

<b>Координационный центр национального домена сети Интернет</b>			
<b>Требования к аккредитованной организации (Регистратору)</b>			
Индекс документа	Редакция <b>05.06.2018</b>	Утвержден решением <b>№ 2014-01/03 от 27.02.2014</b>	Дата начала действия документа <b>01.09.2018</b>
Статус документа <b>обязательный</b>		Отменен (изменен) решением <b>№ 2018-04/13 от 05.06.2018</b>	Дата окончания действия

В целях обеспечения стабильности и безопасности российского сегмента сети Интернет, повышения качества услуг, связанных с регистрацией доменных имен, и обеспечения равного доступа пользователей к услугам регистрации доменных имен Координатор устанавливает следующие требования к организациям (далее – «Регистраторы»), аккредитуемым (аккредитованным) для оказания услуг регистрации доменных имен второго уровня в доменах верхнего уровня, администрирование которых осуществляет Координатор.

В настоящих Требованиях используются следующие термины и определения:

**служба поддержки** — комплекс информационно-справочного обслуживания, предоставляемый Регистратором пользователю (администратору) по телефону, электронным способом по выбору пользователя (администратора);

**информационная система регистратора** – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

**личный кабинет** – веб-интерфейс к информационной системе Регистратора, который доступен из сети Интернет на сайте Регистратора, позволяющий пользователю (администратору) взаимодействовать с Регистратором при оказании Регистратором услуг по регистрации и/или продлению регистрации доменного имени и/или аннулированию регистрации доменного имени, поддержки сведений об администраторе и передачи поддержки сведений о доменном имени между Регистраторами.

Иные термины и определения, используемые в настоящих Требованиях, определены в Правилах регистрации доменных имен в доменах .RU и .РФ (далее – «Правила») и в Соглашении об аккредитации.

## **1. Общие требования к Регистратору:**

Регистратор обязан:

- 1.1.** являться юридическим лицом, зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 1.2.** поддерживать стабильное финансовое положение, достаточное для финансирования операционной деятельности, связанной с регистрацией доменных имен, иметь чистые активы на сумму не менее 1 000 000 (одного миллиона) рублей;
- 1.3.** своевременно страховать профессиональную ответственность, связанную с деятельностью по регистрации доменных имен:
  - 1.3.1.** для Регистраторов со стажем аккредитации не менее 1 (одного) года - на сумму не менее 15 000 000 (пятнадцати миллионов) рублей или 500 000 (пятистот тысяч) долларов США;
  - 1.3.2.** для вновь аккредитуемой организации - на сумму не менее 30 000 000 (тридцати миллионов) рублей или предоставить доказательство намерений осуществить такое страхование в срок не более 1 (одного) месяца с даты получения аккредитации;
- 1.4.** использовать сертифицированные средства защиты информации в случаях, когда их использование требуется законодательством Российской Федерации;
- 1.5.** выполнять все необходимые требования по обработке персональных данных, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

## **2. Требования к условиям оказания услуг (стандарты оказания услуг):**

- 2.1.** Взаимодействие Регистратора с пользователем (администратором) при оказании услуг, связанных с регистрацией доменных имен, на территории Российской Федерации осуществляется на русском языке (по решению Регистратора – дополнительно на иных языках).
- 2.2.** Регистратор обязан иметь офисное помещение, надлежащим образом оборудованное для приема посетителей. Местонахождение офиса должно быть обозначено вывеской Регистратора.
- 2.3.** Регистратор обязан бесплатно и круглосуточно предоставлять пользователю (администратору) необходимую и достоверную информацию, указанную в разделе 3 настоящих Требований.
- 2.4.** Регистратор обязан иметь службу поддержки пользователей (администраторов).
- 2.5.** Регистратор обязан бесплатно и круглосуточно принимать от пользователей (администраторов) информацию о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами регистрации доменных имен; устранять в сроки, установленные самим Регистратором и опубликованные на его сайте, неисправности, препятствующие пользованию услугами, связанными с регистрацией доменных имен.

- 2.6. В договоре, заключаемом Регистратором с пользователем (администратором), должны быть определены форма и порядок оплаты услуг, связанных с регистрацией доменных имен.
- 2.7. Регистратор обязан извещать пользователей (администраторов) через свой сайт, а также по выбору/усмотрению Регистратора иными способами об изменении тарифов на услуги продления регистрации доменных имен, не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения новых тарифов.
- 2.8. Регистратор обязан поддерживать систему учета услуг, учитывающую особенности оказания услуг регистрации доменных имен.
- 2.9. Регистратор обязан обеспечить учет и предоставлять информацию пользователю (администратору) о поступлении денежных средств Регистратору, а также их расходовании в счет оплаты услуг или ином движении этих средств в соответствии с разделом 3 настоящих Требований.

### **3. Информация для пользователей**

- 3.1. Регистратор обязан бесплатно и круглосуточно предоставлять пользователю (администратору) следующие сведения и информацию:
  - 3.1.1. о стоимости услуг, связанных с регистрацией доменных имен, для всех категорий пользователей (администраторов) в открытом доступе, без необходимости авторизации;
  - 3.1.2. о порядке оформления, подачи, рассмотрения, оплаты заявок пользователя (администратора), а также иных условиях выполнения действий, предусмотренных Правилами, в том числе о режиме (дни и часы) приема заявок от пользователей (администраторов), о сроках исполнения заявок;
  - 3.1.3. о поступлении денежных средств Регистратору, а также их расходовании в счет оплаты услуг или ином движении этих средств (после авторизации и/или идентификации пользователя (администратора));
  - 3.1.4. об оказываемых и оказанных услугах (после авторизации и/или идентификации пользователя (администратора));
  - 3.1.5. о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами регистрации доменных имен;
  - 3.1.6. о порядке предъявления и рассмотрения претензий пользователя (администратора);
  - 3.1.7. сведения, содержащиеся в Реестре и у Регистратора в связи с доменным именем, в том числе данные администратора, его контактную информацию, а также информацию, перечисленную в п. 9.2.5. – 9.2.7. Правил (после авторизации и/или идентификации пользователя (администратора)).
- 3.2. Перечень сведений и информации, указанный в п. 3.1. настоящего документа, не может быть сокращен.
- 3.3. Регистратор обязан разместить сведения, указанные в п. 3.1. настоящих Требований, на своем сайте, посвященном регистраторской деятельности, в

свободном доступе, за исключением сведений, перечисленных в подпунктах 3.1.3., 3.1.4. и 3.1.7. настоящих Требований, доступ к которым предоставляется в личном кабинете пользователя (администратора).

**3.4.** Сайт регистратора и личный кабинет пользователя (администратора) должны быть доступны для предоставления сведений и информации 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Регистратор обязан уведомлять пользователей (администраторов) о времени и продолжительности возможных перерывов в работе сайта и/или личного кабинета, связанных с обслуживанием технических средств, путем опубликования информации на сайте регистратора в срок не позднее чем за 48 (сорок восемь) часов до момента наступления перерывов. При этом общая продолжительность возможных перерывов не может превышать 72 (семьдесят два) часа за 12 месяцев.

#### **4. Требования к персоналу Регистратора**

**4.1.** Для оказания услуг регистрации доменных имен Регистратор обязан располагать необходимым количеством квалифицированных работников для выполнения следующих функций:

- административные вопросы;
- финансовые вопросы;
- технические вопросы;
- взаимодействие с пользователями и администраторами;
- защита информации;
- юридические вопросы;
- взаимодействие с правоохранительными органами.

Регистратор обязан предоставить Координатору сведения (контактную информацию) для взаимодействия по вышеперечисленным вопросам и незамедлительно сообщать Координатору об изменении этих сведений.

**4.2.** Регистратор обязан разработать и применять на практике инструкции для персонала, содержащие описание процедур Регистратора при выполнении действий, связанных с регистрацией и последующим обслуживанием им доменных имен.

#### **5. Сайт регистратора**

Регистратор обязан предоставить пользователю, в том числе опубликовать и своевременно обновлять на своем сайте, посвященном регистраторской деятельности, полную и достоверную информацию:

**5.1.** контактные данные Регистратора:

- полное и сокращенное наименование;
- местонахождение (юридический и фактический адрес) офиса и инструкции/схема проезда;
- полный почтовый адрес для направления почтовой корреспонденции;
- время работы офиса Регистратора, где осуществляется прием посетителей, и указание на особый режим прохода в офис, если проход не свободный;
- номера контактных телефонов и телефаксов для обращения пользователей по разным вопросам (организационным, финансовым, техническим и пр.);

- адреса электронной почты дистанционной службы поддержки пользователей или иные электронные сервисы с возможностью отправки сообщения;
- время работы службы поддержки пользователей;

**5.2.** документацию для пользователей, описывающую следующие процедуры:

- заключение договора об оказании услуг регистрации;
- регистрация доменного имени;
- продление срока регистрации доменного имени;
- регистрация освобождающихся доменных имен (в случае оказания услуги);
- делегирование доменного имени, изменение серверов DNS;
- изменение сведений (контактные и идентификационные данные) об администраторе доменного имени;
- передача права администрирования доменного имени;
- передача поддержки сведений о доменном имени другому регистратору;
- прием поддержки сведений о доменном имени от другого регистратора;
- аннулирование регистрации домена;
- разрешение споров о доменных именах;

**5.3.** ссылки на Правила и другие документы Координатора, регламентирующие деятельность Регистратора;

**5.4.** информацию для пользователей, которая должна быть размещена на сайте регистратора в соответствии с разделом 3 настоящих требований;

**5.5.** цены и иные существенные условия договора об оказании услуг регистрации.

Для организации, находящейся в процессе прохождения аккредитации, допускается до получения аккредитации предоставление действующего макета сайта организации, удовлетворяющего требованиям раздела 5 настоящих Требований.

## **6. Хранение информации**

**6.1.** Регистратор обязан сохранять в течение 3 (трех) лет с момента совершения операции полную информацию о произведенных им и/или его партнерами операциях, связанных с регистрацией доменных имен, в том числе:

- 6.1.1. дату и время возникновения договорных отношений с пользователем;
- 6.1.2. заявки пользователей (администраторов) на изменение сведений в Реестре; результаты исполнения заявок; значения соответствующих полей в Реестре до и после внесения изменений;
- 6.1.3. запросы, уведомления, извещения, направляемые Регистратором пользователям (администраторам); ответы пользователей (администраторов) на указанные запросы, уведомления, извещения;
- 6.1.4. запросы, обращения пользователей (администраторов) и ответы Регистратора на эти запросы, обращения;
- 6.1.5. запросы, связанные обработкой персональных данных, в том числе запросы от правоохранительных органов, судебных органов, адвокатские запросы; ответы Регистратора на указанные запросы;
- 6.1.6. информацию об IP-адресах, с которых поступали запросы пользователей (администраторов), на операции с доменным именем,

связанные с оказанием услуг регистрации, и точное время поступления таких запросов;

- 6.1.7. информацию о платежных транзакциях в адрес регистратора, произведенных пользователями (администраторами) или партнерами Регистратора, включая реквизиты транзакции (платежная система, номер, и т.п.), точное время транзакции;
- 6.1.8. информацию о запросах, направляемых Регистратором в Реестры, и ответы Реестров на эти запросы (лог-файлы взаимодействия Регистратора с Реестрами .RU и .РФ), в том числе информацию о запросах Регистратора к системе регистрации, которые приводят к модификации данных в Реестре;
- 6.1.9. документы, на основании которых Регистратор оказывает услуги регистрации доменных имен (в том числе договор, размещаемый на сайте и предлагаемый пользователям к заключению путем акцепта оферты, и другие регламентирующие документы Регистратора, адресованные пользователям), включая историю их изменений, а также архив утративших силу редакций документов.

## **6.2. Регистратор обязан обеспечить:**

- 6.2.1. хранение в сроки, указанные в настоящих Требованиях, электронных и бумажных документов с возможностью поиска и выборки сведений, относящихся к доменному имени и (или) администратору, и включающих полную историю изменения этих сведений;
- 6.2.2. условия, обеспечивающие сохранность информации на физических носителях в случаях чрезвычайных обстоятельств (пожаров, наводнений и т.д.).

## **7. Партнеры регистратора**

### **7.1. В случае привлечения для взаимодействия с пользователями третьих лиц (далее – «партнеров») Регистратор обязан обеспечить выполнение следующих условий:**

- 7.1.1. партнером Регистратора может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель;
- 7.1.2. регистратор обязан заключить с партнером договор в письменной форме, предусматривающий условия взаимодействия партнера с Регистратором, пользователями и администраторами и включающий все положения, которые являются необходимыми в соответствии с Правилами;
- 7.1.3. договор между Регистратором и партнером должен содержать (но не исключительно) следующие обязательства партнера:
  - а) соблюдать требования Координатора, регламентирующие деятельность, связанную с регистрацией доменных имен, в том числе Правила;
  - б) исполнять требования по обработке персональных данных пользователей и администраторов, установленные законодательством Российской Федерации;
  - в) уведомлять пользователей о том, что он действует на основании договора с Регистратором, и указывать наименование этого Регистратора;
  - г) размещать на своем сайте ссылки на Правила и другие Регламентирующие документы Координатора;

7.1.4. партнер Регистратора не вправе предоставлять пользователям информацию о себе, как об аккредитованном Координатором регистраторе.

7.2. Регистратор обязан предоставлять по запросу Координатора и третьих лиц сведения о наличии партнерских отношений с лицом, указанным в запросе.

7.3. Регистратор обязан контролировать деятельность партнера, связанную с регистрацией доменных имен, а также обеспечить техническую и организационную возможность в случае несоблюдения партнером условий договора с Регистратором или прекращения (полного или частичного) исполнения партнером обозначенных в договоре функций, принять на себя обслуживание доменных имен такого партнера, зарегистрированных им в интересах третьих лиц.

## **8. Обработка запросов пользователей (администраторов)**

Регистратор обязан:

8.1. обеспечить возможность администратору доменного имени направить запрос/обращение регистратору по вопросам регистрации и/или продления регистрации доменного имени посредством, как минимум, следующих каналов связи: по телефону, электронным способом;

8.2. предоставлять ответ на такой запрос/обращение:

- ответ о принятии запроса/обращения – в срок не более 3 (трех) рабочих дней с даты поступления этого запроса/обращения;
- ответ на запрос/обращение по существу – в самые короткие сроки, но не более 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления этого запроса/обращения.

## **9. Порядок предъявления и рассмотрения претензий пользователей (администраторов):**

9.1. Пользователь (администратор) вправе обжаловать решение и действие (бездействие) регистратора, связанные с оказанием услуг регистрации, продления регистрации, аннулирования регистрации, поддержки сведений о доменном имени.

9.2. Претензия рассматривается Регистратором в срок не более 60 (шестьдесят) календарных дней с даты получения претензии.

9.3. О результатах рассмотрения претензии Регистратор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее пользователю (администратору).

## **10. Сервис WHOIS**

10.1. Регистратор обязан обеспечить доступность сервиса WHOIS по предусмотренному IETF RFC 3912 протоколу, а также через веб-интерфейс на сайте Регистратора. Регистратор обязан посредством сервиса WHOIS предоставлять следующие сведения:

- 1) доменное имя (для доменных имен в домене .РФ – представление доменного имени в кодировке Punycode);
- 2) сведения о серверах DNS домена;
- 3) сведения о делегировании домена;
- 4) наименование администратора в представлении буквами латинского алфавита и другими символами набора ASCII-7 (для юридических лиц) либо указание на принадлежность домена физическому лицу в обезличенной форме (для физических лиц);
- 5) адрес формы для отправки сообщения на адрес электронной почты администратора;
- 6) дата регистрации доменного имени;
- 7) дата окончания срока регистрации доменного имени;
- 8) дата окончания периода преимущественного продления;
- 9) указание на Регистратора, осуществляющего поддержку сведений о доменном имени;
- 10) указание на Регистратора, которому передается поддержка сведений о доменном имени (в период выполнения заявки на передачу поддержки).

**10.2.** Регистратор обязан размещать на своем сайте, посвященном регистраторской деятельности, правила использования сервиса WHOIS, включая:

- 10.2.1. ограничения на использование информации, полученной посредством сервиса;
- 10.2.2. ограничения недопустимой активности пользователей при использовании сервиса.

## **11. Требования к информационной системе Регистратора**

**11.1.** Информационная система регистратора доменных имен предназначена для оказания услуг регистрации доменов в соответствии с:

- а) Правилами регистрации доменных имен в доменах .RU и .РФ,
- б) Требованиями к аккредитованной организации (Регистратору),
- в) Соглашением об аккредитации,
- г) Техническими условиями взаимодействия с системой регистрации.

**11.2.** Регистратор обязан соответствовать требованиям, изложенным во вступивших в силу Технических условиях взаимодействия с системой регистрации доменов (далее – «Технические условия»). Вновь аккредитуемая организация должна пройти технические испытания на соответствие Техническим условиям в течение 1 (одного) года после принятия решения о ее аккредитации. До момента успешного прохождения технических испытаний вновь аккредитуемой организации не будет предоставлен доступ к Реестрам доменных имен, за исключением доступа к тестовому Реестру в порядке, установленном Положением о технических испытаниях.

**11.3.** Информационная система Регистратора должна обеспечивать выполнение следующих функций:

- 11.3.1. регистрация и/или продление регистрации доменных имен, а также поддержка сведений об администраторах;
- 11.3.2. регистрация доменных имен по аутентификационному коду в случае осуществления преимущественного права на регистрацию доменного имени лицом, в пользу которого принят судебный акт (при

- использовании регистратором такой функциональности, предоставленной Координатором);
- 11.3.3. регистрация освобождающихся доменных имен (в случае оказания услуг по регистрации освобождающихся доменов);
  - 11.3.4. передача поддержки сведений о доменном имени между регистраторами;
  - 11.3.5. делегирование доменных имен, включая проверку возможности связи с администратором по номеру телефона с функцией приема коротких сообщений (sms), управление делегированием;
  - 11.3.6. предоставление серверов DNS для доменных имен пользователя (администратора) (в случае оказания такой услуги). При этом предоставляемые серверы DNS должны располагаться в географически разнесённых центрах обработки данных;
  - 11.3.7. прием от администраторов данных, связанных с параметрами DNSSEC доменных имен (в случае оказания такой услуги);
  - 11.3.8. предоставление пользователю (администратору) информации о стоимости услуг регистрации доменов и финансовом взаимодействии с Регистратором, в том числе: о поступивших от пользователя (администратора) к регистратору денежных средствах, о расходовании денежных средств в счет оплаты услуг;
  - 11.3.9. запись и хранение истории обращений пользователей (администраторов) и ответов Регистратора на эти запросы в течение 3 (трех) лет с момента обращения по вопросам оказания услуг, связанных с регистрацией доменных имен;
  - 11.3.10. диагностика и сбор информации о неполадках работы информационной системы, автоматическое выведение из эксплуатации сбойных компонентов и подсистем, автоматический переход на резервное оборудование.
- 11.4.** Регистратор обязан предоставить пользователю (администратору) личный кабинет для взаимодействия с информационной системой Регистратора. Функции информационной системы Регистратора, перечисленные в подпунктах 11.3.1 и 11.3.3.-11.3.8. настоящих Требований, должны быть доступны пользователям (администраторам) через личный кабинет.
- 11.5.** Функции работы с обращениями пользователей (администраторов) должны быть доступны посредством e-mail (или другим электронным способом на усмотрение Регистратора) и голосовой связью. Рекомендуется вести запись голосовых разговоров в рамках работы с обращениями по вопросам оказания услуг, связанных с регистрацией доменных имен.
- 11.6.** Взаимодействие с пользователями (администраторами) через сайт Регистратора и личный кабинет, а также взаимодействие компонентов информационной системы через линии связи общего пользования должны производиться только с использованием протокола TLS (transport layer security) версии не ниже 1.2.
- 11.7.** Регистратор обязан располагать средствами защиты от действий третьих лиц, направленных на получение несанкционированного доступа к информационной системе Регистратора и/или программно-аппаратному комплексу Регистратора, или на нарушение их нормального

функционирования. К таким средствам защиты относятся, в том числе, меры по обнаружению и защите от:

- а) несанкционированного доступа и сканирования;
- б) атак вида «отказ обслуживания»;
- в) подбора аутентификационных реквизитов пользователей;
- г) вредоносного программного обеспечения.

**11.8.** Регистратор обязан обеспечивать устойчивое функционирование информационной системы и программно-аппаратного комплекса при отказе оборудования, систем электроснабжения и связи.

**11.9.** Надежность информационной системы в части технического обеспечения должна обеспечиваться:

- 11.9.1. использованием программно-аппаратных комплексов повышенной отказоустойчивости и их структурным резервированием, дублированием и резервным копированием информации; средства резервного копирования должны обеспечивать возможность полного восстановления данных в случае любых отказов системы, к состоянию на момент не более чем за сутки до отказа.
- 11.9.2. подсистемой взаимодействия с Реестром, включающей полное восстановление данных информационной системы согласно данным Реестра.
- 11.9.3. резервированием физических линий связи, используемых для взаимодействия компонентов информационной системы Регистратора между собой, а также используемых для связи с сетью Интернет;
- 11.9.4. дублированием вводов электропитания, использованием источников бесперебойного питания и электрогенераторов, включая автоматический переход на резервное электропитание;
- 11.9.5. подключением информационной системы регистратора к сети Интернет через несколько (два или более) независимых операторов связи.

**11.10.** Информационная система должна быть обеспечена круглосуточным мониторингом серверного и сетевого оборудования и линий связи, работоспособности программного обеспечения.

**11.11.** Резервное копирование информационной системы должно производиться автоматически не менее одного раза в сутки. Должна быть предусмотрена возможность организации ручного резервного копирования данных системы средствами системного и базового программного обеспечения (ОС, СУБД), входящего в состав информационной системы. Хранящиеся данные резервного копирования должны быть географически разделены (как минимум, расположены в разных зданиях) с копируемыми компонентами.

**11.12.** Требования по обеспечению безопасности при наладке, эксплуатации, обслуживании и ремонте оборудования должны быть изложены в эксплуатационной документации.

**11.13.** Оборудование и программное обеспечение должны обеспечивать корректную обработку ошибочных ситуаций с возможностью дальнейшего

продолжения работы без аварийного закрытия подсистем, за исключением случаев, когда ошибка делает дальнейшую работу невозможной.