

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ № _____
к договору оказания услуг электросвязи № _____
от «__» _____ 20__ г

г. Минск

«__» _____ 202__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Деловая сеть», далее именуемое «Оператор» (специальное разрешение (лицензия) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/300, выдано на основании решения от 22.04.2004 № 24 Министерства связи и информатизации Республики Беларусь), в лице _____, действующего на основании _____,

и _____, далее именуемое «Абонент», в лице _____, действующего на основании _____, при совместном упоминании именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящее дополнительное соглашение к Договору оказания услуг электросвязи № _____ от _____ (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Стороны в рамках Договора пришли к соглашению предоставить Абоненту услугу «Защита от сетевых атак (Защита от DDoS-атак)» на скорости противодействия _____ Мб/с (далее – Услуга) с _____.

2. Услуга по Договору предоставляется на следующих условиях:

2.1. Описание Услуги:

2.1.1. Термины и определения:

Заявка – запись о проблемной ситуации в службе технической поддержки Оператора, регистрируемая в связи с отказом в работе оборудования защиты, используемого для оказания Услуги.

Допустимая длительность недоступности (ДДН) – не подлежащая компенсации суммарная длительность периодов недоступности Услуги за отчетный период в минутах, определяемая для конкретной величины доступности Услуги.

Допустимая длительность недоступности рассчитывается по формуле:

$$\text{ДДН} = (1 - \text{SA} / 100\%) * \text{Отчетный период} * 60 \text{ мин}$$

где:

SA (Service Availability) - доступность Услуги;

Отчетный период - при расчетах доступности Услуги за продолжительность Отчетного периода принимается величина, равная 720 часам (30 дней), независимо от количества календарных дней в месяце.

Для базовых условий оказания услуги дополнительного сервиса (совокупная доступность услуги дополнительного сервиса не менее 99,7%) ДДН составляет 130 минут в месяц.

В ДДН не включается время плановых профилактических и ремонтно-настроечных работ, в том числе перерывов, вызванных изменением параметров оказания Услуги по запросу Абонента; перерывов, возникших не по вине Оператора; заранее согласованных с Абонентом перерывов.

Информационные ресурсы - критические для Абонента приложения и сервисы, публично доступные через сеть Интернет. Информационный ресурс характеризуется IP-адресом (совокупностью IP-адресов), назначенным этому ресурсу, и суммарной пропускной способностью доступа к ресурсу из сети Интернет.

Оборудование защиты – программно-аппаратные средства, предназначенные и используемые для оказания Услуги.

Объект защиты - информационный ресурс Абонента, к которому применяются соответствующие правила и параметры анализа и защиты.

Отрицательное воздействие - последствия сетевой атаки информационного ресурса, приводящие к невозможности его использования в установленном Абонентом порядке.

Период недоступности Услуги - период времени, в течение которого не осуществлялась фильтрация вредоносного трафика, направленного на информационные ресурсы в связи со сбоем в работоспособности оборудования защиты. Началом Периода недоступности Услуги считается момент открытия заявки и подтверждения проблемы со стороны Оператора. Окончанием Периода недоступности Услуги считается момент закрытия заявки и уведомления Абонента об устранении неисправности. Длительность недоступности Услуги рассчитывается как время между открытием и закрытием заявки за вычетом:

- времени ожидания подтверждения устранения неисправности представителем Абонента с использованием указанной контактной информации;
- задержек, вызванных необоснованным отказом Абонента в подтверждении устранения неисправности;
- прочих задержек по вине Абонента.

Планово-профилактические ремонтные работы - плановое техническое обслуживание, обновление или модернизации оборудования защиты, сети или сетевого оборудования.

Сетевая атака - намеренные действия третьих лиц, направленные на нарушение нормальной работоспособности Информационных ресурсов и осуществляемые с применением программных и/или программно-технических средств и с использованием сетевого протокола.

Услуга Защита от DDoS-атак – услуга, направленная на обеспечение противодействия DDoS-атакам осуществляемым третьими лицами из сети Интернет на Информационные ресурсы Абонента, подключенные к сети Интернет, с целью ограничения Отрицательного воздействия таких Сетевых атак на Информационные ресурсы, путем фильтрации вредоносного трафика оборудованием защиты.

DDoS-атака (Denial of Service/Distributed Denial of Service) – Сетевая атака, осуществляемая с определенного узла/узлов сети Интернет на Информационный ресурс путем организации потока массированных запросов, обращенных к этому ресурсу. Массированный поток запросов, как правило, приводит к перегрузке Информационного ресурса и/или к перегрузке сетевой инфраструктуры, обеспечивающей доступ пользователей к атакуемому Информационному ресурсу, и приводит к недоступности этого ресурса через сеть Интернет.

Фильтрация вредоносного трафика - выявление в общем трафика Информационного ресурса вредоносного трафика и его удаление.

2.2. В рамках Услуги обеспечивается защита от сетевых атак следующих видов:

1. Amplification Attacks (DNS, NTP, SNMP, STUN);
2. Flow Floods (ICMP, UDP, IP, Fragment);
3. TCP Floods (Syn/Ack, TCP SYN, TCP ACK, TCP RST, TCP NULL);
4. Address Scans;
5. Ports Scans;
6. Reflection Attacks;
7. HTTP request flood;
8. TLS handshake flood;
9. Slow attack flood (TCP).

2.3. Услуга не защищает от атак, которые не являются атаками типа DoS и DDoS, от атак на уязвимости в операционных системах и программном обеспечении

Информационных ресурсов.

2.4. В рамках оказания Услуги не гарантируется устранение атак для ряда приложений и сервисов, а именно:

приложения, использующие только UDP (например, Radius, IPSec over UDP и т.д.);

приложения, использующие протоколы на базе SSL/TLS (в том числе HTTPS), SSH (в том числе SFTP), IPSec и другие протоколы с использованием шифрования.

2.5. Фактическая величина доступности Услуги за Отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

$$SA = \frac{(\text{Отчетный период} - \sum \text{Периодов недоступности Услуги в Отчетном периоде})}{\text{Отчетный период}} * 100\%$$

где:

Отчетный период - при расчетах доступности Услуги за продолжительность Отчетного периода принимается величина, равная 720 часам (30 дней), независимо от количества календарных дней в месяце;

\sum Периодов недоступности услуги – суммарная длительность Периодов недоступности, зафиксированных в отчетном периоде;

Доступность Услуги определяется по истечении каждого Отчетного периода, начиная с даты начала предоставления услуги.

2.6. Пороги срабатывания для DDoS-атак в будущих периодах автоматически вычисляются на основе накопленной статистики за прошлые периоды. Изменение пороговых значений производится по запросу, направленному уполномоченным лицом Абонента на адрес электронной почты Оператора helpdesk@bn.by.

2.7. Атака считается начавшейся, если превышения пороговых значений детектируются в течение минимум 5 (пяти) секунд.

2.8. Атака считается завершенной через 5 (пять) секунд после того, как измеряемое значение не превышает пороговое.

3. Порядок оказания услуги:

3.1. В рамках оказания услуги Абонент обеспечивает:

- предоставление Оператору актуального списка Информационных ресурсов, подлежащих защите (Приложение 1);

- оповещение службы технической поддержки Оператора о производимых изменениях, влияющих на защищаемый Информационный ресурс.

3.3. В случае обнаружения DDoS-атаки на защищаемые Информационные ресурсы, Оператор высылает Абоненту на адрес электронной почты, указанный в контактной информации, отчет о начале и об окончании атаки с указанием её типа, продолжительности, пиковых значениях трафика в момент атаки.

3.4. Техническая поддержка Абонента по вопросам оказания Услуги, направление запросов на изменение параметров, запросов на предоставление дополнительных отчетов, запросов на применение ручных методов подавления атаки осуществляется с использованием указанной контактной информации.

3.5. Стоимость услуги (абонентская плата) определяется действующим Прейскурантом Оператора.

4. Ответственность Оператора ограничивается исключительно обеспечением противодействия Сетевым атакам на Информационные ресурсы в соответствии с вышеизложенными условиями.

5. Оператор не несет ответственности за отрицательное воздействие, возникшее из-за неполного устранения Сетевой атаки в процессе оказания Услуги.

6. Абонент предоставляет Оператору право полностью либо частично передать права и обязанности по заключенному дополнительному соглашению третьему лицу, оказывающему услугу в объеме, предусмотренном дополнительным соглашением, без получения дополнительного согласия Абонента.

7. Контактная информация для взаимодействия сторон при возникновении повреждений, аварийных ситуаций приведена в Таблице №1:

Таблица №1

АБОНЕНТ	ФИО	Должность	Телефон	Электронная почта
Прием сообщений об атаке				
Профилактические/плановые работы				
Контакты по техническим вопросам				
Руководство				

ОПЕРАТОР	Подразделение	ФИО	Телефон	Электронная почта
Персональный менеджер	Управление продаж			
Отправка сообщений об атаке	Отдел информационного обеспечения		375 17 203 01 01	antiddos@bn.by
Профилактические/плановые работы	Отдел информационного обеспечения		375 17 203 01 01	helpdesk@bn.by

8. Настоящее Дополнительное соглашение вступает в силу с _____ и действует в течение срока действия Договора.

9. По всем вопросам, не затронутым настоящим Дополнительным соглашением, действуют положения Договора.

10. Дополнительное соглашение составлено в двух имеющих равную силу экземплярах на русском языке, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Подписи Сторон:

ОПЕРАТОР
ООО «Деловая сеть»

АБОНЕНТ

_____/_____/_____

Приложение 1 к дополнительному
соглашению № _____
к договору оказания услуг электросвязи
№ _____
от «__» _____ 20__ г

Характеристики защищаемых Информационных ресурсов

№	IP-сеть	Протокол, служба	Порт	Вариант использования ресурса	Дополнительная информация
1	10.0.0.0/28	ALL	ALL	Сервер приложений	
2	10.0.0.17/32	DNS	53	DNS-сервер	
3	10.0.0.18/32	HTTPS	443	WEB-сервер	

Подписи Сторон:

ОПЕРАТОР

ООО «Деловая сеть»

_____/_____

АБОНЕНТ