

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «DDOS-ЗАЩИТА» (для юридических лиц)

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

1.1. Оператор связи, действуя на основании выданных лицензий, обязуется предоставить Абоненту услугу «DDoS-защита» (далее – Услуга), а Абонент обязуется оплачивать Услугу на условиях и в порядке, изложенных в Договоре об оказании услуг связи (далее – Договор), в настоящих условиях предоставления Услуги (далее – Условия) и в Бланке заказа на Услуги (далее – Заказ).

1.2. Настоящие Условия разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют отношения Оператора связи и Абонента, связанные с предоставлением Услуг.

Принятые настоящие Условия устанавливаются Оператором связи самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.3. «Услуга» означает комплекс мероприятий по предоставлению Абоненту защиты от DDoS-атак на сети передачи данных Оператора связи.

1.4. Предоставление Услуги включает в себя наличие сети передачи данных Оператора связи, установку Услуги (установка Параметров анализа трафика Абонента), круглосуточный анализ Интернет-трафика Абонента на предмет его соответствия Параметрам анализа.

1.5. «Тариф» означает цену, по которой происходит расчет за оказанные услуги между Сторонами.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

• **DoS-атака** (Denial Of Service – «отказ в обслуживании ресурса или канала») – способ воздействия на компьютерные системы и сети связи путем большого количества запросов (в виде IP-пакетов), направленных с одного IP-адреса на IP-адреса оборудования Абонента. Имеет своей целью отказ работы системы из-за исчерпания ресурсов оборудования Абонента либо ресурсов каналов связи.

• **DDoS-атака** (Distributed Denial Of Service – «распределенный отказ в обслуживании», множественная DoS-атака) – частный случай DoS-атаки, это атака на вычислительную систему (ресурс в сети Интернет) одновременно с большого количества IP-адресов.

• **Аудит** – анализ Интернет-трафика с целью изучения и выявления статистическими методами последовательностей и закономерностей в трафике, оценки его содержимого и адресов источников/получателей.

• **Интернет трафик** – сетевой трафик между сетью Интернет и Объектом.

• **Нежелательный трафик** – большой поток ложного (нелегитимного) сетевого трафика, который превышает пропускную способность канала связи до Объекта.

• **Параметры анализа** – индивидуальные граничные значения параметров Интернет-трафика Абонента (значения пиковой и средней нагрузки, распределения трафика по источнику и времени суток и др.), используемые при анализе Интернет-трафика Абонента Оператором связи.

• **Объект** – ресурсы Абонента, имеющие публичные IP-адреса ПАО «Таттелеком».

• **Baseline** – в заданный момент времени среднее из значений параметра Интернет-трафика Абонента за предыдущие тридцать минут и значений данного параметра, имевших место в то же время, в те же дни недели периода оказания Услуги. При усреднении перечисленного множества значений учитываются только те значения, которые характеризуют нормальное прохождение Интернет-трафика, т. е. подсчитаны во время отсутствия нежелательного Интернет-трафика.

• **Параметры фильтрации** – набор параметров входящего на оборудование Абонента Интернет-трафика:

- flowspec-фильтры;
- диапазон IP-адресов отправителя;
- диапазон адресов портов отправителя;
- диапазон IP-адресов получателя;
- диапазон адресов портов получателя;
- наименование и параметр (TCP Flags и т.д.) протокола.

• **Защита от DDos** – комплекс мероприятий, направленных на уменьшение количества нелегитимного трафика, защита от атак на переполнение емкости каналов связи на оборудование Абонента.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Оператор связи осуществляет аудит (инспекцию) Интернет-трафика Абонента в целях определения параметров прохождения Интернет-трафика Абонента при отсутствии нежелательного трафика и формирования соответствующих ему Параметров анализа.

3.2. Оператор связи не несет ответственности за перемены в предоставлении услуг, вызванные неисправностями на абонентской линии и возникшими по вине Абонента, а также за пределами зоны обслуживания Оператора связи.

3.3. Ежемесячно на электронный адрес Абонента Оператор связи предоставляет отчеты предустановленной формы в формате PDF.

3.4. Оператор связи оповещает Абонента о наличии нежелательного Интернет-трафика при его появлении на ресурсах Абонента, либо сам Абонент при ухудшении сервиса.

3.5. Оператор связи по запросу Абонента или по согласованию с ним производит фильтрацию нежелательного Интернет-трафика.

3.6. Абонент обязуется согласовывать с Оператором связи изменение и (или) добавление IP-адреса/адресов.

3.7. Стоимость Услуги включает в себя:

- первоначальный единовременный платеж за подключение Услуги;
- ежемесячную плату за Услуги в зависимости от выбранного тарифа;
- единовременный платеж за изменение параметров Услуги (смена скорости, смена адреса, смена либо расширение IP-адреса, индивидуальные решения для Абонента).

4. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

4.1. Параметры анализа и виды анализа трафика

4.1.1. Анализ Интернет-трафика Абонента проводится Оператором связи по следующим параметрам:

- качественные характеристики трафика (распределение по протоколам);
- количество пакетов трафика в секунду (PPS);
- количество байтов трафика в секунду (BPS).

4.1.2. Оператор связи осуществляет динамический анализ трафика Абонента. Динамический анализ осуществляется на основании одновременного сравнения фактических значений PPS и BPS Интернет-трафика Абонента с Baseline данных параметров и одновременно с соответствующими значениями Параметров анализа. Данный вид анализа служит для выявления отклонений реальных значений прохождения всего Интернет-трафика Абонента от статистически обычных значений.

4.2. Типы предупреждений

4.2.1. При превышении фактическими параметрами Интернет-трафика Абонента пороговых значений Параметров анализа или Baseline, а также определении наличия в трафике сигнатур потенциально опасного трафика Система анализа Оператора связи делает вывод о вероятном наличии нежелательного Интернет-трафика Абонента. В соответствии с установленными производителем

характеристиками системы существует несколько типов предупреждений, отличающихся по степени отклонения от значений Параметров анализа или от Baseline:

- «красное» – критическое превышение, вероятность наличия нежелательного Интернет-трафика велика;
- «желтое» – умеренное превышение, вероятность наличия нежелательного Интернет-трафика средняя;
- «зеленое» – небольшое превышение, вероятность наличия нежелательного Интернет-трафика малая.

4.3. Аудит

4.3.1. По соглашению с Абонентом Оператор связи в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента подключения Услуги проводит анализ Интернет-трафика Абонента статистическими методами (Аудит) в целях определения параметров Объектов, которые характеризуют индивидуальные признаки нормального прохождения Интернет-трафика Абонента. Для проведения Аудита действий Абонента не требуется.

4.3.2. По результатам Аудита, если со стороны Абонента в течение 5 (пяти) рабочих дней отсутствуют замечания, предоставленные в письменном виде или по электронной почте, Оператор связи устанавливает полученные в ходе Аудита индивидуальные Параметры анализа для каждого Объекта. В случае наличия замечаний Абонента процесс Аудита (п. 2.3.1) повторяется до момента отсутствия таковых.

4.4. Информирование о нежелательном трафике

4.4.1. Оператор связи считает возникновение «красных» или «желтых» предупреждений при анализе Интернет-трафика Абонента признаком наличия нежелательного Интернет-трафика Абонента.

4.4.2. В случае возникновения «красных» или «желтых» предупреждений либо при изменении типа ранее зарегистрированных предупреждений Оператор связи информирует Абонента о данных событиях путем уведомления в виде графического отображения данных событий по электронной почте Абонента, по телефону специалистов Абонента.

4.5. Фильтрация Интернет-трафика

4.5.1. Оператор связи может инициировать комплекс мероприятий, направленных на уменьшение количества нелегитимного трафика на Объекты.

4.5.2. По согласованию с Абонентом, отраженному в Заказе, Оператор связи при возникновении «красных» предупреждений без отдельного запроса Абонента анализирует ситуацию и предпринимает действия, оптимальные с точки зрения эффективности исключения нежелательного Интернет-трафика. В течение часа после совершения описанных действий Оператор связи оповещает Абонента о совершенных действиях по электронной почте либо другим согласованным в Заказе способом. Отсчет времени реализации Параметров фильтрации в этом случае происходит с момента возникновения предупреждения. Абонент проинформирован, что действия по исключению нежелательного Интернет-трафика, описанные в данном пункте, считаются инициированными им самим.

4.5.3. После получения информации о предупреждении Абонент анализирует возникшую угрозу и в случае необходимости обращается к Оператору связи в целях блокирования нежелательного трафика на границе Оператора связи.

4.5.4. Электронные сообщения Абонента о необходимости блокировании нежелательного трафика на границе Оператора связи и его отмене приравниваются Сторонами к официальной оферте, совершенной в простой письменной форме.

4.6. Ограничения Услуги

4.6.1. Абонент может указать в Заказе максимальный размер диапазона IP-адресов соответствующей маске подсети /24 (до 255 адресов).

4.6.2. Услуга обеспечивает фильтрацию трафика сегмента сети, использующего протокол IPv4.

4.6.3. В ряде случаев Услуга может не обеспечивать полную защиту Объекта от DoS-атаки/DDoS-атаки или ее части, поступающей от других клиентов (внутри сети оператора).

4.6.4. Оператор связи вправе отказать в блокировании нежелательного трафика на границе Оператора связи в том случае, если это может повлечь отрицательные последствия для функционирования сети Оператора связи и оборудования других клиентов Оператора связи. К таким случаям относятся перегрузки магистральных каналов подключения, устройства блокирования нелегитимного трафика Оператора связи, другие технологические особенности оказания услуг.

4.6.5. Абонент извещен о том, что мероприятия фильтрации нежелательного трафика Оператора связи осуществляются на основании анализа параметров состоявшихся ранее DDoS-атак или поступившего ранее нежелательного Интернет-трафика. Данные параметры с точки зрения профилактики нежелательных событий носят вероятностный характер. В этой связи Оператор связи не гарантирует, что уменьшение нежелательного трафика Оператора связи обеспечит ожидаемый Абонентом уровень защиты от DDoS-атак.

4.7. Детализация Услуги

4.7.1. Конкретный состав, условия и параметры Услуги определяются в соответствии с Заказом.

4.7.2. Абонент вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемой Услуге, направив Оператору связи в письменном виде или по электронной почте подробный запрос с указанием сути изменений и желаемые сроки выполнения таких работ. Оператор связи в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса должен сообщить о возможности изменений и при ее наличии ориентировочную стоимость и срок выполнения этих работ.

4.8. Эксплуатационные характеристики Услуги

4.8.1. Услуга предоставляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году;

4.8.2. Время от регистрации заявки Абонента на перенаправление трафика на устройство очистки Оператора связи до момента начала осуществления очистки не превышает 20 (двадцати) минут в рабочее время и до 2 (двух) часов в нерабочее.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Оператор связи обязуется:

5.1.1. Предоставить Абоненту доступ к «Услуге» в соответствии с Заказом к Договору. Подключение к Услуге Оператора связи производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента оплаты Абонентом первоначального счета за подключение Услуги.

5.1.2. Предоставлять Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.2. настоящих Условий и случаев проведения необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб Абоненту. О проведении таких работ Абонент будет уведомлен за 24 (двадцать четыре) часа с указанием их продолжительности путем публикации объявления на сервере телематических служб Оператора связи (www.tattelecom.ru). Продолжительность указанных в настоящем пункте работ не должна превышать 24 (двадцать четырех) часов.

5.1.3. При обращении Абонента предоставлять ему информацию об оказании Услуги.

5.2. Оператор связи имеет право:

5.2.1. В одностороннем порядке изменять тарифы на Услугу в соответствии с частью 1 статьи 450 Гражданского кодекса РФ путем направления уведомления Абоненту за 30 (тридцать) календарных дней до изменения в формах по усмотрению Оператора связи, в случае если Абонент в порядке части 3 статьи 438 Гражданского кодекса РФ в течение 10 (десяти) дней с момента отправки Оператором указанного уведомления продолжит пользоваться Услугой, то изменение цен и тарифов в порядке части 3 статьи 434 Гражданского кодекса считается согласованным Сторонами, и изменение признается совершенным в письменной форме.

5.2.2. В рамках действующего законодательства изменять в одностороннем порядке условия оказания Услуги, порядок и срок оплаты и иные условия настоящего Договора, с уведомлением об этом Абонента.

5.3. Абонент имеет право:

5.3.1. Пользоваться в полном объеме и с надлежащим качеством услугами, предусмотренными Условиями предоставления Услуги.

- 5.3.2. Получать бесплатно информацию о порядке и условиях пользования услугами Оператора связи и перечне оказываемых услуг.
- 5.3.3. Получать от Оператора связи устные и письменные объяснения о ходе исполнения обязательств по настоящему Договору.
- 5.3.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию услуг предъявлять Оператору связи претензию. Претензия Абонента предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения Оператором связи. Претензия рассматривается Оператором связи не позднее 60 (шестидесяти) дней с даты ее регистрации.
- 5.3.5. Изменить тарифный план с 1-го (первого) числа следующего месяца на основании принятого Оператором связи заявления на фирменном бланке организации.
- 5.3.6. В случае оказания Услуги в течение неполного календарного месяца расчет ежемесячных платежей за данный месяц производится с учетом фактического количества дней, в течение которых производилось оказание Услуги. При этом суточная плата определяется путем деления платы, установленной за месяц, на 30 (среднее количество дней в месяце). День подключения или отключения Услуги рассматривается как полный день ее оказания.

5.4. Абонент обязуется:

- 5.4.1. Ознакомиться с Правилами пользования ресурсами сети Интернет и сети передачи данных ПАО «Таттелеком», утвержденными Приказом № 198 от 04.06.2007 ПАО «Таттелеком», Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607, тарифами Оператора связи и выполнять их.
- 5.4.2. Оплатить предоставление доступа к Услугам в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора и в течение 1 (одного) дня уведомить Оператора связи о произведенной оплате с предъявлением копии платежного документа.
- 5.4.3. Своевременно оплачивать Услуги, оказанные Оператором связи, в соответствии с настоящими Условиями предоставления Услуги.
- 5.4.4. Требовать от Оператора связи устранения недостатков при оказании услуг в случае ненадлежащего исполнения Оператором связи обязательств, обусловленных настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.4.5. Не предоставлять Услуги третьим лицам.
- 5.4.6. Обеспечить выполнение требований физической и информационной безопасности оборудования, установленных законодательством РФ, производителем (поставщиком) оборудования и внутренними организационно-распорядительными документами Абонента, включая предотвращение физического доступа посторонних лиц к оборудованию, разделение прав доступа пользователей оборудования, наличие лицензионного антивирусного ПО и средств его обновления, средств авторизации и инициализации пользователей Оборудования, средств защиты от несанкционированного доступа к оборудованию и персональным данным клиентов Абонента, средств резервного копирования и восстановления.
- 5.4.7. Соблюдать рекомендации Оператора связи по мерам, направленным на предотвращение возникновения неисправностей оборудования, и выполнять предписания об устранении нарушений правил эксплуатации оборудования.
- 5.4.8. Проверять наличие изменений тарифов, уведомлений на сервере телематических служб Оператора связи (www.tattelecom.ru).