

**Условия оказания услуг
в рамках Сертификата на консультационные
услуги «BIFIT MITIGATOR Emergency Response»¹
(далее - Условия)**

1. Термины и определения

1.1. ПО – программа для ЭВМ «БИФИТ МИТИГАТОР (BIFIT MITIGATOR)», правообладателем которой является АО «БИФИТ» (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2017613203 от 13.03.2017), представляющая собой совокупность программных средств, позволяющих организовать обработку информации в пределах функциональных и технических возможностей, описанных в технической документации к этой программе для ЭВМ.

1.2. ПАК – Программно-аппаратный комплекс для защиты от DDoS-атак «БИФИТ МИТИГАТОР» с установленным на нем ПО.

1.3. BIFIT MITIGATOR – ПАК и (или) ПО.

1.4. Конечный пользователь – лицо, обладающее ПАК на праве собственности для собственных нужд и правомерно использующее ПО на нем, и (или) обладающее на момент оказания услуг правом использования ПО на условиях простой (неисключительной) лицензии на законном основании.

1.5. Исполнитель – АО «БИФИТ» (ИНН 7719617469).

1.6. Стороны – Исполнитель и Конечный пользователь при совместном упоминании.

2. Общие положения

2.1. Сертификат на консультационные услуги «BIFIT MITIGATOR Emergency Response» (далее - Сертификат) предоставляет Конечному пользователю право обращаться к Исполнителю в объеме и в течение срока, предусмотренных Сертификатом и настоящими Условиями, с целью предоставления Исполнителем Конечному пользователю консультационных услуг по противодействию DDoS-атакам с использованием BIFIT MITIGATOR, для которого Конечным пользователем были приобретены и действуют услуга технической поддержки или консультационные услуги технической поддержки BIFIT MITIGATOR.

2.2. Общей целью предоставления Услуг по Сертификату является оперативное снижение негативного эффекта, оказываемого на работу Интернет-сервисов Конечного пользователя сетевым трафиком DDoS-атаки, за

¹ Экстренное реагирование BIFIT MITIGATOR

счет применения комплекса организационных и технических мер противодействия.

2.3. В рамках консультационных услуг по противодействию DDoS-атакам с использованием BIFIT MITIGATOR (далее - Услуга) по Сертификату Исполнителем могут оказываться следующие услуги:

2.3.1. Консультации по техникам, тактикам и процедурам противодействия DDoS-атакам;

2.3.2. Консультации по подбору эффективных при подавлении DDoS-атаки настроек защиты;

2.3.3. Консультации по подбору эффективных при подавлении DDoS-атаки параметров работы контрмер;

2.3.4. Консультации по подбору эффективных при подавлении DDoS-атаки порогов автодетектирования;

2.3.5. Анализ сетевых дампов с целью выявления характерных особенностей и закономерностей в сетевом трафике;

2.3.6. Анализ сетевых дампов с целью выявления вхождения адресов источников сетевого трафика в репутационные списки и иные индикаторы компрометации;

2.3.7. Анализ журналов событий прикладных систем Интернет-сервисов с целью выявления характерных особенностей атакующего инструментария на прикладном уровне;

2.3.8. Общая координация процесса подавления DDoS-атаки;

2.3.9. Иные консультационные услуги, связанные с противодействием DDoS-атакам с использованием BIFIT MITIGATOR, оказание которых может потребоваться Конечному пользователю в рамках Сертификата по согласованию Сторон.

2.4. Сертификат определяет количество предоставляемых Исполнителем консультационных услуг в календарных часах (далее - ERT-часы).

2.5. Услуги по Сертификату предоставляются Исполнителем по требованию Конечного пользователя (носят абонентский характер в соответствии со ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3. Начало взаимодействия и контактные лица

3.1. Взаимодействие начинается с установочной встречи между Исполнителем и Конечным пользователем с целью знакомства, обмена контактными данными и информирования о порядке предоставления Услуги.

3.2. В ходе установочной встречи заполняется карточка клиента, содержащая необходимые для начала предоставления Услуги данные о Конечном пользователе.

3.3. Конечный пользователь обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента проведения установочной встречи предоставить контактные данные представителей Конечного пользователя, уполномоченных обращаться в

Службу технической поддержки Исполнителя по вопросам оказания Услуги, а также представителей Конечного пользователя, уполномоченных принимать решения по приемке Услуг, включая ФИО, должности, адреса электронной почты таких представителей. Вместе с такими данными Конечный пользователь предоставляет Исполнителю оформленные в соответствии с законодательством Российской Федерации письменные согласия указанных лиц на передачу вышеуказанных данных Исполнителю и использование для оказания Услуги.

3.4. Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента проведения установочной встречи предоставить контактные данные аккаунт-менеджера и сервис-менеджера Исполнителя.

3.5. Стороны обязуются актуализировать контактные данные Сторон в течение срока действия Сертификата не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента изменения контактных данных.

4. Условия оказания Услуги

4.1. Способы и каналы взаимодействия определяются Исполнителем и включают, но не ограничиваются, следующими:

4.1.1. электронная почта support@mitigator.ru;

4.1.2. телефоны Службы технической поддержки +7 (495) 532-15-02, +7 (499) 705-01-01 и 8 (800) 333-911-0;

4.1.3. телеграм-бот Службы технической поддержки @mitigator_support_bot;

4.1.4. портал технической поддержки, расположенный в сети «Интернет» по адресу: <https://sd.mitigator.ru/> (далее – Портал технической поддержки Исполнителя);

4.1.5. прочие каналы взаимодействия, соответствующие контактным данным в карточке клиента.

Оставляя заявку посредством любого канала взаимодействия, Конечный пользователь подтверждает наличие согласия такого лица на предоставление персональных данных такого лица Исполнителю и их использование Исполнителем для оказания Услуги и в целях, предусмотренных настоящими Условиями.

4.2. Прием и регистрация заявок на оказание Услуги осуществляются на Портале технической поддержки Исполнителя круглосуточно, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

4.3. Прием и регистрация заявок на оказание Услуги от лиц, не уполномоченных обращаться в Службу технической поддержки Исполнителя, не осуществляется.

4.4. Закрытие заявок и приемка Услуги от лиц, не уполномоченных принимать решения по приемке Услуги, не осуществляется.

4.5. Услуги оказываются Исполнителем круглосуточно, без перерывов, включая выходные и нерабочие праздничные дни в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуг, оставаясь ответственным за действия третьих лиц как за свои собственные, без получения согласия от кого-либо.

4.7. Отчетность о ходе оказания Услуги Исполнителем в течение срока действия Сертификата, включая приемку оказанной Услуги, ведется в форме заявок на Портале технической поддержки Исполнителя.

5. Работа по заявкам

5.1. Заведение заявки на оказание Услуги

5.1.1. При возникновении потребности в оказании Услуги Конечный пользователь инициирует консультационную встречу с представителями Службы технической поддержки Исполнителя по одному из доступных в условиях воздействия DDoS-атаки каналов взаимодействия, перечисленных в п. 4.1 настоящих Условий.

5.1.2. Для организации консультационной встречи Стороны оперативно определяют реквизиты подключения к сервису видеоконференцсвязи, одинаково доступному в условиях воздействия DDoS-атаки представителям Сторон.

5.1.3. Исполнитель обязуется назначить ответственного представителя Службы технической поддержки Исполнителя не позднее чем через 15 (пятнадцать) минут после поступления запроса на оказание Услуги от Конечного пользователя.

5.1.4. Временем начала оказания Услуги Исполнителем является время входа ответственного представителя Службы технической поддержки Исполнителя в комнату аварийной видеоконференции по реквизитам, определенным в п. 5.1.2 настоящих Условий.

5.2. Оказание Услуги по заявке

5.2.1. В ходе оказания Услуги ответственный представитель Службы технической поддержки Исполнителя прикладывает усилия по оказанию Услуги для оперативного снижения негативного эффекта, оказываемого на работу Интернет-сервисов Конечного пользователя сетевым трафиком DDoS-атаки, за счет применения Заказчиком полученного от Исполнителя в рамках Услуги комплекса организационных и технических мер противодействия с использованием BIFIT MITIGATOR.

5.2.2. Исполнитель полностью освобождается от какой-либо имущественной, иной гражданско-правовой и (или) иной ответственности за любые, без исключения, ошибки, неисправности, сбои, перерывы или иные технические и

(или) программные проблемы в работе BIFIT MITIGATOR, включая, но не ограничиваясь, случаи ложноположительного срабатывания системы фильтрации сетевого трафика, возникшие прямо либо косвенно в результате действий или бездействия представителей Исполнителя при оказании Услуги. Исполнитель не несет ответственности ни перед Конечным пользователем, ни перед какими-либо третьими лицами за любые прямые, косвенные, фактические, штрафные или последующие убытки; за упущенную выгоду, потерю данных, повреждение или уничтожение информации; за перерывы в хозяйственной деятельности, снижение деловой репутации, а также любые иные негативные последствия, прямо либо косвенно связанные с указанными ошибками и (или) проблемами функционирования BIFIT MITIGATOR.

5.2.3. Стороны считают Услугу оказанной, если:

5.2.3.1. Действия Исполнителя в рамках Услуги привели к снижению негативного эффекта DDoS-атаки до допустимых для нормального функционирования защищаемого Интернет-сервиса Конечного пользователя значений;

5.2.3.2. В ходе оказания Услуги злонамеренное воздействие было приостановлено или прекращено;

5.2.3.3. Остаток доступных Конечному пользователю ERT-часов был полностью израсходован в ходе оказания Услуги;

5.2.3.4. Иных случаях по согласованию Сторон.

5.2.4. Временем завершения оказания Услуги Исполнителем является время завершения аварийной видеоконференции в системе видеоконференцсвязи либо время выхода последнего представителя Исполнителя из комнаты аварийной видеоконференции.

5.2.5. Фактическое время оказания Услуги округляется до ближайшего полного ERT-часа в следующем порядке:

5.2.5.1. Если продолжительность оказания Услуги составляет менее 30 (тридцати) минут, она считается как один полный ERT-час;

5.2.5.2. Если продолжительность оказания Услуги составляет более 30 (тридцати) минут, но менее одного полного часа, она также считается как один полный ERT-час;

5.2.5.3. Если продолжительность оказания Услуги превышает один полный час, время округляется до следующего полного часа. Например, если Услуга длилась 1 (один) час и 15 (пятнадцать) минут, оплата будет взиматься за 2 (два) ERT-часа.

5.3. Регистрация заявки по оказанной Услуге

5.3.1. В течение 1 (одного) рабочего дня после завершения оказания Услуги ответственный представитель Исполнителя регистрирует заявку по оказанной Услуге на Портале технической поддержки Исполнителя и привязывает ее к личному кабинету Конечного пользователя.

5.3.2. В содержании заявки Исполнитель отражает:

5.3.2.1. Время начала оказания Услуги на основании п. 5.1.4 настоящих Условий;

5.3.2.2. Время завершения оказания Услуги на основании п. 5.2.4 настоящих Условий;

5.3.2.3. Ход оказания Услуги;

5.3.2.4. Значимые характеристики и результат оказания Услуги;

5.3.2.5. Общую продолжительность оказания Услуги в ERT-часах согласно п. 5.2.5 настоящих Условий;

5.3.2.6. Ссылку на сервис видеоконференцсвязи, в котором проводилась аварийная видеоконференция.

5.3.3. Сервис-менеджер Исполнителя резервирует соответствующий объем оказанной Услуги в ERT-часах в карточке клиента и передает заявку на ознакомление Конечному пользователю.

5.4. Приемка оказанной Услуги

5.4.1. Приемка Услуги осуществляется исключительно посредством Портала технической поддержки Исполнителя без оформления отдельных актов.

5.4.2. Представитель Конечного пользователя, уполномоченный принимать решения по приемке Услуги, подтверждает факт оказания Услуги в указанном объеме путем внесения соответствующей записи.

5.4.3. Запись Исполнителя о выполнении Услуги считается принятой Конечным пользователем, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты ее размещения Конечный пользователь не направит через Портал технической поддержки мотивированных возражений. При отсутствии таких возражений Услуга признается принятой надлежащим образом и в полном объеме.

5.5. Процедура списания ERT-часов

5.5.1. Сервис-менеджер Исполнителя списывает ранее зарезервированные ERT-часы из общего количества ERT-часов, предусмотренного Сертификатом, по факту приемки оказанной Услуги уполномоченным представителем Конечного пользователя.

5.5.2. По факту списания ERT-часов Сервис-менеджер Исполнителя корректирует доступный остаток ERT-часов в карточке клиента на Портале технической поддержки Исполнителя.

5.5.3. По запросу Конечного пользователя Исполнитель предоставляет Конечному пользователю отчет об оказанных по сертификату Услугах, содержащий информацию о количестве обращений, объеме оказанных Услуг, списании ERT-часов и доступном остатке ERT-часов.

6. Вопросы переходных периодов

6.1. В случае превышения объема оказания Услуги свыше доступного остатка ERT-часов оказание Услуги может продолжиться по согласованию Сторон при условии приобретения Конечным пользователем дополнительного

Сертификата на консультационные услуги «BIFIT MITIGATOR Emergency Response» в достаточном объеме.

6.2. ERT-часы, приобретенные в рамках Сертификата, но не израсходованные до окончания срока его действия, считаются израсходованными и не подлежат компенсации или переносу на другие периоды.

7. Иные условия

7.1. Первичное обращение Конечного пользователя к Исполнителю по Сертификату означает, что Конечный пользователь ознакомился с настоящими Условиями и обязуется соблюдать их в полном объеме.

7.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Условия путем опубликования новой редакции Условий или изменений к ним на сайте: https://docs.mitigator.ru/master/kb/ert_sla.pdf. Новая редакция или изменения к Условиям вступают в силу с момента их опубликования. Конечный пользователь самостоятельно отслеживает указанный сайт на предмет новой редакции Условий или изменений к ним.

7.3. Настоящие Условия вступают в силу с момента официального опубликования на сайте: https://docs.mitigator.ru/master/kb/ert_sla.pdf.