

Порядок оказания услуги «Защита от DDoS»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Облачная платформа компании (далее – облако) - комплекс вычислительных ресурсов компании, включая серверное оборудование, системы хранения данных (далее – СХД), программные средства виртуализации, управления и мониторинга, средства защиты информации, размещенные в Центре обработки данных компании (далее – ЦОД).

Центр обработки данных (далее - ЦОД), расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

Информационные системы клиента (далее – ИС) – комплекс используемых клиентом программных продуктов, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов или информационных ресурсов, данные клиента, а также любые другие программные конфигурации, обеспечивающие функционирование сервисов клиента.

Услуга «Защита от DDoS» (далее - услуга) – фильтрация трафика защищаемого ресурса через Центр очистки с целью недопущения отказа защищаемого ресурса при обнаружении и фиксации атаки на него.

Защищаемый ресурс - сетевой сервис клиента, определяемый IP-адресом, в отношении которого оказывается услуга.

Центр очистки – программно-аппаратный комплекс, располагающийся на мощностях компании, осуществляющий анализ и фильтрацию проходящего через него трафика защищаемого ресурса, а также сбор, анализ и хранение статистической информации о трафике защищаемого ресурса.

Анализ - анализ трафика защищаемого ресурса с целью изучения и выявления в нем последовательностей и закономерностей, оценки его содержимого и адресов источников/получателей.

Параметры анализа - индивидуальные граничные значения параметров трафика защищаемого ресурса (значения пиковой и средней нагрузки, распределения трафика по источнику и времени суток и др.), используемые при анализе трафика защищаемого ресурса.

DDoS атака (Distributed Denial of Service) - это тип кибератаки, который направлен на создание перегрузки сетевых ресурсов, таких как веб-сервера, приложения или сетевое соединение.

Легитимный трафик – трафик, передаваемый в сторону защищаемого ресурса, который получен от пользователей, предполагающих использовать защищаемый ресурс по его назначению (например, от пользователей системы интернет-банкинга, посетителей информационного сайта).

Портал самообслуживания – интерфейс управления соответствующим ПО который предоставляется Клиенту для возможности самостоятельного управления и создания различных правил обработки трафика.

Список контактных лиц клиента – перечень контактных данных пользователей, уполномоченных клиентом на получение оповещений в случае атак, а также имеющих право на обращение за технической поддержкой и право на получение доступа к порталу самообслуживания. Список должен поддерживаться клиентом в актуальном состоянии. В нем должна содержаться информация о времени доступности контактного лица клиента и приоритете оповещений. Клиент должен гарантировать круглосуточную доступность хотя бы одного из контактных лиц. В случае внесения изменений в список контактных лиц клиент обязан своевременно информировать компанию, отправив актуальные данные с авторизованного e-mail на адрес sd@a1digital.by.

Трафик – поток передаваемых данных между устройствами в сети, в том числе в глобальной сети интернет .

Фильтрация – выявление в трафике защищаемого ресурса трафика, не являющегося легитимным трафиком, и его удаление.

ПО – программное обеспечение.

Отчетный период – месяц оказания услуги, начинающийся первым и заканчивающийся последним днем календарного месяца.

Учетные данные – набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к порталу самообслуживания.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые компанией по отдельному запросу клиента. Стоимость дополнительных услуг не включена в стоимость услуги и тарифицируется согласно тарифам компании.

2. СОСТАВ УСЛУГИ

2.1. Услуга предоставляется юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. Услуга включает в себя:

- непрерывный анализ трафика;
- обнаружение атак и фильтрацию трафика защищаемого ресурса;
- оповещения о возможных атаках;
- очистка трафика либо полное блокирование вредоносного трафика;
- доступ к порталу самообслуживания;
- техническую поддержку.

2.3. В рамках оказания услуги клиент обеспечивает:

- предоставление компании актуального списка контактных лиц;
- предоставление компании актуального списка защищаемых ресурсов, включая информацию об используемых протоколах и портах;
- предоставление оперативной обратной связи во время настройки политики защиты и обслуживания ПО, используемого для предоставления услуги ;
- оповещение службы технической поддержки компании о производимых изменениях, влияющих на защищаемый ресурс.

2.4. Компания обеспечивает:

- корректировку профиля трафика согласно заполненному опроснику;
- обнаружение атак и фильтрацию трафика защищаемого ресурса.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

3.1. Запрос на подключение услуги клиент может оформить:

3.1.1. через заполнение формы заявки на сайте aldigital.by;

3.1.2. письмом на электронный адрес sales@aldigital.by с указанием:

- УНП
- лицевого счета;
- контактных данных технического специалиста клиента (ФИО, телефон, email);

3.2. Обработка запросов на подключение услуги производится в рабочее время (с 8:30 до 17:30 с понедельника по пятницу) в рабочие дни не являющиеся выходными и общегосударственными праздничными днями для Республики Беларусь. В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.

3.3. Клиенту на следующий рабочий день после получения запроса на услугу предоставляется электронная версия регистрационной формы. Подписанная клиентом регистрационная форма должна быть возвращена в компанию не позднее 10 дней после начала использования услуги. В случае, если подписанная регистрационная форма не возвращена в указанные сроки (или не получена скан-копия подписанной регистрационной формы), компания оставляет за собой право отключить услугу клиенту.

3.4. После подключения услуги клиенту предоставляются учетные данные для доступа к порталу самообслуживания.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ

4.1. Изменение состава услуги производится по запросу клиента, направленному с авторизированного e-mail на адрес электронной почты компании sd@a1digital.by. После изменения состава услуги компания направляет ответное электронное письмо клиенту с подтверждением факта изменения состава услуги.

4.2. Абонентская плата за пользование услугой взимается ежедневно равными долями в зависимости от количества дней в месяце. Если состав услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Приостановление, прекращение оказания услуги клиенту осуществляется по основаниям и в порядке, предусмотренном в договоре.

В случае неоплаты акт-счета компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуги.

В период с момента ограничения доступа к услуге до момента приостановления оказания услуги абонентская плата взимается и учитывается на балансе клиента.

Возобновление оказания услуги после поступления оплаты на баланс клиента происходит на следующий рабочий день.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

6.1. Техническая поддержка клиента по вопросам оказания услуги осуществляется круглосуточно по телефону и электронной почте.

6.2. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в п.п. 6.5.

6.3. Все обращения клиента в обязательном порядке должны подаваться утвержденным способом с использованием следующих интерфейсов/сервисов компании:

Интерфейс/сервис	Контактная информация
Портал технической поддержки	https://ch.a1digital.by
Электронная почта Центра поддержки	sd@a1digital.by
Электронная почта Отдела продаж	sales@a1digital.by

Все обращения по услуге могут быть приняты компанией только от уполномоченных пользователей клиента.

Для идентификации клиента или уполномоченных пользователей клиента при обращении через интерфейсы компании в обязательном порядке необходимо сообщить информацию, указанную при заключении договора, а именно:

- УНП
- Номер лицевого счета

В целях повышения уровня обслуживания клиенту рекомендуется предоставить в обращении следующую информацию:

- подробное описание ситуации, вызвавшей обращение (по возможности со скриншотами и/или графическим пояснением в форматах .jpg/.gif/.png или в других графических форматах);
- пошаговое описание действий по воспроизведению инцидента (если применимо);

- ФИО, email, телефон обратившегося лица.

6.4. Способы управления обращениями:

В рамках данного соглашения выделяются три категории обращений:

Обращение на предоставление информации – запрос на предоставление технической информации об услугах, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения компании и наличия технической возможности).

Обращение на изменение - обращение клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых услуг.

Инцидент – обращение о событии, влияющем на предоставление услуги. Критическим инцидентом является DDoS-атака на информационную систему либо элементы инфраструктуры клиента.

Компания вправе в одностороннем порядке преобразовать инцидент в обращение (Обращение на предоставление информации, Обращение на обслуживание, Обращение на изменение) в случае некорректной его классификации клиентом, с обязательным уведомлением клиента по электронной почте.

6.5. Приоритет обработки обращений, сроки, гарантии.

Порядок обработки обращения определяется приоритетом. Гарантированное время реагирования, обработки и выполнения обращений (в отчётном периоде), за исключением случаев глобальной недоступности услуги:

Категория обращения	Приоритет	Время реагирования и анализа обращения, минуты
Инцидент (DDoS-атака)	Критический	30
Обращение на изменение	Высокий	60
Обращение на предоставление информации	--	1440 (только в рабочее время)

6.6. Периоды обслуживания.

В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания услуги технической поддержки:

Период поддержки	24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни.
Период функционирования	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.

6.7. Требование к пользователям услуги со стороны клиента.

Пользователи должны обладать базовыми навыками использования персонального компьютера и офисного программного обеспечения.

В целях ускорения обработки обращений пользователям рекомендовано выполнять озвученные специалистами технической поддержки действия и предоставлять всю необходимую для обеспечения своевременной и профессиональной технической поддержки услуги, информацию.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по заключенному договору третьему лицу, оказывающему услугу в объеме, предусмотренном договором, без получения дополнительного согласия клиента.

Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по заключенному договору. Для передачи компанией такой информации, принадлежащей клиенту, третьему лицу в случаях, предусмотренных заключенным договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг по предоставлению сервисов информационной безопасности.

Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании aldigital.by.

Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора об оказании услуг по предоставлению сервисов информационной безопасности, заключенного между клиентом и компанией.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1
к порядку оказания услуги

Наименование организации			
УНП			
Лицевой счет			
Представитель клиента	ФИО	Телефон	Email
Услуга «Защита от DDoS»:			
Наименование	Ед. измерения	Количество	Комментарии
Антиддос	Мбит		

Таблица №1 – параметры услуги «Защита от DDoS»