

Оферта на предоставление услуг по фильтрации трафика

г. Москва

Редакция от 31.08.2026г.

Настоящий документ представляет собой предложение Общества с ограниченной ответственностью «Сервиспайп», (ОГРН 115774648378, ИНН 7708257951) (далее — «Исполнитель», «Оферент», «Публишер») Заказчику реализовать право на получение услуг, оказываемых Исполнителем на условиях, изложенных в настоящей Оферте через ее акцепт.

«Оферта» — настоящее предложение, содержащее все существенные условия, из которых усматривается воля Исполнителя на получение услуг Исполнителя на указанных в настоящем предложении условиях с любым лицом, кто отзовётся при создании запроса на получение услуг Исполнителя по адресу <https://yandex.cloud/ru/marketplace/products/servicepipe/webprotection> на условиях, указанных в акцептованной заявке.

«Акцепт Оферты» — совершение Заказчиком действий, указанных в настоящей Оферте, свидетельствующих о принятии данным лицом условий Оферты в полном и безоговорочном объеме, в том числе, совершении действий по выполнению указанных в настоящей Оферте условий.

«Заказчик» (также - «Акцептант», «Клиент») - юридическое лицо, получившее право получать Услуги Исполнителя, и в полном объеме выполняющий свои обязательства по оферте.

«Маркетплейс» - «Яндекс. Облако», адрес Маркетплейса: <https://yandex.cloud/ru/marketplace>
«Услуги» — услуги, оказываемые Исполнителем, указанные в п. 1.1 Оферты (Продукт).

Совершая действия, свидетельствующие об акцепте настоящей оферты, Заказчик в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации подтверждает свое полное и безоговорочное согласие с условиями настоящей Оферты.

«Тикет-система» - электронная система обращения в техподдержку через интерфейс Маркетплейса

«Платформа «Яндекс.Облако» (Платформа)» — программно-аппаратная платформа, состоящая из технических и программных средств, размещенных на инфраструктуре Яндекса или его Аффилированных лиц, позволяющая использовать Маркетплейс и иные функциональные возможности Платформы, где реализуется право получать услуги Заказчику.

«Договор» — возмездный договор между Оферентом и Заказчиком о покупке подписки на Программный продукт Оферента на Маркетплейсе с помощью Платформы «Яндекс.Облако», который заключается посредством Акцепта Оферты.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Оферты Исполнитель (Оферент) обязуется предоставлять Услуги по фильтрации трафика на основе собственного программного обеспечения (далее – ПО) Исполнителя – ПО «Cybert» (далее – Услуги) на основании оформленной подписки при использовании сервисов Платформы при условии предоставления доступа Маркетплейсом, а Заказчик (Акцептант) обязуется оплачивать Услуги Исполнителя.

1.2. Наименование, технические параметры предоставляемых Заказчику Услуг, их объем и стоимость указаны на странице продукта Исполнителя : <https://yandex.cloud/ru/marketplace/products/servicepipe/webprotection>

1.3. Услуги в рамках настоящей Оферты предоставляются Исполнителем посредством подключения интернет-сервисов Заказчика к Системе фильтрации трафика, для чего Исполнитель предоставляет Заказчику соответствующую техническую возможность и информационно-консультативную помощь силами Службы технической поддержки.

1.4. Исполнитель не осуществляет никакого контроля над контентом и/или информацией Заказчика, прямо или косвенно проходящей через сетевой сервис Исполнителя.

1.5. Акцепт Оферты осуществляется следующим образом:

На странице: <https://yandex.cloud/ru/marketplace/products/servicepipe/webprotection> Заказчик выбирает необходимый тариф и запрашивает доступ к Услугам (формирует запрос на Услуги).

В течение 24 часов с момента формирования запроса, в часы с 09:00 по 18:00 по мск. Исполнитель рассматривает запрос на предоставление доступа к Услугам.

Договор считается заключенным Сторонами с момента оплаты Заказчиком Услуг Исполнителя на Маркетплейсе.

1.6 Договор вступает в силу с даты Акцепта Оферты Заказчиком/Клиентом и считается заключенным на неопределенный срок. При заключении настоящего Договора ему присваивается номер, соответствующий номеру Договора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. Предоставить Заказчику техническую информацию и оказать консультационную поддержку, необходимую для подключения сервисов Заказчика к Системе фильтрации трафика .
- 2.1.2. После достижения Технической готовности интернет-сервисов Заказчика, в течение срока действия подписки согласно настоящей оферты обеспечить круглосуточное оказание Услуг.
- 2.1.3. Осуществлять информационную поддержку Заказчика по вопросам, связанным с работой Системы фильтрации трафика по телефону и/или электронной почте в соответствии с условиями, указанными в настоящей Оферте. Извещать Заказчика обо всех обстоятельствах, затрудняющих и/или делающих невозможным оказание Услуг.
- 2.1.4. Обеспечить оказание Услуг в соответствии с Положением об оказании услуг ООО «Сервиспайп».

2.2. Исполнитель имеет право:

- 2.2.1. Приостанавливать предоставление Услуг суммарно не более чем на 4 часа в течение тарифицируемого периода для проведения необходимых плановых профилактических и ремонтных работ на оборудовании Исполнителя.
- 2.2.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять стоимость услуг (Тарифы на подписку), уведомив Заказчика не менее чем за 30 календарных дней до даты вступления изменений в силу. Уведомление об изменении тарифов осуществляется путем размещения новой редакции тарифов на странице: <https://yandex.cloud/ru/marketplace/products/servicepipe/webprotection> и/или отправки электронного письма на email Заказчика, указанный при регистрации. Изменения считаются принятыми Заказчиком, если в течение 10 календарных дней с даты уведомления он не направил письменный отказ от продолжения пользования услугами.

Переадресовывать Заказчику запросы, поступающие в адрес Исполнителя от третьих лиц, в связи с нарушением авторских/смежных прав (В силу технических особенностей сервиса Исполнителя, сайты, использующие защиту Исполнителя, определяются в сети Интернет под IP-адресами, выделенным ООО «Сервиспайп»). При поступлении запросов от правоохранительных органов, Исполнитель самостоятельно осуществляет их обработку, но вправе переадресовать Заказчику.

- 2.2.3. Инициировать изменение тарифа для Заказчика в случае выявления превышения по трафику по итогам тарифицируемого периода. Заказчик при этом обязан уведомить Исполнителя о переходе/отказе от перехода на новый тариф в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента соответствующего запроса со стороны Исполнителя. В случае отказа от изменения Тарифа, Исполнитель вправе прекратить оказание Услуг в сроки, установленные в п. 9.1.4 Договора.

2.3. Заказчик обязуется:

- 2.3.1. Обеспечить достижение Технической готовности своих интернет-сервисов в соответствии с техническими указаниями Исполнителя.
- 2.3.2. Обеспечить предоставление полной информации, запрашиваемой Исполнителем в целях оказания Услуг.
- 2.3.3. Соблюдать законодательство Российской Федерации и использовать Услуги Исполнителя исключительно в законных целях.
- 2.3.4. Предоставить ответ на запрос третьего лица, поступившего в адрес Исполнителя от третьих лиц, в связи с нарушением авторских/смежных прав и переадресованного Заказчику с обязательным уведомлением Исполнителя о направлении этого ответа в адрес третьего лица.
- 2.3.5. Не устанавливать на свой сервер программного обеспечения, которое может затруднить и/или препятствовать нормальному функционированию программно-аппаратного комплекса Исполнителя.
- 2.3.6. Использовать Услуги Исполнителя, не вмешиваясь в функции программно-аппаратного комплекса Исполнителя.
- 2.3.7. Не передавать третьим лицам пароли доступа к личному кабинету и/или возможность доступа к почтовому ящику электронной почты, посредством которой происходит обмен информации между Заказчиком и Исполнителем неуполномоченным лицам.

2.4. Заказчик имеет право:

- 2.4.1. Требовать от Исполнителя своевременного, полного и качественного оказания Услуг.
- 2.4.2. Получать информацию о ходе исполнения обязательств по оказанию Услуги.
- 2.4.3. Получать техническую и информационную поддержку по вопросам оказания Услуги.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Стоимость услуг указывается на странице продукта Исполнителя <https://yandex.cloud/ru/marketplace/products/servicepipe/webprotection> и доступна после акцепта Оферты на предоставление доступа к Программному продукту на Маркетплейсе https://yandex.ru/legal/cloud_terms_marketplace/ru/ https://yandex.ru/legal/cloud_termsfuse/ru/

включает в себя комиссию Маркетплейса и услуги доступа к Программному продукту и/или Услугам в соответствии с Офертой на предоставление доступа к Программному продукту на Маркетплейсе **и НДС по ставке, действующей на момент совершения покупки через Маркетплейс.**

3.2. Оплата услуг производится за дни фактического использования подписки согласно количеству инсталляций (количества покупок подписок), когда Заказчик пользовался Услугой на условиях настоящей Оферты на предоставление доступа к Программному продукту.

3.3. Оплата Услуги осуществляется за 1 (один) полный календарный месяц. Перерасчет не предусмотрен. Порядок изменения тарифа при выявлении превышении трафика установлен в п. 2.2.3. Договора.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Стороны подтверждают намерение добросовестно исполнять взятые на себя настоящим Договором обязательства.

4.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и настоящим разделом Договора.

4.3. Исполнитель не несет ответственности за объем и качество оказываемых Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащего Исполнителю и не находящегося под управлением Исполнителя, в том числе за прерывание доступности услуги, если оно произойдет по инициативе Платформы.

4.4. Исполнитель не несет ответственности за объем и качество оказываемых Услуг в случае отсутствия у Заказчика подключения к Интернету, в том числе, связанного с локальными проблемами провайдера Интернета Заказчика и/или внешними ресурсами сети Заказчика.

4.5. Заказчик несет ответственность за содержание информационного материала, размещаемого в буфере обмена Исполнителя и соответствие использования этого материала требованиям законодательству Российской Федерации.

4.6. Стороны самостоятельно несут ответственность за несоблюдение требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, законодательства о защите персональных данных, законодательства о налогах и сборах и иного законодательства, регулирующего деятельность, которую Стороны осуществляют в соответствии с уставными целями организации.

4.7. Иные меры ответственности Сторон, не предусмотренные настоящим разделом Договора, применяются в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Стороны обязуются не разглашать и не распространять конфиденциальные сведения и информацию, полученные ими в процессе исполнения настоящего Договора.

5.2. Под конфиденциальной информацией стороны понимают информацию, которую каждая из сторон получает в ходе исполнения Договора, в том числе, но не ограничиваясь: открытия, идеи, концепции, ноу-хау, технологии, конструкции, образцы, программное обеспечение, данные, рисунки, чертежи, компьютерные программы и документацию, сопровождающую эти программы, приватные ключи шифрования, предложения, деловую информацию, связанную с совершенствованием программ и программного обеспечения, описание рабочих процессов сервисов, техническую информацию, связанную с оказанием/получением услуги, финансовую информацию, полученную от другой стороны, персональные данные сотрудников сторон и иных лиц, полученные в ходе исполнения Договора и иную информацию, не являющуюся общедоступной.

5.3. Конфиденциальные сведения не подлежат разглашению или распространению в любой форме как в период срока действия настоящего Договора, так и после его прекращения в течение 5 (пяти) лет.

5.4. Не является нарушением режима конфиденциальности предоставление Сторонами информации и документов аудиторам, аудиторским организациям, индивидуальным аудиторам, а также уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при условии соблюдения режима конфиденциальности в отношении полученных сведений.

5.5. Сведения о факте заключения сторонами настоящего Договора (без раскрытия его содержания) не являются конфиденциальными.

5.6. Пункт 5.1 Договора не применяется к сведениям, которые запрашиваются компетентными органами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7. Стороны обязуются принять все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники и/или правопреемники без предварительного согласия другой стороны не информировали третьих лиц об условиях настоящего Договора и приложенных к нему, а также о сведениях и информации, полученной ими друг от друга в процессе исполнения настоящего Договора.

5.8. Стороны обязуются принять меры по сохранению конфиденциальности информации, полученной в связи с исполнением Договора в случае судебных процессов между сторонами и/или с участием третьих лиц. К таким мерам стороны относят обращение к компетентным органам, содержащее просьбу об ограничении опубликования сведений, отнесенных сторонами к конфиденциальной информации.

5.9. Заказчик предоставляет Исполнителю право использовать логотип, товарный знак, фирменное наименование и/или наименование Заказчика и/или сайта Заказчика путем ссылок на сайте Исполнителя или иных информационных материалах Исполнителя в рекламных целях без необходимости дополнительного согласия Заказчика.

6. ФОРС-МАЖОР

6.1. Стороны освобождаются от ответственности вследствие принятия акта государственной (муниципальной) власти, делающего невозможным выполнение Стороной своих обязательств и/или вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

6.2. Под непреодолимой силой в смысле данного раздела понимаются обстоятельства, указанные в статье 401 ГК РФ.

6.3. Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней письменно известить другую Сторону о возникновении, виде, возможной продолжительности действия непреодолимой силы и о том, выполнению каких именно обязанностей по настоящему Договору она препятствует, в противном случае, Сторона лишается права ссылаться на них в дальнейшем.

6.4. Подтверждением наступления обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности являются заключения, справки, выданные Торгово-промышленной палатой Российской Федерации и/или уполномоченными государственными органами.

6.5. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, исполнение обязательств по Договору откладывается на весь период действия этих обстоятельств, если действие непреодолимой силы продолжаются менее 3 (трех) месяцев.

6.6. В случае если действие непреодолимой силы продлится более 3 (трех) месяцев, Стороны обязаны по предложению одной из Сторон согласовать дальнейшие условия действия и/или возможность и условия прекращения настоящего Договора.

7. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО, РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Настоящий Договор, его отдельные термины и выражения, а также взаимоотношения Сторон, прямо не урегулированные Договором, подлежат толкованию и регулированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Все споры, разногласия или требования, возникающие при исполнении Договора или в связи с ним подлежат урегулированию путем направления претензий. Претензия должна быть рассмотрена получившей ее стороной в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения. В случае отсутствия подтверждения получения претензии другой стороной срок рассмотрения, указанный в настоящем пункте Договора, начинается с 6 (шестого) дня с даты отправки претензии заказным письмом.

7.3. В случае, если достичь согласия между сторонами в досудебном порядке не представится возможным, возникшие споры и разногласия передаются на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы.

8. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

8.1. Договор, заключенный путём акцепта настоящей Оферты, действует бессрочно либо до расторжения в порядке, установленном Офертой.

9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Договор может быть прекращен по следующим основаниям:

9.1.1. Договор может быть расторгнут по требованию Заказчика на Маркетплейсе посредством отмены продления подписки.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящая оферта является публичным предложением и не требует подписания на бумажном носителе. Акцепт оферты осуществляется в порядке, предусмотренном п. 1.5.

10.2. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в условия Оферты. В случае внесения Исполнителем изменений в Оферту, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного текста соответствующего документа в сети Интернет по адресам, указанным для соответствующих документов, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении.

10.3. Все Приложения к Договору, ссылающиеся на Договор являются его неотъемлемыми частями и составляют с ним одно целое. Приложения считаются принятыми Заказчиком в момент акцепта Оферты. При принятии Оферты к ней прилагаются:

Приложение № 1 – Положение об оказании услуг ООО «Сервиспайп».

10.4. Стороны соглашаются, что все извещения и уведомления, связанные с заключением, исполнением, прекращением (расторжением) настоящего Договора, могут взаимно передаваться любым способом, допускающим возможность однозначного подтверждения факта и времени отправления и получения таких извещений и уведомлений.

10.5. Для целей оперативного обмена информацией могут использоваться такие способы связи, как электронная почта.

10.6. Техническая поддержка Заказчика по вопросам функционирования Системы фильтрации трафика осуществляется дежурной службой Исполнителя по адресу электронной почты: support@servicepipe.ru.

10.7. За все контакты при реализации настоящего Договора отвечают специально назначенные лица от Исполнителя:

	Должность	Ф.И.О.	Телефон/ E-mail
Со стороны Исполнителя			
Технические вопросы	Дежурный инженер	Дежурный инженер	Тел: +7 (499) 288-72-81 E-mail: tech-support@servicepipe.ru
Административные и иные вопросы	-	-	Тел.: +7 (499) 288-72-81 E-mail: marketplace@servicepipe.ru

10.8. Заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или настоящий Договор связывает гражданско-правовые последствия для каждой из сторон Договора, наступают с момента доставки соответствующего сообщения этой стороне. Способ доставки сообщения должен позволять определить конкретного отправителя и получателя, а также его дату отправления и получения.

10.9. Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от адресата, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

10.10. Информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписью, признается Сторонами электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, и может применяться в любых правоотношениях Сторон, за исключением, если законодательством Российской Федерации установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе.

Исполнитель:

ООО «Сервиспайп»

Юридический адрес: 111024, г. Москва, ул. 2-я

Кабельная, д. 2, стр. 3, эт. 2, пом. XVIII, ком. 8

Почтовый адрес: Россия, 123242, А/Я №20

Тел. +7 (499) 288-7281

ИНН: 7708257951

КПП: 772201001

ОГРН 1157746483784

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ООО «СЕРВИСПАЙП»

Настоящее Положение определяет условия оказания услуг и порядок взаимодействия сторон между ООО «Сервиспайп» (далее – Исполнитель, Оферент) и Заказчиком (Акцептантом), которое использует любые из услуг, предоставляемых Исполнителем в рамках заключенного между ними договора и является неотъемлемым приложением к этому договору.

Термины и определения

API (прикладной программный интерфейс) – это граничный слой, чье прикладное программное обеспечение использует средства языков программирования для вызова сервисов. Данные средства могут включать в себя процедуры или команды, общие объекты данных и разрешения идентификаторов.

Аварийная карточка – учетная запись о проблемной ситуации (сбоях в функционировании интернет-сервисов Заказчика) в дежурной службе Исполнителя.

Время реакции на Инцидент – период времени, в течение которого будет начата выработка решения нивелирующего влияние Инцидента на работу Защищаемых ресурсов.

Время реакции на обращение – период времени, в течение которого будет начата обработка обращения, для получения технической поддержки.

Время решения – период времени, в течение которого будет найдено постоянное или временное решение, нивелирующее влияние Инцидента на работу Защищаемых ресурсов.

Закрытый ключ – криптографический ключ, использующийся для аутентификации сервера владельца и шифрования передаваемых данных.

Инцидент – любое событие, связанное с Атакой на Защищаемый ресурс, вызванное проблемами в работе Системы или действиями Исполнителя, которое негативно влияет на доступность Защищаемого ресурса из сети Интернет. Выделяются следующие виды Инцидентов:

Критический инцидент – Инцидент, который приводит к полной недоступности Защищаемого ресурса из сети Интернет на 5 и более минут.

Существенный инцидент – Инцидент, который приводит к частичной недоступности Защищаемого ресурса из сети Интернет на 15 и более минут.

Некритичный Инцидент – все остальные Инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность Защищаемого ресурса.

Контактные лица Заказчика – сотрудники Заказчика, уникальными идентификаторами которых является адрес электронной почты (e-mail).

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).

Личный кабинет – это компонент Системы, представляющий собой web-интерфейс, принадлежащий Исполнителю. Предоставляет Заказчику доступ к данным о нагрузке Защищаемого ресурса, которые аккумулируются Системой фильтрации трафика в процессе ее функционирования и представляются в цифровой или графической форме.

Паразитный трафик – трафик, поступающий из сети Интернет к Защищаемому ресурсу (сервису) Заказчика, сгенерированный вредоносными интернет-ботами.

Перенаправление трафика – комплекс действий по изменению сетевого маршрута доставки Трафика защищаемого Ресурса через Центр очистки, в соответствии со Схемой подключения.

Площадка Заказчика – совокупность оборудования, обеспечивающего работоспособность Защищаемых ресурсов.

Режим Always On – режим постоянного прохождения трафика Защищаемого ресурса через Центр очистки после Перенаправления трафика.

Сертификат домена – электронный документ, подтверждающий принадлежность домена владельцу Закрытого ключа.

Система фильтрации – это инфраструктура Исполнителя, состоящая из геораспределенных аппаратных Центров очистки, построенных на основе ПО Исполнителя с подключенными к нему внешними каналами связи, предназначенная для обнаружения Атак, Фильтрации трафика и доставки очищенного Трафика до Защищаемого ресурса.

Служба технической поддержки ООО «Сервиспайп» – технический персонал ООО «Сервиспайп», занятый в подключении новых Защищаемых ресурсов и обслуживании существующих, отражении Атак и их аналитикой, приеме, регистрации и обработке обращений Заказчика.

Трафик – сетевые пакеты, передаваемые по каналам передачи данных.

Фильтрация – выявление в Трафике Защищаемого ресурса Трафика, не являющегося Легитимным трафиком, и его удаление либо разметка на Легитимный трафик и Паразитный трафик.

Центр очистки – компонент Системы, который осуществляет Анализ и Фильтрацию проходящего через него Трафика Защищаемого ресурса, а также сбор, анализ и хранение статистической информации о Трафике Защищаемого ресурса. Располагается на независимой от Защищаемого ресурса площадке, принадлежащей ООО «Сервиспайп».

Удостоверяющий центр – организация, обеспечивающая выпуск и управление Сертификатами доменов.

Учетные данные – уникальные имя учетной записи и пароль, предоставляемые Заказчику для доступа к статистической информации и управлению Услугой с помощью Личного кабинета.

1. Условия оказания услуги

Услуга оказывается с использованием Системы в режиме Always On. В рамках оказания услуги:

1.1 Заказчик обеспечивает:

1.1.1 Подключение Защищаемого ресурса к Системе фильтрации.

1.1.2 Возможности получения очищенного Трафика Защищаемых Ресурсов из Системы фильтрации на Площадке.

1.2 Исполнитель обеспечивает:

1.2.1 Круглосуточное осуществление Анализа Трафика Защищаемого ресурса на предмет наличия Атак.

1.2.2 Круглосуточное предоставление Заказчику результатов Анализа Трафика Защищаемого ресурса через Личный кабинет Заказчика.

1.2.3 Фильтрацию Трафика Защищаемого ресурса.

1.2.4 Доступ к Личному кабинету.

2. Условия работоспособности

2.1 Услуги Фильтрации Трафика Защищаемого ресурса, оказываемые Исполнителем, являются работоспособными для получения, только при условии, что Схема подключения согласована со Службой технической поддержки Исполнителя и реализована на Площадке Заказчика и в Центре очистки, работоспособность реализованной Схемы подключения проверена и подтверждена Заказчиком и Исполнителем, а Заказчик поддерживает работоспособность подтвержденной Схемы подключения на своей стороне, в том числе обеспечивает режим Always On Трафика Защищаемого ресурса на Центры очистки в соответствии со Схемой подключения. При этом, через Центры очистки должен проходить весь Трафик Защищаемого ресурса, как входящий, так и исходящий.

2.2 Если Защищаемый ресурс работает по протоколу HTTPS, для обеспечения Параметров Фильтрации трафика, гарантируемых настоящим Положением, должно выполняться следующее условие – Заказчик обеспечивает возможность расшифровки запросов путем предоставления Исполнителю доступа к Сертификату домена Защищаемого Ресурса и соответствующего ему Закрытого ключа.

2.3 Если схемой подключения предусмотрена доставка трафика с помощью Обратного прокси и предоставление Исполнителю доступа к Сертификату домена Защищаемого ресурса и соответствующего ему Закрытого ключа, то оказание Услуги не может быть обеспечено в случае отзыва Сертификата домена Защищаемого ресурса.

3. Описание процесса взаимодействия

3.1 Основной процесс

Процесс взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем в рамках оказания Услуги включает следующие основные этапы:

3.1.1 Выполняется подключение к Системе, в ходе которого Заказчиком и Службой технической поддержки Исполнителя согласовывается Схема подключения, согласно которой настраивается оборудование на стороне Заказчика и Исполнителя для Перенаправления Трафика Защищаемого ресурса на Центр Очистки. После успешного прохождения тестов настройки оборудования должны поддерживаться в том состоянии, в котором они были зафиксированы в Схеме подключения.

3.1.2 При фильтрации трафика на API в течение двух недель с момента начала поступления Трафика Защищаемого ресурса в Центр очистки производится сбор статистических данных по Трафику Защищаемых ресурсов, разработка алгоритма фильтрации и настройка этого алгоритма под профиль Заказчика.

3.1.3 Проводится тестовое Перенаправление трафика, в ходе которого проверяется корректность согласованной Схемы подключения и произведенных настроек оборудования.

3.1.4 После успешного тестового Перенаправления Трафика Защищаемого ресурса на Центр очистки прохождение Трафика Защищаемых ресурсов переводится в режим Always On.

- 3.1.5 Система переводится в режим постоянного мониторинга Атак в Трафике Защищаемого ресурса.
- 3.1.6 Заказчик обязан оповещать Службу технической поддержки Исполнителя о производимых изменениях, влияющих на Схему подключения. Любое изменение в Схеме подключения должно в обязательном порядке согласовываться со Службой технической поддержки Исполнителя, фиксироваться в новой Схеме подключения, а работоспособность новой Схемы подключения должна быть проверена и подтверждена Заказчиком и Исполнителем. В противном случае эффективность Анализа и Фильтрации Трафика Защищаемого ресурса не гарантируется.
- 3.2 Дополнения к процессу при работе с зашифрованным трафиком
- Процесс взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем в рамках оказания Услуги при работе с зашифрованным трафиком Защищаемых ресурсов может включать дополнительные аспекты:
- 3.2.1 Предоставление Заказчиком Исполнителю доступа к Сертификату домена Защищаемого ресурса и соответствующего ему Закрытого ключа.
- 3.2.2 Если схемой подключения предусмотрена доставка Трафика с помощью Обратного прокси, Заказчик имеет возможность передать оригинальный Сертификат домена и соответствующий ему Закрытый ключ Службе технической поддержки Исполнителя защищенным способом.
- 3.3 Хранение Закрытого ключа и соответствующего ему Сертификата домена Защищаемого ресурса.
- Хранение Закрытого ключа и соответствующего Сертификата домена осуществляется Исполнителем с использованием изолированных модулей хранения и обеспечения безопасности. В ходе обработки зашифрованного трафика Закрытый ключ не покидает периметра изолированных модулей хранения. Доступ к расшифрованному Закрытому ключу соответствующего Сертификата домена имеют выделенные сотрудники Исполнителя; параметры этого доступа регламентированы внутренними процедурами.
- 3.4 Отзыв сертификата домена защищаемого ресурса.
- 3.4.1 В случае отзыва Заказчиком оригинального или дублирующего сертификата домена Защищаемого ресурса, выпущенного Удостоверяющим центром по запросу Заказчика и переданного Службе технической поддержки Исполнителя:
- Заказчик обязан уведомить Службу технической поддержки Исполнителя о факте, причине и дате отзыва Сертификата домена;
 - Заказчик обязан уведомить Службу технической поддержки Исполнителя о сроках выпуска нового сертификата и его передачи.
- 3.4.2 В случае отзыва Заказчиком дублирующего сертификата домена Защищаемого ресурса, выпущенного Удостоверяющим центром по запросу Исполнителя:
- Заказчик обязан уведомить Службу технической поддержки Исполнителя о факте, причине и дате отзыва Сертификата домена;
 - Заказчик имеет возможность поручить Исполнителю повторный выпуск дублирующего Сертификата домена, который должен быть подтвержден Заказчиком по запросу партнера Исполнителя.
- 3.4.3 Исполнитель, по поручению Заказчика, обязан инициировать выпуск дублирующего Сертификата домена и сообщить Заказчику информацию о предполагаемых сроках его выпуска.
- 3.4.4 В случае отзыва Исполнителем, в связи с подозрением на компрометацию, дублирующего сертификата домена Защищаемого ресурса, выпущенного Удостоверяющим центром по запросу Исполнителя:
- Исполнитель обязан уведомить Заказчика о факте и дате отзыва Сертификата домена;
 - Заказчик имеет возможность поручить Исполнителю повторный выпуск дублирующего Сертификата домена, выпуск которого должен быть подтвержден Заказчиком по запросу партнера Исполнителя;
 - Исполнитель, по поручению Заказчика, обязан инициировать выпуск дублирующего Сертификата домена и сообщить Заказчику информацию о предполагаемых сроках его выпуска.
- 3.4.5 В случае отзыва Удостоверяющим центром оригинального или дублирующего сертификата домена Защищаемого ресурса, выпущенного Удостоверяющим центром по запросу Заказчика и переданного Службе технической поддержки Исполнителя:
- Исполнитель, при наличии достоверных сведений об отзыве Сертификата домена Удостоверяющим центром, обязан уведомить Заказчика о факте, причине и дате отзыва Сертификата домена;
 - Заказчик, при наличии достоверных сведений об отзыве Сертификата домена Удостоверяющим центром, обязан уведомить Службу технической поддержки Исполнителя о факте, причине и дате отзыва Сертификата домена;
 - Заказчик обязан уведомить Службу технической поддержки Исполнителя о сроках выпуска нового Сертификата домена и его передачи.
- 3.5 В случае отзыва Удостоверяющим центром дублирующего Сертификата домена Защищаемого ресурса, выпущенного Удостоверяющим центром по запросу Исполнителя:
- Исполнитель, при наличии достоверных сведений об отзыве Сертификата домена Удостоверяющим центром, обязан уведомить Заказчика о факте, причине и дате отзыва сертификата;
 - Заказчик, при наличии достоверных сведений об отзыве Сертификата домена Удостоверяющим центром, обязан уведомить Службу технической поддержки Исполнителя о факте, причине и дате отзыва сертификата;
 - Заказчик имеет возможность поручить Исполнителю повторный выпуск дублирующего Сертификата

- домена, который должен быть подтвержден Заказчиком по запросу партнера Исполнителя;
 - Исполнитель, по поручению Заказчика, обязан инициировать запрос на выпуск дублирующего сертификата домена и сообщить Заказчику информацию о предполагаемых сроках его выпуска.
- 3.6 В случае прекращения оказания Услуги Исполнитель имеет право инициировать запрос на отзыв Сертификата домена Защищаемого ресурса, выпущенного Удостоверяющим центром по запросу Исполнителя.

4. Распределение ответственности между Исполнителем и Заказчиком

Сферы ответственности исполнителя и Заказчика в ходе оказания Услуги определены в Таблице 1.

Таблица 1

Сфера ответственности	Исполнитель	Заказчик
Обеспечение Перенаправления трафика Защищаемого ресурса на Центр очистки		+
Работоспособность Площадки Заказчика		+
Отслеживание Атак в Трафике защищаемого Ресурса	+	
Контроль качества работы Системы	+	
Поддержание и использование согласованной и протестированной Схемы подключения на стороне Центров очистки в работоспособном состоянии, оповещение о производимых изменениях	+	
Поддержание и использование согласованной и протестированной схемы переключения на стороне Заказчика в работоспособном состоянии, оповещение о производимых изменениях		+

В случае, если схемой подключения предусмотрена доставка трафика с помощью Обратного прокси и передача Сертификата домена Защищаемого ресурса Заказчиком Исполнителю, то в сферу ответственности Исполнителя и Заказчика так же входит:

Таблица 2

Сфера ответственности	Исполнитель	Заказчик
Работоспособность программного обеспечения	+	

5. Техническая поддержка

5.1 Объем технической поддержки

Уровни сервисного обслуживания, включающие в себя доступность Технической поддержки, каналов коммуникаций, время решения инцидентов, время обработки обращений и т.д. определены в разделе Уровни сервисного обслуживания.

Техническая поддержка Исполнителя включает в себя следующие действия:

- решение Инцидента в соответствии с параметрами, определенными в разделе Время решения Инцидентов.
- прием и регистрацию обращений Контактных лиц Заказчика, в соответствии с параметрами, определенными в разделе Уровни сервисного обслуживания.
- контроль за ходом выполнения работ по обращениям, закрытие запроса в соответствии с параметрами, определенными в разделе Время реакции на обращения.
- информирование Контактных лиц Заказчика по Инцидентам/проблемам/работам массового характера, проводимым изменениям и технологическим работам, в случае если они могут повлиять на качество оказания Услуги.

Коммуникации между Контактными лицами Заказчика и Технической поддержкой возможны по телефону и электронной почте.

Служба технической поддержки Исполнителя имеет право отказать Заказчику в выполнении запросов, превышающих объем Услуги, предусмотренный в настоящем соглашении. В случае отказа в выполнении запросов Заказчика, Контактные лица Заказчика имеют право обратиться за дополнительной информацией по адресу электронной почты tech-support@servicepipe.ru.

5.2 Уровни Сервисного обслуживания

В рамках оказания Технической поддержки Услуги доступны 4 уровня сервисного обслуживания:

Lite – Лайт

Advanced – Эдвансед

Business – Бизнес

Enterprise – Энтерпрайз

Сравнительные характеристики уровней сервисного обслуживания приведены в Таблице 3

Таблица 3

Сервис	Lite	Advanced	Business	Enterprise
Анализ трафика	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Фильтрация трафика	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Доступность технической поддержки	8x5	8x5	12x7	24x7x365
Способ коммуникации с Технической поддержкой	См. 5.6 Время реакции на обращения			
Реакция на обращение (подозрение на Атаку)	См. Раздел 5.6 Время реакции на обращения			
Реакция на критичный Инцидент	См. раздел 5.7 Время реакции на Инциденты			
Доступ к личному кабинету	Да	Да	Да	Да
Предоставление отчетов о ресурсе (по запросу)	Нет	Нет	Нет	Да

5.3 Взаимодействие по электронной почте

Электронная почта является основным средством связи со Службой технической поддержки Исполнителя. Обращения Контактных лиц Заказчика принимаются на адрес tech-support@servicepipe.ru. В тексте обращения необходимо указать название и IP-адрес Защищаемого ресурса, в отношении которого делается запрос, а также подробное описание проблемы или вопроса.

При обращении по электронной почте необходимо использовать адрес электронной почты, указанный как логин для регистрации в личном кабинете. Список Контактных лиц Заказчика и их адресов электронной почты должен соответствовать списку пользователей Личного кабинета. В случае использования адресов электронной почты незарегистрированных в Списке контактных лиц Заказчика Исполнитель оставляет за собой право не обрабатывать поступившие обращения.

5.4 Взаимодействие по телефону

Взаимодействие по телефону является экстренным средством связи, предназначенным для информирования Службы технической поддержки Исполнителя о возникновении Критических Инцидентов. Телефон используется как дополнение к заведению Аварийной карточки, не отменяя необходимости ее завести.

Обращения Заказчика принимаются по телефону только от Контактных лиц заказчика. При обращении по телефону необходимо сообщить:

- название компании;
- свои ФИО;
- название и IP-адрес Защищаемого ресурса, в отношении которого делается запрос;
- подробное описание проблемы.

Исполнитель оставляет за собой право производить запись отдельных звонков для обеспечения контроля качества.

5.5 Взаимодействие с использованием Личного кабинета

Личный кабинет Системы расположен по адресу <https://console.servicepipe.ru>. . Используя Личный кабинет, Контактные лица Заказчика имеют возможность:

- анализировать статистику по Трафику Защищаемых ресурсов;
- анализировать состояние Трафика Защищаемых ресурсов во время Атак;
- редактировать «белые списки» и «черные списки», влияющие на параметры Фильтрации.

5.6 Время реакции на обращения

Время реакции на обращения Контактных лиц Заказчика, которое обеспечивает Служба технической поддержки Исполнителя в рамках оказания Услуги, зависит от типа обращения, уровня сервисного обслуживания и временной зоны Клиента, зафиксированной в Схеме подключения и определено в Таблице 4.

Таблица 4

Тип обращения	Lite	Advanced	Business	Enterprise
---------------	------	----------	----------	------------

Подозрение на Атаку на Защищаемые ресурсы	1,5 часа (8x5)	1 час (8x5)	30 мин (12x7)	15 мин (24x7x365)
Вопросы (по работе Системы, использованию Личного кабинета и пр.)	8 часов (8x5)	4 часа (8x5)	2 часа (12x7)	1 час (24x7x365)
Запросы на изменения (состава Защищаемых ресурсов, Схемы подключения и пр.)	12 часов (8x5)	8 часов (8x5)	4 часа (12x7)	2 часа (24x7x365)
Способ коммуникации	E-mail	E-mail	E-mail, чат	E-mail, чат, телефон

5.7 Время реакции на Инциденты

Время реакции на Инциденты, которое обеспечивает Техническая поддержка Исполнителя, зависит от степени критичности Инцидента, временной зоны клиента, зафиксированной в Схеме подключения и уровней сервисного обслуживания и определено в Таблице 5.

Таблица 5

Степень критичности Инцидента	Lite	Advanced	Business	Enterprise
Некритичный	24 часа (8x5)	12 часов (8x5)	8 часов (12x7)	4 часа (24x7x365)
Существенный	12 часов (8x5)	8 часов (8x5)	4 часа (24x7x365)	2 часа (24x7x365)
Критический	4 часов (24x7x365)	1 час (24x7x365)	30 минут (24x7x365)	15 минут (24x7x365)

5.8 Время решения Инцидентов

Время решения Инцидентов, которое обеспечивает Техническая поддержка Исполнителя, зависит от степени критичности Инцидента, уровней сервисного обслуживания, и временной зоны Клиента, зафиксированной в Схеме подключения и определено в Таблице 6.

Таблица 6

Степень критичности Инцидента	Lite	Advanced	Business	Enterprise
Некритичный	48 часов (8x5)	36 часов (8x5)	24 часа (12x7)	12 часов (24x7x365)
Существенный	36 часов (8x5)	24 часа (8x5)	12 часов (24x7x365)	8 часов (24x7x365)
Критический	24 часа (24x7x365)	12 часов (24x7x365)	8 часов (24x7x365)	4 часа (24x7x365)

В ходе решения некоторых Инцидентов требуется предоставление заказчиком дополнительной информации или непосредственное участие Заказчика. Заявленное Время решения Инцидентов обеспечивается Службой технической поддержки Исполнителя только при условии выполнения Заказчиком своих обязательств по участию в решении Инцидентов, в соответствии с условиями, определенными в разделе Обязательства Заказчика по участию в решении Инцидентов.

5.9 Ограничения технической поддержки

В техническую поддержку Системы не входит:

- реагирование на обращения, не связанные с защитой от Атак, в том числе вопросы, связанные с временем отклика ресурса или его доступностью из сети Интернет;
- реагирование на обращения, касающиеся работы ресурсов, не входящих состав Защищаемых ресурсов;
- реагирование на обращения, связанные с утечкой секретного ключа Сертификата домена;
- реагирование на обращения, касающиеся работы любых программно-аппаратных комплексов, не

- входящих в состав Системы;
- решение Инцидентов, по которым Заказчик не выполняет свои обязательства по участию в решении Инцидентов, в соответствии с условиями, определенными в разделе Обязательства Заказчика по участию в решении Инцидентов;
- решение Инцидентов, условия возникновения которых не могут быть воспроизведены ни Заказчиком, ни Технической поддержкой Исполнителя.

В рамках оказания Услуги и обеспечения работоспособности Системы Служба технической поддержки Исполнителя не осуществляет:

- анализ безопасности и производительности программно-аппаратных комплексов Заказчика, а также консультации Контактных лиц Заказчика по связанным вопросам;
- конфигурирование и администрирование программно-аппаратных комплексов Заказчика, а также консультации Контактных лиц Заказчика по связанным вопросам;
- администрирование оборудования интернет-провайдера, услугами которого пользуется Заказчик, а также консультации Контактных лиц Заказчика по связанным вопросам;
- взаимодействие с персоналом интернет-провайдера, услугами которого пользуется Заказчик, а также консультации Контактных лиц Заказчика по связанным вопросам;
- проведение ремонтно-восстановительных работ на программно-аппаратных комплексах Заказчика, за исключением Сенсора, размещенного на Площадке Заказчика, а также консультации Контактных лиц Заказчика по связанным вопросам;
- проведение других работ, не связанных непосредственно с работой Системы и ее компонентов.

В случае детектирования Службой Технической поддержки Исполнителя отсутствия Трафика Защищаемого ресурса на Центре очистки, происходит оповещение Контактных лиц Заказчика. При повторном перенаправлении Трафика Защищаемого ресурса Клиент согласовывает со Службой Технической поддержки Исполнителя факт перенаправления Трафика на Центры очистки.

В случае отключения перенаправления Заказчиком Трафика Защищаемого ресурса на Центры очистки, Система не обеспечивает Анализ и Фильтрацию Трафика.

6. Параметры функционирования Системы

6.1 Параметры Фильтрации Трафика

В процессе Фильтрации Трафика Защищаемых ресурсов Перенаправленного в режиме Always On, Исполнитель, гарантирует, что Система:

- будет пропускать Трафик между Защищаемыми ресурсами и IP-адресами, помещенными Заказчиком в «белые списки»;
- будет блокировать Трафик между Защищаемыми ресурсами и IP-адресами, помещенными Заказчиком в «черные списки».

6.2 Время хранения информации в Системе

Информация об Аномалиях в Трафике Защищаемых ресурсов хранится в течение 2 календарных месяцев с момента возникновения и доступна Контактным лицам Заказчика через Личный кабинет.

6.3 Согласованные перерывы в функционировании Системы

Исполнитель имеет право прерывать функционирование Системы для проведения технологических работ по обслуживанию оборудования и каналов связи, а также для проведения экстренного обслуживания. Такие перерывы классифицируются как функционирование Системы в штатном режиме. Служба технической поддержки Исполнителя уведомляет Контактных лиц Заказчика о перерывах в функционировании Системы в соответствии с параметрами, определенными в Таблице 7.

Таблица 7

Тип работ	Продолжительность	Уведомления
Проведение плановых технологических работ	не более 1 часа подряд и не более 2 часов в календарный год	не менее чем за 1 календарный день до начала перерыва
Проведение экстренных (внеплановых) технологических работ	не более 2 часов в календарный год	непосредственно перед началом работ

7. Исключения

Заказчик и Исполнитель соглашаются квалифицировать ситуации, в которых могут наблюдаться сбои в работе Системы, как не являющиеся Инцидентом, если такие сбои явились следствием:

- изменений Заказчиком Схемы подключения или других настроек, прямо или косвенно влияющих на работоспособность находящихся в зоны ответственности Исполнителя компонентов Системы и произведенных без согласования с Технической поддержкой Исполнителя;
- планового технического обслуживания Системы, заранее согласованного с Заказчиком, или связанного с модернизацией Системы по запросу Заказчика;

- невыполнения Заказчиком своих обязательств по участию в решении Инцидентов, в соответствии с условиями, определенными в разделе Обязательства Заказчика по участию в решении Инцидентов;
- обстоятельств, препятствующих работе Системы, возникших по вине Заказчика;
- вмешательства Заказчика или третьей стороны в работу оборудования или программного обеспечения, находящегося на территории Заказчика, обеспечивающего работу Системы, без согласования со Технической поддержкой Исполнителя;
- Перенаправления трафика Защищаемого ресурса без согласования со Службой технической поддержки Исполнителя;
- отказа оборудования Заказчика или интернет-провайдера, услугами которого пользуется Заказчик;
- блокировки каналов поставщиком телекоммуникационных услуг связи на участке сетевого маршрута между Площадкой Заказчика и Центром очистки;
- перерыва в работоспособности Системы, причиной которого являются обстоятельства непреодолимой силы, предусмотренные применимым законодательством.

8. Обязательства Заказчика по участию в решении Инцидентов

Некоторые Инциденты, связанные с работоспособностью Системы или с взаимодействием компонентов Системы с оборудованием Заказчика, требуют моделирования условий возникновения Инцидента с целью его локализации и поиска причин.

В ходе взаимодействия со Службой технической поддержки Исполнителя по решению Инцидента, Заказчик обязан предоставить всю запрашиваемую Службой технической поддержки Исполнителя информацию, необходимую для решения Инцидента, которой он располагает, и оказывать содействие в получении Службой технической поддержки Исполнителя информации, необходимой для решения Инцидента.

В случае возникновения Инцидента с компонентами, размещенными на территории Заказчика, Заказчик обязан предоставить Службе технической поддержки Исполнителя доступ к указанным компонентам по запросу Исполнителя, если все другие средства диагностики оказались неэффективными.