а также данные лица, для передачи носителя с Файлом межсетевой информации и Межсетевым мастер-ключом.
- В согласованное время Заказчик передает носитель с Файлом межсетевой информации и Межсетевым мастер-ключом Исполнителю, ожидает выполнения работ со стороны Исполнителя на площадке Исполнителя.
- После выполнения работ Исполнитель формирует ответный Файл межсетевой информации и передает его на носителе Заказчика.
- Заказчик принимает ответный Файл межсетевой информации;
- Заказчик и Исполнитель формируют новые справочники и ключи и отправляют их на узлы Сети ViPNet.

После выполнения указанных действий Межсетевое взаимодействие считается организованным Исполнителем.

- 6.2. В стоимость Услуги входит организация одного Межсетевого взаимодействия с использованием Сетевого оборудования в качестве Шлюзового координатора.
- 6.3. Настройка Шлюзового координатора, принадлежащего Сети ViPNet Заказчика, а также настройка маршрутизации туннелируемых узлов и иного оборудования, не входит в стоимость Услуги.