

Версия от 26 февраля 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.
- 1.2. Тарифные планы Услуги и перечень, Дополнительных услуг указывается на сайте <https://selectel.ru/services/additional/ddos-protection/>.
- 1.3. В рамках Услуги может предоставляться дополнительная услуга Web application firewall.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Выбор и заказ Услуги осуществляется Заказчиком через Тикет-систему и/или через Панель управления.
- 2.2. Заказчик при заказе Услуги сообщает Исполнителю:
 - тарифный план;
 - домен веб-ресурса;
 - IP-адрес веб-ресурса;
 - email для доступа в личный кабинет и для получения уведомлений;

При необходимости Исполнитель запрашивает у Заказчика и иные данные.

- 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.
- 2.4. Техническая поддержка услуг оказывается со стороны Компании Qrator.
- 2.5. Изменение тарифного плана возможно после истечения оплаченного отчетного периода, в котором используется подключенный тарифный план.
- 2.6. Запрос об изменении тарифного плана и подключении Web application firewall Заказчик направляет Исполнителю через Тикет-систему.
- 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.
- 2.8. Заказчик обязан в случае возникновения нестандартных ситуаций или перерывов в оказании Услуги незамедлительно сообщить об этом в службу технической поддержки Исполнителя

3. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 3.1. Тарифные планы и стоимость перерасхода за 1 (один) mbps размещены на сайте Исполнителя.
- 3.2. Оплата Услуги осуществляется за 1 (один) полный календарный месяц. Перерасчет не предусмотрен.
- 3.3. Конечная стоимость оказания Услуги состоит из:
 - 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.
 - 3.3.2. 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.
 - 3.3.3. 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.
- 3.4. Расчет Платы за трафик:
 - 3.4.1. Единица измерения трафика – Мегабит в секунду (далее – Мбит/с).
 - 3.4.2. Расчет полосы превалирующего трафика производится следующим образом: в течение расчетного периода, с интервалом 3 минуты, учитывается 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

учтенное значение трафика округляется в большую сторону до целого числа Мбит/с. Полученное число является полосой превалирующего трафика для целей расчета Платы за трафик.

- 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.
- 3.4.4. Расчет Платы за трафик производится исходя из данных предоставленных Компанией Qrator.
- 3.5. Оплата Услуги производится Заказчиком в следующем порядке:
 - 3.5.1. Абонентская плата и Стоимость дополнительных услуг - оплачиваются в порядке, сроки и форме, установленные Соглашением.
 - 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.
- 3.6. 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.

4. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 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.
- 4.2. При отказе от Услуги автоматически отключается услуга WAF, оплаченные денежные средства за оказание данной услуги не возвращаются.
- 4.3. Исполнитель вправе отключить оказание Услуги, в случае нарушения Заказчиком срока оплаты любого счета более чем на 45 (сорок пять) календарных дней с момента выставления счета.
- 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.

5. УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (SLA)

- 5.1. Таблица № 1

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуги)	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
SMB 1Gb/s, SMB 3Gb/s % (процент) работоспособности за месяц тарифы:	97,0%
Business 10Gb/s % (процент) работоспособности за месяц тарифы:	99,0%
Corporate 10Gb/s, Corporate UNL% (процент) работоспособности за месяц тарифы:	99,5%
Доступность Услуги в месяц до указанных выше %	Размер компенсации - 100 % (в соответствии с п. 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.
- 5.3. 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 Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 5.9. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.
- 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.