

## Защита от DDoS-атак Соглашение об уровне услуг

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора на предоставление услуг связи. Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

### Термины и определения

**Панель управления учетной записью Заказчика** - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику, поддержания актуальности контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания услуг Заказчику. Доступ к странице учетной записи Заказчика осуществляется по адресу <https://my.selectel.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

**Тикет-система** - система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика.

**Учетная запись** - информация, предназначенная для идентификации Заказчика в процессе оказания ему услуг. В качестве учетной информации Заказчика выступают имя пользователя (логин), пароль для доступа к панели управления учетной записи Заказчика (пароль) и номер договора Заказчика.

**Лицевой счет Заказчика** - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг.

**Техническая площадка (дата-центр)** - специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

**Защита от DDoS** – комплекс технических мероприятий, направленный на уменьшение количества нелегитимного трафика из интернета на оборудование Заказчика.

**Услуга «Защита от DDoS» (Услуга)** - услуга по организации Защиты от DDoS.

**Параметры Анализа** - граничные значения параметров интернет-трафика Заказчика, используемые при анализе трафика Исполнителем.

**Volumetric-атака** - большой поток ложного (нелегитимного) сетевого трафика, который превышает пропускную способность канала связи до используемого ресурса

**Недоступность Услуги (даунтайм)** – это неспособность Услуги выполнять требуемые функции в определенный момент или в течение заданного интервала времени с установленным уровнем качества. Недоступность Услуги определяется как интервал времени между моментом отправки тикета в службу поддержки Исполнителя и моментом начала работы оборудования после завершения восстановительных работ Исполнителем. Если Исполнитель располагает собственными данными о начале даунтайма, указывающими на более раннее время начала даунтайма, чем время отправки тикета Заказчиком, он может использовать эти данные. Разногласия о времени даунтайма решаются путём переговоров Сторон. Если период даунтайма приходится на полночь между концом и началом месяца, то даунтайм полностью относится к тому месяцу, в который пришлась большая часть даунтайма. Период недоступности услуги подлежит компенсации, за исключением наступления следующих случаев:

- недоступность услуги, возникшая из-за неисправности оборудования Заказчика (вне зоны ответственности Исполнителя);
- проведение профилактических работ;
- недоступность/плохая работоспособность канала передачи данных вышестоящего Оператора связи (вне зоны ответственности Исполнителя);
- приостановление услуг в соответствии с п. 3.9 настоящего Соглашения.

**Аварийно-восстановительные работы** - незапланированные работы по восстановлению доступности услуги, вызванные аварийной ситуацией. Уведомление о проведении подобных работ направляется незамедлительно при наличии технической возможности.

**Плановые профилактические работы** - заранее запланированные мероприятия по предотвращению сбоев и отказов оборудования инфраструктуры дата-центра и технических средств партнера.

## 1. Описание услуги

- 1.1. Услуга обеспечивает Заказчику уменьшение количества нелегитимного трафика из сети интернет на защищенное оборудование. Исполнитель круглосуточно осуществляет анализ трафика Заказчика на предмет его соответствия Параметрам Анализа.

## 2. Заказ и начало предоставления услуги

- 2.1. Выбор услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика и/или на сайте Исполнителя (<http://selectel.ru/>).
- 2.2. Заказ услуги осуществляется Заказчиком в Панели управления, после чего Заказчик заполняет форму опросного листа для уточнения технических параметров предоставления Услуги.
- 2.3. В случае наличия технической возможности, услуга начинает предоставляться в течение, но не позднее, 5 (пяти) рабочих дней с даты заказа услуги и ее оплаты.
- 2.4. В случае отсутствия технической возможности оказания услуги, в соответствии с настоящим Соглашением, Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через тикет-систему с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, описанный в п.п. 2.3., и указать примерные сроки возможности начала оказания заказанной услуги.
- 2.5. При необходимости Исполнитель связывается с Заказчиком для уточнения деталей заказа через тикет-систему.
- 2.6. При необходимости изменения технических параметров услуги Заказчик связывается с Исполнителем через тикет-систему.

## 3. Особенности оказания услуги

- 3.1. Исполнитель выделяет защищенные IP-адреса для оказания Услуги и маршрутизирует их на указанные публичные адреса Заказчика внутри сети Исполнителя.
- 3.2. Услуга предоставляется Исполнителем совместно с партнером. Заказчик уведомлен и согласен с тем, что трафик будет проходить в том числе и через сеть партнера.
- 3.3. 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.
- 3.4. Услуга обеспечивает отражение volumetric-атак объемом до 500 Гбит/сек. Максимальный объем трафика, подлежащего более тонкой очистке, составляет 20 Гбит/сек. Коэффициент очистки (соотношение отброшенного комплексом нелегитимного трафика к общему объему нелегитимного) трафика составляет не менее 80%. Заказчик извещен о том, что Услуга функционирует на основании анализа параметров ранее состоявшихся DDoS-атак или поступившего ранее нелегитимного интернет-трафика. Заказчик проинформирован о возможном риске прохождения определенной части нелегитимного трафика через систему защиты, и о возможном риске фильтрации небольшой части легитимного трафика.
- 3.5. Первичные параметры Услуги указываются Заказчиком в опросном листе, который он заполняет при заказе, и в дальнейшем могут быть изменены.
- 3.6. Услуга предоставляется совместно с услугой доступа в интернет.
- 3.7. При заказе Услуги предоставляется один защищенный IP-адрес. При необходимости дополнительные защищенные IP-адреса Заказчик может приобрести в Панели управления учетной записью.
- 3.8. Работоспособность сети Исполнителя и Услуги может быть проанализирована при наличии соответствующего тикета от Заказчика.
- 3.9. При использовании Заказчиком услуги для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставить копии упомянутых документов.
- 3.10. В случае необходимости проведения профилактических и иных работ Исполнитель извещает об этом Заказчика за 3 (три) рабочих дня через тикет-систему.
- 3.11. В случае перерывов в предоставлении услуги Заказчик уведомляет Исполнителя о перерыве в обслуживании посредством тикет-системы или Панели управления, в котором указывается время перерыва в предоставлении услуги, Исполнитель указывает в данном акте причину перерыва.
- 3.12. Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору, вправе незамедлительно приостановить оказание услуг в случаях:
  - Если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком Услуг может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических и программных средств Исполнителя и третьих лиц;

- распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц;
  - осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
  - если Исполнитель получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ;
  - при неоднократном обращении третьих лиц о нарушениях со стороны Заказчика до момента устранения Заказчиком предмета жалобы, содержащейся в обращения третьих лиц к Исполнителю;
  - окончания оплаченного периода и отсутствия оплаты нового периода оказания услуги.
- 3.13. В случае явного нарушения законодательства предоставление услуг может быть приостановлено без предварительного предупреждения.
- 3.14. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 3.15. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.10 - 3.12, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 3.16. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.

#### 4. Оказание услуги

- 4.1. Исполнитель оказывает Заказчику Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей данного Соглашения.
- 4.2. Заказчик и Исполнитель имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящим Соглашением.
- 4.3. Заказчик может пользоваться всеми ресурсами, доступ к которым обеспечивается в рамках предоставления услуги, за ограничениями, которые оговорены в Договоре, настоящем Соглашении и/или запрещены действующим законодательством РФ.

#### 5. Окончание предоставления услуги

- 5.1. О предстоящем отключении услуги Заказчик информируется заранее. Все уведомления направляются заказчику автоматически через тикет-систему и/или по электронной почте.
- 5.2. По истечении оплаченного периода отключение услуги происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление через тикет-систему и/или по электронной почте об истечении оплаченного периода и о том, что услуги отключены.

#### 6. Гарантированная доступность Услуги

- 6.1. 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.
- 6.2. Общее время недоступности услуги по причине ряда периодически возникающих сбоев с одинаковыми причинно-следственными связями в том же отрезке сети является совокупностью времени недоступности услуги в соответствии с Заявкой на устранение неисправности и не включает в себя время доступности услуги между периодически возникающих сбоев.
- 6.3.

<b>Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности услуги)</b>	24×7×365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
<b>% (процент) работоспособности за один месяц</b>	99.7

- 6.4. 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.

## 7. Компенсации

- 7.1. Если Доступность Услуги за один календарный месяц в отношении соответствующего неисправного Канала не соответствует п. 6.3 настоящего Соглашения, Исполнитель осуществляет компенсацию по следующей схеме:

Время недоступности услуги	Размер компенсации (в %)
От 1 минуты до 1 часа 30 минут	5 %
От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
От 24 часов	100 %

- 7.2. 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.
- 7.3. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги.
- 7.4. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 7.5. Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред.
- 7.6. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором услуга была не доступна, 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.
- 7.7. 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.
- 7.8. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством тикет-системы.