

Описание Продукта «Защита сайтов от DDoS-атак»

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 1.1. Оператор связи – Акционерное Общество «ЭР-Телеком Холдинг», 614990, Пермь г., ул. Шоссе Космонавтов, д.111, корп. 43.
- 1.2. Абонент – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которое имеет право на использование Продуктов в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и настоящей Оферты.
- 1.3. Продукт – Оказываемая Оператором связи Абоненту услуга или предоставляемое Оператором связи Абоненту право использования (простая неисключительная лицензия) программного обеспечения.
- 1.4. Лицевой счет – личный счет Абонента в системе Оператора связи, на котором осуществляются операции по начислению и списанию денежных средств за предоставление Продуктов.
- 1.5. Личный кабинет - портал, размещенный в сети Интернет по адресу <https://b2b.domru.ru>, в котором Абонент осуществляет управление Продуктами.
- 1.6. Услуги - специфицированные услуги для значительного уменьшения или устранения трафика атак типа «denial of service» (DoS), направленного на сервис(ы) Абонента.
- 1.7. Отчетный период – календарный месяц с 00 часов 00 минут первого числа до 24 часов 00 минут последнего числа месяца включительно.
- 1.8. Панель управления – портал, размещенный в сети Интернет по адресу <https://anti-ddos.domru.ru>, в котором Абонент управляет Услугами.
- 1.9. Регистрация – действие Оператора связи, направленное на создание Аккаунта Абонента, осуществляемое в порядке и для целей, предусмотренных соответствующей Услугой.
- 1.10. Аккаунт – информационный ресурс, являющийся совокупностью данных в Панели управления с уникальным идентификатором, с помощью которого группируются объекты Услуги для их совместного отображения и использования.
- 1.11. Активация – осуществление Оператором связи или Абонентом действий, подтверждающих момент начала предоставления Продукта.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Оператор связи предоставляет Абоненту Услуги, предусмотренные приложением, а Абонент в свою очередь обязуется принять эти Услуги и оплатить их.
- 2.2. Перечень услуг и их характеристики определяют Тарифами на услуги. Тарифы на услуги публикуются на web-сайте Оператора связи (<https://b2b.domru.ru>) и являются неотъемлемой частью настоящего Описания.
- 2.3. Стороны признают юридическую силу текстов уведомлений и сообщений, направленных Оператором связи Абоненту на указанные Абонентом контактные адреса электронной почты. Такие уведомления и сообщения приравниваются к уведомлениям и сообщениям, оформленным в простой письменной форме, направленным на почтовый и (или) юридический адрес Абонента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ

- 3.1. Оператор связи, берет на себя обязательство на оптимальном уровне 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году (24x7x365) поддерживать параметры производительности с надлежащей системой метрики. Абонент получает Услугу непосредственно от Оператора связи при условии, что его баланс у Оператора связи является положительным.
- 3.2. Оператор связи сохраняет право, время от времени на постоянной основе, проводить плановое техническое обслуживание для улучшения, усовершенствования или поддержки надлежащего уровня предоставления Услуги. О плановом техническом обслуживании Оператор связи обязан уведомлять Абонента не менее чем за 24 часа. Длительность работ по плановому техническому обслуживанию не должна составлять более 2 часа подряд и более 4 часов в течение календарного года.
 - 3.2.1 Оператор связи обязуется своевременно уведомлять Абонента о наступлении таких событий, на период действия которых Оператор связи имеет право временно приостановить предоставление Услуг.
 - 3.2.2 Оператор связи не обязан производить возврат средств, ранее уплаченных Абонентом за предоставляемую Услугу, оказываемую в течение периода проведения планового технического обслуживания.
 - 3.2.3 Оператор связи не обязан производить возврат средств, уплаченных Абонентом за надлежащим образом оказанные Услуги в минувшем периоде времени, в независимости от того, пользовался ли Абонент предоставленными Услугами или нет. Оператор связи не обязан производить возврат средств, если предоставление Услуг было прекращено по вине Абонента.
- 3.3. Оператор связи и его субподрядчики не несут полную и исключительную ответственность за то, что предоставляемые Услуги могут содержать ошибки, не являются бесперебойными и отказоустойчивыми, а также не гарантирует соответствие предоставляемых Услуг ожиданиям Абонента. Любая информация, предоставленная Оператором связи, а также его субподрядчиками или агентами, в любом случае не может расцениваться как декларирующая такие гарантии.

3.4. Оператор связи имеет право приостановить или полностью прекратить предоставление всех или части Услуг, в случае если Абонент нарушает оговоренные в настоящем Описании обязательства или в тех случаях, когда Оператор связи считает такие меры разумными и необходимыми для предотвращения возникновения повреждений или избежание иных негативных последствий.

3.5. Оператор связи имеет право удержать уплаченную Абонентом сумму в качестве возмещения материального и нематериального ущерба, нанесенного ему в результате нарушения Абонентом условий настоящего Описания.

3.6. Оператор связи вправе аннулировать баланс в Панели управления Абонента в том случае, если статус Абонента является не активным на протяжении 6 (шести) непрерывных месяцев.

3.7. Оператор связи не несет ответственность перед Абонентом и стоимость оплаченных Услуг не возвращается, в случае:

3.7.1 невыполнения Абонентом своих обязательств перед Оператором связи;

3.7.2 отсутствия подключения к интернету, вызванного локальными проблемами в сети Интернет или неполадками во внешних ресурсах сети провайдера, а также в случаях, если неисправность сети Интернет, среды передачи данных или оборудования, находящегося между провайдером и Абонентом, обусловлена иными факторами;

3.7.3 несоблюдения Абонентом инструкций и требований, выдвигаемых Оператором связи в отношении предоставляемых им Услуг.

3.8. Оператор связи обязуется соблюдать и выполнять возложенные на него обязанности в рамках оказания Услуг на уровне, указанном в разделе 7 настоящего Описания.

3.9. В целях улучшения качества оказываемых Услуг, а также в связи с любыми возникающими факторами риска, принимая во внимание категорию сайта и/или характер его контента и параметров по его защите, Оператор связи имеет право предложить Абоненту более подходящий тарифный план, чем тот, что ранее был выбран Абонентом.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

4.1. Абонент обязуется своевременно и в полном объеме вносить абонентскую плату за пользование Услугами, оказываемыми Оператором связи.

4.2. В случае обнаружения недоступности услуги или неполадки, способной повлиять на качество оказания услуги, Абонент обязуется немедленно, но не позднее чем через 24 часа с момента наступления такого события, известить об этом Оператора связи через тикет-систему, доступ к которой имеется у Абонента в его Панели управления. Отсутствие такого уведомления освобождает Оператора связи от ответственности за ухудшение качества оказываемой услуги или приостановку ее оказания, имеющих место в период действия соответствующих событий.

4.3. В процессе пользования услугами, Абонент обязуется соблюдать установленные стандарты деловой этики и ни в какой форме не нарушать права и законные интересы Оператора связи и/или третьих лиц. Абонент подтверждает, что не имеет умысла на реализацию с помощью оказываемых Оператором связи Услуг действий, которые нарушают любой из местных, региональных, государственных или международных законов, законодательных актов, постановлений, правил или норм. Если Оператору связи станет известно о том, что имеет место такое нарушение, он имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор\Оферту путем направления соответствующего уведомления Абоненту через тикет-систему в Панели управления. При этом стоимость оплаченных Услуг не возвращается.

4.4. Абонент подтверждает свое согласие с тем, что Услуга предоставляется через единую и общую инфраструктуру. Доступ Абонента к дополнительным услугам прекращается в случае истечения срока предоставления основной Услуги. Оператор связи не несет обязанности перед Абонентом по оказанию любого содействия, так или иначе связанного с переходом Абонента к альтернативному поставщику аналогичных услуг.

4.5. Абонент выражает согласие использовать оказываемые Оператором связи Услуги исключительно в законных целях, не допускать злоупотребления ими. В любом из указанных в настоящем Описании случае, но не ограничиваясь ими, будет считаться, что Абонент нарушил условия настоящего Описания:

4.5.1 инициирование, содействие, подстрекательство или использование доменного имени или URL, размещенного у Оператора связи для Абонента или конечного пользователя Абонента, для направления или перенаправления любого вредоносного трафика;

4.5.2 использование Абонентом с помощью Услуг, оказываемых Оператором связи, доменного имени (включая перенаправление на веб-сайты) с целью создания, передачи, распространения или хранения материалов, информации и методов или же осуществления действий, которые: нарушают права на торговые марки, патенты, авторские права, коммерческие тайны или права на другие объекты интеллектуальной собственности; нарушают режим конфиденциальности личных данных, публичных и иных личных прав третьих лиц; используют инструменты, разработанные для нарушения безопасности (включая программное обеспечение для восстановления паролей, инструменты для взлома или иные инструменты для сканирования сети); нарушают международные нормы экспортного контроля, защиты информации или антитеррористических законов; нарушают банковскую тайну; нарушают тайну связи, будь то вульгарным содержанием, угрозами, шантажом, проявлением дискриминации, насилия или подстрекательства, со злым

умыслом, против определенной группы людей; используют инструменты с целью оскорбления; используют контент заведомо содержащий вирусы, или контент, провоцирующий любые преступления или гражданские беспорядки;

4.5.3 любая попытка Абонента взломать, манипулировать, склонить, пособничать или облегчить манипуляцию или взлом модулей безопасности сети Оператора связи или любой другой ее системы (в том числе с целью получения несанкционированного доступа к информации или использования информации, системы или сети; сканирования или испытания системы или сети на наличие уязвимостей; нарушения мер безопасности; несанкционированного мониторинга информации или трафика; препятствования нормальному оказанию услуги любому клиенту, хосту или сети; подмены любых заголовков TCP/IP пакетов и любой другой части заголовка сообщения);

4.5.4 использование домена, размещенного у Оператора связи или Услуги, предоставленной Оператором связи для распространения большого числа материалов абсолютно одинакового содержания, или их отправка в тематические конференции в виде рассылки спам-сообщений;

4.5.5 рассылка большого количества электронных писем лицам, не выразившим желания их получать, в независимости от того, спровоцировала ли данная рассылка жалобы от получателей, имело ли место наличие фальсифицированных заголовков и недостоверной контактной информации (Оператор связи придерживается политики, которая не допускает рассылку спам-сообщений, оскорбительных сообщений и сообщений, содержащих рекламу лицам, не выразившим желание их получать).

4.6. Оператор связи сохраняет за собой право немедленно приостановить или прекратить предоставление Услуг, если сочтет, что Абонентом было совершено или на данный момент совершается злоупотребление Услугами. Прекращение предоставления Услуг подразумевает, что Абонент более не будет иметь возможность получить доступ или использовать любую из Услуг, предоставляемых ему ранее, до тех пор, пока не будет подтвержден или опровергнут факт нарушения настоящего Описания. Оператор связи обязуется предпринять все необходимые от него действия для скорейшего установления фактических обстоятельств. Абонент выражает согласие приложить любые разумно необходимые усилия для сотрудничества с Оператором связи.

4.7. Абонент подтверждает, что Оператор связи не осуществляет никакого контроля над контентом или информацией, проходящими через сеть Оператора связи. Оператор связи не несет никакой ответственности за наличие незаконного контента или информации. Используя Услугу, Абонент обязуется не устанавливать на свой сервер программное обеспечение, которое может затруднить или препятствовать нормальному функционированию оборудования, которое Оператор связи использует для предоставления Услуги.

4.8. Абонент обязуется на принципах добросовестного сотрудничества защищать деловую репутацию Оператора связи на протяжении всего срока действия настоящего Описания и по его окончании. Абонент выражает согласие предоставлять полную, точную и актуальную информацию, запрашиваемую Оператором связи в рамках настоящего Описания. Для поддержания требуемого уровня достоверности информации Абонент на протяжении всего срока действия настоящего Описания обязуется своевременно информировать Оператора связи о любых существенных изменениях в своих данных. Абонент соглашается с тем, что Оператор связи имеет право контактировать с ним для ознакомления с информацией, которая расценивается Оператором связи как информация, представляющая интерес для Абонента. Данные сообщения могут включать: рекламные электронные письма, а также письма, содержащие информацию об усовершенствовании Услуг или Продуктов, уведомления об изменениях в оказываемых Услугах, а также уведомления о новых Услугах и Продуктах или любую другую информацию, связанную с вышеупомянутыми обращениями. Абонент выражает согласие с тем, что Оператор связи имеет право использовать имя (фирменное наименование) Абонента в рекламных рассылках для соответствующих маркетинговых целей.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

5.1. Абоненту, при отсутствии договора на предоставление услуг связи между Абонентом и Оператором связи, выделяется Лицевой счет. При наличии между Абонентом и Оператором связи договора на предоставление услуг связи, по усмотрению Абонента используется имеющийся Лицевой счет, либо выделяется новый Лицевой счет.

5.2. Абонент облагается периодической абонентской платой за оказываемые Оператором связи Услуги. Размер абонентской платы устанавливается согласно выбранному тарифному плану и указан на официальном веб-сайте Оператора связи.

5.3. Оплата Услуг

5.3.1 Выплата вознаграждения за пользование Услугами производится по усмотрению Абонента денежными средствами на Лицевом счете, либо по выставленному Оператором связи Абоненту счету за предоставление Услуг.

5.3.2. Оплата Услуг производится в течение 5 (пяти) календарных дней со дня выставления счета по усмотрению Абонента наличными денежными средствами с соблюдением требований действующего законодательства, либо безналичными денежными средствами на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, на расчётный счёт Оператора связи.

5.3.3. Платежные поручения, которыми может производить оплату Услуг Абонент, должны содержать номер счета и дату счета. При несоответствии платежных документов указанным требованиям поступившие

Оператору связи денежные средства не засчитываются в счет оплаты Услуг и учитываются на отдельном счете до момента надлежащего оформления Абонентом платежных документов, либо уточнения Абонентом назначения платежа. Уточнение назначения платежа производится Абонентом официальным письмом в адрес Оператора связи с обязательным указанием номера уточняемого платежного документа, номера и даты счета, по которому произведен соответствующий платеж.

5.4. Оператор связи имеет право по своему усмотрению, но не чаще одного раза в месяц, изменять размер абонентской платы. Оператор связи обязуется уведомить Абонента о таком изменении не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты введения в действие новой абонентской платы. Если Абонент не согласен с размером новой абонентской платы, он имеет право расторгнуть Договор (отозвать Оферту в одностороннем порядке, путем направления Оператору связи письменного уведомления. При этом Договор будет считаться расторгнутым, а Оферта отозванной последним днем действия старой абонентской платы.

5.5. Оператор связи сохраняет за собой право изменять составляющие тарифных планов, а также вводить новые и ликвидировать существующие тарифные планы.

5.6. Абонент обязуется прилагать все возможные усилия к недопущению возникновения задолженности со своей стороны, а также, обязуется уведомлять Оператора связи о своем несогласии с калькуляцией суммы оплаты не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до момента наступления крайней даты по осуществлению оплаты за Отчетный период.

5.7. Абонент обязуется производить оплату за Услуги авансовым платежом. В случае, если авансовый платеж не будет произведен в срок, указанный в выставленном счете, оказание Услуги автоматически приостанавливается на следующий день после окончания предоплаченного периода.

5.8. Обязательство Абонента по оплате считается выполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора связи, указанный в реквизитах выставленного счета.

5.9. В случае, если Абонент досрочно прекращает пользование Услугами, возврат денежных средств, внесенных для оплаты Услуг в полном объеме или частично не предусмотрен при условии соблюдения всех обязанностей Оператором связи. При этом право использования Услуг сохраняется за Абонентом до окончания срока предоставления Услуг согласно выбранному ранее Абонентом тарифному плану.

6. УСЛОВИЯ АКТИВАЦИИ

6.1. Активация Продуктов производится по усмотрению Абонента при достаточном количестве денежных средств на Лицевом счете, либо после внесения абонентской платы за предоставление Продуктов Оператору связи в полном объеме. В остальных случаях Оператор связи производит Активацию Продуктов по своему усмотрению.

6.2. Активация Продуктов не будет произведена при внесении абонентской платы в следующих случаях:

6.2.1. В Личном кабинете Абонента имеются неоплаченные Продукты, денежных средств на Лицевом счете недостаточно для активации всех имеющихся Продуктов.

6.2.2. Денежных средств на Лицевом счете недостаточно для активации нескольких Продуктов в Личном кабинете Абонента, но достаточно средств для активации как минимум одного Продукта. В таком случае Абонент может активировать данный Продукт самостоятельно в Личном кабинете.

6.3. Единственным достаточным условием для активации всех имеющихся в Личном кабинете Продуктов является достаточное количество денежных средств на Лицевом счете Абонента.

6.4. Не активированные Абонентом Продукты автоматически удаляются из Личного кабинета через 3 (три) месяца с момента их заказа. Абонент может самостоятельно активировать Продукты в Личном кабинете, либо удалить их.

7. ГАРАНТИИ И КОМПЕНСАЦИИ

7.1. Абонент приобретает надежную Услугу у Оператора связи в виде набора функционала с параметрами, заявленными в настоящем Описании; при этом Абонент выражает согласие использовать Услугу только таким образом, как было предусмотрено при ее разработке или адаптации Оператором связи.

7.2. Гарантируемые параметры качества

В рамках настоящего приложения Оператор связи гарантирует Абоненту, что следующие параметры Услуги в течение всего срока оказания Услуг не будут выходить за пределы следующих

Параметры качества обслуживания	Значение
Коэффициент доступности, не менее	0,995
Время задержки пакетов*, не более, мс	150
Вариация времени задержки пакетов*, не более, мс	45
Потери пакетов*, не более, %	1

* - здесь и далее подразумеваются характеристики прохождения пакетов через сеть Оператора связи

Коэффициент доступности вычисляется как:

$$K = \frac{24 \text{ часа} \times 30(31,28,29) \text{ дней} - \text{Общее время недоступности услуги в текущем месяце}}{24 \text{ часа} \times 30(31,28,29) \text{ дней}}$$

Время (односторонней) задержки пакетов (мс) - среднее значение времени прохождения тестовых пакетов (ping), размером 128 байт по сети Оператора связи, в оба конца в определенной географической зоне (регионе) за указанный период времени (за час, сутки, неделю, месяц). Вариация задержки пакетов (мс) - среднее значение вариаций значений времен задержки пакетов, вычисляемое по итогам замеров времени задержки пакетов. Потери пакетов - выраженное в процентах отношение количества пакетов, потерянных на канале сети Оператора связи, к общему количеству пакетов, переданных за указанный период наблюдения (за сутки, неделю, месяц).

7.3. Сервис защиты сайтов от DDoS обеспечивает гарантированную защиту и работоспособность сервисов Абонента как от атак на переполнение каналов передачи данных (Volumetric), так и от атак на уровень приложений (с раскрытием SSL-соединений), с использованием систем анализа трафика вплоть до 7го уровня модели OSI.

7.4. Сервис защиты от DDoS обеспечивает очистку (фильтрацию) трафика, направленную на снижение нагрузки на атакуемый ресурс, путем выявления и блокировки паразитного трафика, при этом обеспечивает:

7.4.1 очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 98% на атаках типа UDP Flood, ICMP Flood, SYN-Flood (в т.ч. и с подменой IP-адреса), HTTP Flood;

7.4.2 очистку трафика от паразитной составляющей на уровне 90% на остальных типов атак 3-4 уровней OSI;

7.4.3 уровень ошибочной блокировки легитимного пользователя на уровне не более 2 % (IP-адрес легитимного пользователя пропускается с вероятностью 98% по прошествии 5 минут с начала атаки).

7.5. Сервис защиты от DDoS обеспечивает защиту от атак нижеперечисленных классов (но не ограничиваясь перечисленными):

Классы атак	Виды атак
Объемные атаки	TCP Flood атаки (SYN/SYN-ACK/ACK/RST/FIN/URG-PSH и др.) UDP Flood атаки Атака UDP фрагментами ICMP Flood атаки Flood пакетами других протоколов
Амплификации	Амплификации с использованием протоколов: • TCP • UDP • ICMP • DNS • SSDP/UPnP • NTP • RIPv1 • rpcbind • SNMP • SQL RS • Chargen • L2TP • Memcached
Атаки, направленные на истощение ресурсов	Атаки некорректными или усеченными пакетами Атаки фрагментированными или сегментированными пакетами (Teardrop, Targa3, Jolt2, Nester и др.) Атака TCP пакетами с некорректным идентификатором сегмента Атака поддельными TCP сессиями «Медленные» TCP атаки Атака TCP/UDP пакетами с некорректными метками в полях flag, checksum Атака TCP/UDP пакетами с некорректными номерами портов Атаки с использованием bogon адресов Атака с модификацией поля TOS заголовка IP
Прочие атаки	SIP Flood атаки GRE Flood атаки IPSec flood атаки HTTP Flood

7.6. Оператор связи гарантирует доступность сервисов Абонента и соблюдение параметров услуги, указанных в п.7.2, если объем DDoS атаки на сервис Абонента не превышает 40 Gbps или 20 Mpps.

7.7. Оператор связи гарантирует доступность сервисов Абонента, если объем DDoS атаки на сервис Абонента не превышает:

7.7.1 400 Gbps или 200 Mpps для DDoS атак, использующих протоколы транспортного уровня OSI, требующих установление соединения;

7.7.2 500 Gbps или 300 Mpps для остальных видов DDoS атак, использующих протоколы сетевого и транспортного уровней OSI.

7.8. Оператор связи обязуется принимать все возможные меры для обеспечения доступности ресурса Абонента, если объем DDoS атаки на сервис Абонента не превышает:

7.8.1 500 Gbps или 350 Mpps для DDoS атак, использующих протоколы транспортного уровня OSI, требующих установление соединения;

7.8.2 1500 Gbps или 500 Mpps для остальных видов DDoS атак, использующих протоколы сетевого и транспортного уровней OSI.

7.9. Абонент имеет право на полный или частичный возврат произведенной за Услугу оплаты, если фактическому использованию Услуги помешала ее недоступность, вызванная виновными действиями

Оператора связи. Под недоступностью Услуги понимается полная недоступность сервиса Абонента, возникшая вследствие DDoS атаки мощностью, менее указанной в п.7.7 для соответствующего вида атаки при условии, что доступ к ресурсам Абонента из Интернет во время атаки мог быть осуществлен только через сеть Оператора связи.

7.10. В случае обнаружения Абонентом недоступности Услуги и своевременного информирования об этом Оператора связи, как того требует пункт 4.2 настоящего Описания, Оператор связи обязан немедленно, но не позднее чем через 24 часа с момента получения уведомления от Абонента, проинформировать его о причинах возникшего сбоя и о периоде времени, которое потребуется для устранения перебоев в оказании Услуги, если необходимые для ликвидации неполадки действия находятся в зоне ответственности Оператора связи. Абонент имеет право расторгнуть договор/отозвать оферту и/или потребовать возмещения суммы оплаты в размере пропорциональном неиспользованному времени, если Услуга не была возобновлена Оператором связи в оговоренный им срок или же он не отреагировал на уведомление Абонента в течение 24 часов.

7.11. Абонент соглашается с тем, что возврат уплаченных им сумм будет осуществляться согласно следующих правил, условий и временных рамок: Оператор связи не предоставляет возвратов лицам, которые приобрели или получили Услугу через реселлеров, дистрибьюторов, или через частных лиц. Возвраты распространяются только на Услуги, покрытые соответствующими тарифными планами либо оплатой за превышение лимитов тарифного плана, и не будут распространяться на любые другие профессиональные или специально разработанные услуги, предоставляемые Оператором связи. Полный или частичный возврат оплаты производится только по письменному требованию Абонента и осуществляется путем зачисления денежных средств на баланс в Панели управления.

7.12. Полное возмещение оплаты должно быть осуществлено не позднее 1 (одного) календарного месяца с момента получения письменного запроса на возврат денежных средств от Абонента, но только в том случае, если недоступность услуги продолжалась более 12 часов подряд на протяжении данного месяца, и Оператор связи был проинформирован об этом, как того требует пункт 4.2 настоящего Описания.

7.13. Частичное возмещение оплаты должно быть осуществлено в течение 1 (одного) календарного месяца с момента получения письменного запроса на возврат денежных средств от Абонента, но только в случаях:

7.13.1 если недоступность Услуги продлилась более 10 минут, но менее 60 минут подряд на протяжении данного месяца, и, если Оператор связи был проинформирован об этом, как того требует пункт 4.2 настоящего Описания — в таком случае Оператор связи производит возврат в сумме, равной оплате за один день, рассчитанной на основе месячной оплаты за Услуги согласно тарифному плану Абонента;

7.13.2 если недоступность Услуги продлилась более 1 часа, но не более 6 часов подряд на протяжении данного месяца, и, если Оператор связи был проинформирован об этом, как того требует пункт 4.2 настоящего Описания — в таком случае Оператор связи производит возврат в сумме, равной оплате за три дня, рассчитанной на основе месячной оплаты за Услуги согласно тарифному плану Абонента;

7.13.3 если недоступность Услуги продлилась более 6 часов подряд, но не более 12 часов подряд на протяжении данного месяца, и если Оператор связи был проинформирован об этом, как того требует пункт 4.2 настоящего Описания - в таком случае Оператор связи производит возврат в сумме, равной оплате за семь дней, рассчитанной на основе месячной оплаты за Услуги согласно тарифному плану Абонента.

7.13.4 Услуга не была возобновлена Оператором связи в оговоренный им срок или же он не отреагировал на уведомление Абонента в течение 24 часов, как того требует п. 4.2 настоящего Описания — в таком случае Оператор связи производит возврат в сумме пропорциональной оплате за период времени, в течение которого Услуга фактически не была или не будет использована.

7.14. Гарантии и компенсации не распространяются на услугу защиты на уровне приложения сервисов, отличных от веб-сайтов (например, TeamSpeak, Skype и др.).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Интернет состоит из множества независимых сетей, взаимодействующих между собой, не управляемых и не отслеживаемых Оператором связи. Абонент осознает это и выражает согласие не возлагать ответственность на Оператора связи за любые проблемы, вызванные несоответствующей работой этих сетей. В таких случаях, если интернет-услуги или какая-либо из интернет-сетей окружения не функционирует должным образом, и эти услуги или сети не могут использоваться, как планировалось, – могут наблюдаться временные или постоянные, частичные или полные перебои в поставке Услуги на протяжении определенного времени.

8.2. Абонент соглашается, что Оператор связи не несет ответственности за убытки или дополнительные затраты Абонента, вызванные недоступностью услуг из-за неисправности или прерывания работы сети (сетей). Ни эти обстоятельства, ни злоупотребления со стороны Абонента не подвластны Оператору связи.

8.3. Оператор связи не несет ответственности ни перед Абонентом, ни перед третьими лицами за любые нарушения требований безопасности сети, системы или оборудования Абонента, а также любую утерю или кражу информации, передаваемой через интернет или размещенной на компьютерах, непосредственно подключенных к интернету. Ни Оператор связи, ни любая другая сторона, связанная с установкой, предоставлением, приостановлением или отключением Услуг, а также любая сторона, занимающаяся сопровождением Услуг, не будут нести ответственности перед Абонентом или третьими лицами за любые утери прибыли, данных, оборудования, недоступность сети или веб-сайта, любые случаи или любые потери,

вытекающие из вышеизложенного, и не будут принимать претензий, даже если Оператор связи проинформирует Абонента о возможности такого рода потерь. Оператор связи, ни при каких обстоятельствах, не несет никакой ответственности за любой ущерб, причиненный Абонентом третьим лицам, или любые убытки и неполученную прибыль Абонента, и третьих лиц, возникшие вследствие использования предоставленных Услуг.

8.4. Абонент выражает согласие на принципах добросовестного сотрудничества ограждать Оператора связи от необоснованных претензий по ситуациям, описанным в данном разделе настоящего Описания, как со своей стороны, так и со стороны третьих лиц, и не возлагать по ним ответственность на Оператора связи, в том числе его должностных и доверенных лиц, сотрудников и независимых контрагентов, партнеров, агентов, а также защищать Оператора связи от всех видов ущерба, затрат, ответственности, судебных разбирательств и возмещения убытков.

8.5. Абонент выражает согласие защищать Оператора связи от рисков, расследований, процессов и судов, вытекающих из нарушения, допущенного самим Абонентом или его сотрудниками, клиентами, подписчиками, деловыми партнерами, агентами, представителями или другими конечными пользователями Услуг. В таком случае каждый конечный пользователь должен быть проинформирован Абонентом обо всех требованиях настоящего Описания, если пользователь уполномочен Абонентом или какой-либо другой из перечисленных сторон к использованию Услуг, либо уже использует или имеет доступ к Услугам через оборудование или средства Абонента. Абонент обязан стремиться предотвращать нарушения гарантий своими представителями, а также нарушения перечисленных здесь договоренностей, а также предотвращать любое поведение, определяемое как злоупотребление; предотвращать халатность или намеренное зловредное поведение своих представителей; защищать Оператора связи от любых официальных обвинений, вытекающих из использования Услуг самим Абонентом или его представителями.

8.6. Стороны не несут ответственности за неисполнение своих обязательств, вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы («форс-мажорные обстоятельства») то есть, событий, которые он не мог предвидеть или предотвратить, включая, но не ограничиваясь следующим: военные действия, террористические акты, эпидемии, эмбарго, стихийные бедствия, забастовки, а также прерывание или задержка подачи телекоммуникационных услуг, действия, предпринятые провайдерами или производителями, прерывание подачи электроэнергии, необходимой для обеспечения Услуги, а также требования и акты правительства. Время исполнения обязательств по настоящему Описанию отодвигается до момента прекращения действия таких обстоятельств и их последствий. В случае, если их действие продолжается более трех месяцев, любая Сторона имеет право отказаться от исполнения обязательств, при этом возвратив другой Стороне уплаченные суммы за вычетом своих подтвержденных расходов. Сушествование форс-мажорных обстоятельств должно быть подтверждено актами уполномоченных органов.

8.7. Ни при каких обстоятельствах Оператор связи не будет нести ответственность перед другой Стороной за прямой и косвенный ущерб любого характера, включая ниже перечисленное, но не ограничиваясь им: потеря предприятия, дохода, прибыли, нематериальных активов, увеличение стоимости или несение дополнительных затрат, оплату адвоката; при этом не имеет значения, является или не является данный ущерб следствием договора, деликта или строгой ответственности.

8.8. В случае непоступления оплаты от Абонента в течение 7 (семи) календарных дней после истечения срока оплаты, Оператор связи удаляет настройки Услуги и файлы Абонента, размещенные в рамках оказания Услуги на ресурсах Оператора связи.

8.9. Оператор связи не несет ответственность за действия транзитных операторов связи (3-х лиц), которые могут повлиять на доставку трафика через свои сети, а также действия 3-х лиц, выполняющих перехват маршрута (BGP hijacking).

9. ОГРАНИЧЕНИЯ И ЛИЦЕНЗИЯ

9.1. Все права и интересы, касающиеся всех Услуг и наименований работ, сети Оператора связи и любых технологий, используемых Оператором связи для предоставления Услуг, а также всех связанных с ними технологий, таких как компьютерный код, другие материалы и результаты работ (в том числе доменное имя сервера, прокси-система, система маршрутизаторов и свитчей, IP-сеть, программное обеспечение, информация и знания) и вся интеллектуальная собственность, встроенная в эту структуру или производная от нее, будет в полной мере считаться собственностью Оператора связи и его лицензиаров.

9.2. Оператор связи вправе предоставить Абоненту ограниченные, полностью бесплатные либо полностью платные, подлежащие отмене права, не передаваемые третьим лицам, и не подлежащие сублицензированию, исключительно для целей развития собственной деятельности Абонента и только на время, определенное сроком использования Услуги.

9.3. Ни Абонент, ни любые другие лица, действующие от его имени, не могут модифицировать, адаптировать, сублицензировать, передавать или перепродавать с целью получения прибыли, распространять или создавать производные продукты на основе приобретенной для собственного использования собственности Оператора связи. Оператор связи и его лицензиары сохраняют за собой все исключительные права.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ДАННЫХ

10.1. Оператор связи и Абонент принимают на себя обязательство хранить в режиме строгой конфиденциальности любую информацию, которой обмениваются между собой в рамках исполнения условий настоящего Описания, а также информацию, которая стала им известна или была получена в ходе их сотрудничества.

10.2. Конфиденциальная информация подразумевает любую внутреннюю или иную конфиденциальную информацию, которую одна сторона (далее по тексту «принимающая Сторона») получает от второй стороны (далее по тексту «раскрывающая Сторона») в ходе переговоров или на протяжении всего срока использования Абонентом Услуг, по отношению к которой раскрывающая Сторона имеет намерение сохранять ее в качестве конфиденциальной, в том числе (но не ограничиваясь) следующей информацией: открытия, идеи, концепции, ноу-хау, технологии, конструкции, образцы, программное обеспечение, данные, рисунки, чертежи, компьютерные программы и документация, предложения, заявки на патенты, деловая информация, стратегические планы и планы развития, списки сотрудников, бизнес-справочники, маркетинговые планы, рабочие процессы веб-сервисов, компоненты программного обеспечения, техническую или финансовую информацию, переданную средствами связи в устной, письменной, графической, оптической, электромагнитной или иной форме, а также любую другую информацию, которая может быть предоставлена раскрывающей Стороной, или информацию, которая не является общедоступной и, к которой раскрывающая Сторона может предоставить доступ для принимающей Стороны или для другого лица согласно условиям настоящего приложения.

10.3. Конфиденциальная информация, которая раскрывается в устной форме, может быть защищена в рамках настоящего Описания только в том случае, если она определена как конфиденциальная или проприетарная (собственная) в момент раскрытия, при этом факт ее раскрытия впоследствии будет подтвержден в письменной форме в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента передачи данной информации в устной форме.

10.4. Стороны обязуются принимать все разумные меры для ограничения раскрытия конфиденциальной информации в течение всего срока пользования Абонентом Услуг, а в случае прекращения пользования Абонентом Услуг - в течение 3 (трех) лет с момента получения такой информации. В частности, но не ограничиваясь указанным ниже, каждая из Сторон обязуется:

10.4.1 охранять и защищать конфиденциальную информацию от несанкционированного использования, публикации или разглашения, приложив все разумные усилия, не в любом случае, не менее тех усилий, которые она прилагает для защиты своей собственной конфиденциальной информации;

10.4.2 не использовать конфиденциальную информацию в иных целях, чем цели, необходимые для выполнения обязательств Стороны по настоящему Описанию;

10.4.3 прямо или косвенно, каким бы то ни было образом, не выявлять, не осуществлять вскрытие технологии или декомпиляцию, а также не диссемблировать, не сообщать, не публиковать, не раскрывать, не передавать или не использовать иным образом любую конфиденциальную информацию за исключением случаев, когда это одобрено раскрывающей Стороной в соответствии с настоящим Описанием;

10.4.4 не использовать любую конфиденциальную информацию с целью осуществления незаконных или недобросовестных конкурентных действий или с целью получения незаконного преимущества в отношении раскрывающей Стороны в любом виде коммерческой деятельности;

10.4.5 не раскрывать конфиденциальную информацию любому физическому или юридическому лицу, за исключением случаев, описанных в настоящем приложении, без предварительного письменного согласия раскрывающей Стороны.

10.5. Если иное не согласовано Сторонами, то все образцы, рисунки и другие документы, любым образом переданные раскрывающей Стороной остаются собственностью данной Стороны и по его письменному требованию должны быть сразу возвращены владельцу. В противном случае принимающая Сторона обязана представить доказательства уничтожения такой конфиденциальной информации к разумному удовлетворению раскрывающей Стороны.

10.6. Стороны не несут ответственность за раскрытие или использование конфиденциальной информации, предоставленной другой Стороной, в случае если упомянутая информация:

10.6.1 является или становится общедоступной в любое время из любого источника, который не является раскрывающей Стороной;

10.6.2 предоставляется к разглашению раскрывающей Стороной;

10.6.3 была законным образом получена от сторонней компании или компаний;

10.6.4 является, в любой момент времени, полученной принимающей Стороной абсолютно независимо от раскрытия любой подобной информации раскрывающей Стороной;

10.6.5 раскрывается по требованию уполномоченных органов государственной власти или в судебном порядке, к которому принимающая Сторона имеет непосредственное отношение.

10.7. Сторона несет полную ответственность за раскрытие конфиденциальной информации за исключением случаев, предусмотренных пунктом 10.6 настоящего Описания.

10.8. Каждая Сторона обязуется в письменном виде в кратчайший срок с момента, как ей стало об этом известно, уведомить другую Сторону о любом раскрытии, неправомерном присвоении или злоупотреблении конфиденциальной информацией.

10.9. Ни одна из Сторон не имеет права использовать конфиденциальную информацию другой Стороны при предоставлении услуг любой третьей стороне без предварительного письменного разрешения раскрывающей Стороны, за исключением случаев совместного сотрудничества с раскрывающей Стороной.

10.10. Для получения письменного согласия на раскрытие конфиденциальной информации Сторона, которая имеет намерение раскрыть такую информацию, обязана направить Раскрывающей стороне письменный запрос по электронной почте. Если в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения запроса Раскрывающая сторона не направит ответное письмо о своем согласии или несогласии с раскрытием, согласие считается полученным.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Оператор связи имеет право в любое время пересмотреть и дополнить настоящее Описание. В случае, если Оператор связи посредством любого средства связи, в том числе через клиентский портал, уведомляет Абонента о наступлении подобных изменений и Абонент не выражает свое несогласие с ними в течение 5 (пяти) рабочих дней, то все изменения и дополнения к настоящему Описанию приобретают силу и будут распространяться на Абонента в полном объеме.

11.2. Абонент подтверждает добровольную передачу Оператору связи любой информации, указанной им в регистрационной форме. Оператор связи подтверждает, что все данные, переданные ему Абонентом, находятся под действием режима по сохранению конфиденциальности, при этом Оператор связи обязуется использовать всю конфиденциальную информацию исключительно для выполнения обязательств по настоящему Описанию.

11.3. Все вопросы, не урегулированные в настоящем Описании, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

11.4. Все споры, возникающие между Сторонами, подлежат рассмотрению Арбитражным судом по месту нахождения ответчика. Претензионный порядок обязателен. Срок рассмотрения претензии — 30 (тридцать) календарных дней.