

Prilog 6.3.4. Specifični uslovi usluge Zaštita od DDoS napada

1. Predmet Specifičnih uslova

Član 1.

- (1) Ovim Specifičnim uslovima utvrđuju se specifičnosti pružanja i korištenja dodatne usluge Zaštita od DDoS napada (u daljem tekstu: Usluga).
- (2) Usluga je namijenjena poslovnim korisnicima koji imaju potrebu za zaštitom svog internet poslovanja od DDoS napada.
- (3) Za sve što nije regulisano ovim Specifičnim uslovima na odgovarajući će se način primijeniti odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Cjenovnika usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju BH Telecoma (u daljem tekstu: Cjenovnik) i drugih specifičnih uslova usluga BH Telecoma koje Pretplatnik/Korisnik koristi.

2. Karakteristike usluge

Član 2.

- (1) Ova Usluga je namijenjena pretplatnicima (u daljem tekstu: Pretplatnik) onih osnovnih usluga BH Telecoma na kojima je tehnički omogućena aktivacija Usluge, što je utvrđeno u Cjenovniku.
- (2) Pretplatnik ima pravo, jednom na početku pretplatničkog odnosa za Uslugu, podnijeti zahtjev za besplatni probni period korištenja Usluge u trajanju od 15 dana. Nakon isteka besplatnog probnog perioda korištenja Usluge od 15 dana, ukoliko Pretplatnik ne odjavi korištenje Usluge, ista se nastavlja obračunavati u skladu sa Cjenovnikom.“

Član 3.

- (1) Usluga obuhvaća detekciju, mitigaciju (sprječavanje) i izvještavanje o DDoS napadu.
- (2) Pretplatnik uz aktivaciju Usluge, dobija pravo pristupa korisničkom portalu sa korisničkim imenom i šifrom koja mu se dodijeli za pristup. Kroz korisnički portal Pretplatnik unutar korisničkog portala ima pregled detalja o internet saobraćaju, IP adresa sa kojih su detektovani napadi, kao i upozorenja o napadima koji su trenutno aktivni.“

Član 4.

- (1) Usluga/sistem reaguje na DDoS napade automatski, a počinje 60 sekundi nakon detekcije napada, te u tom periodu Pretplatnik neće biti zaštićen od napada što može uticati na performanse sistema koji je napadnut.
- (2) Usluga ne garantuje 100% zaštitu Pretplatnika, zbog kompleksnosti napada, te može doći do manjih gubitaka u validnom saobraćaju.
- (3) BH Telecom garantuje ispravnost rada Usluge do količine od 10 Gbps neželjenog saobraćaja. Za vrijednost neželjenog saobraćaja iznad ove vrijednosti, a zbog zaštite vlastite infrastrukture, BH Telecom će vršiti blokiranje kompletnog saobraćaja za napadnutu IP adresu.

Član 5.

- (1) Usluga štiti od sljedećih napada:
Invalid Packets, IP Address Filter Lists, Black/White Filter Lists, Packet Header Filtering, IP Location Filter Lists, Zombie Detection, UDP Reflection/ Amplification Protection, Per Connection Flood Protection, Spoofed TCP SYN Flood, TCP SYN Authentication, TCP Connection Limiting, TCP Connection Reset, Payload Regular Expression Filter, Shaping, IP Location Policing, Inline Filter, Blacklist Fingerprints, Protocol Baselines.

- (2) BH Telecom putem ATLAS servisa vrši konstantno ažuriranje ARBOR sistema, čime se omogućava zaštita od najnovijih malicioznih napada.
- (3) BH Telecom odgovara da će se pravovremeno izvršiti zaštita korisnika od raznih vrsta malicioznih napada koji su utvrđeni specifikacijom proizvođača opreme tj. ARBORA, a ne odgovara za eventualne posljedice koje mogu nastati na opremi korisnika u vremenu do realizacije usluge tj. do detekcije napada.
- (4) BH Telecom ne garantuje da će u 100% slučajeva napada, validan saobraćaj odvojiti od malicioznog saobraćaja, tj. može doći do određenih gubitaka validnog saobraćaj, ali i slučajeva da sistem nije u stanju detektovati i odvojiti maliciozan saobraćaj. Sistem zaštite od DDOS napada detektuje i otklanja maliciozni saobraćaj u slučajevima da je izvor/generator DDoS napada izvan autonomnog sistema BH Telecoma. Također, pošto vrijeme detekcije traje 60 sekundi u tom intervalu korisnik neće biti zaštićen od napada što može uticati na performanse njegovog uređaja npr. servera i nakon uspostavljanje zaštite.

Član 6.

BH Telecom ne odgovara za eventualne posljedice na strani korisnika, a koje mogu nastati u vremenu do realizacije Usluge tj., do detekcije napada.

3. Završne odredbe

Član 7.

- (1) Specifični uslovi dostupni su na prodajnim mjestima BH Telecoma i na službenoj web stranici BH Telecoma www.bhtelecom.ba.
- (2) Ovi Specifični uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjivat će se po proteku 30 dana od dana objavljivanja.
- (3) BH Telecom zadržava pravo izmjene ovih Specifičnih uslova u skladu sa primjenjivim propisima.
- (4) BH Telecom će ove specifične uslove i njihove kasnije izmjene i dopune objaviti i učiniti dostupnim na način utvrđen pravilima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.