|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ISS.16** | **Поддержка функционирования системы обнаружения утечек конфиденциальной информации (DLP-системы)** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку функционирования серверов и клиентов Системы обнаружения утечек конфиденциальной информации.Услуга осуществляется в соответствии с федеральными нормативными правовыми актами и локальными нормативными актами Госкорпорации «Росатом» в области защиты информации. |   |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** |  |
|  | * Ярлык на Портале терминальных приложений
* Прямая ссылка на Web-ресурс из КСПД
* Прямая ссылка на Web-ресурс из интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Другой способ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Для данной услуги не применяется. |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  |  Обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей.  |   |
|  | Функциональная поддержка |  | 1. **Подключение вычислительной сети Заказчика к сенсорам DLP-системы Исполнителя.**
2. **Настройка сенсоров DLP-системы[[1]](#footnote-1).**
3. **Поддержание актуальности лицензий сенсоров DLP- системы.**
4. **Обеспечение работоспособности DLP-системы:**
	1. **В части мониторинга:**
		* проверка доступности DLP-системы и её компонентов;
		* проверка корректности функционирования DLP-системы;
		* проверка показателей нагрузки DLP-системы.
	2. **В части технической поддержки:**
		* выявление, обработка и устранение инцидентов работоспособности DLP-системы;
		* диагностика и устранение недочётов в функционировании DLP-системы, включая эскалацию проблемы в службу технической поддержки производителя;
		* установка обновлений программного обеспечения, входящего в состав DLP-системы;
		* проведение профилактического анализа состояния DLP-системы;
		* проведение плановых и внеплановых работ в DLP-системе, требуемых для обеспечения её работоспособности.
5. **Администрирование системы:**
	* + настройка DLP-системы в случае изменений в конфигурации вычислительной сети Заказчика;
		+ корректировка политик DLP-системы;
		+ разработка, тестирование и применение новых политик DLP-системы.
6. **Консультационная поддержка пользователей в части работы DLP-системы.**
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | для настоящей услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | для настоящей услуги не применяется |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | для настоящей услуги не применяется |   |
|  | * Иное место
 |  | для настоящей услуги не применяется |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | * + 1. Для автоматизированных/информационных систем в защищённом исполнении действуют ограничения, предусмотренные для объектов информатизации, аттестованных по требованиям безопасности информации.
		2. Услуга по подключению к сенсорам DLP-системы Исполнителя не может быть предоставлена, при отсутствии у Заказчика узла Корпоративной сети передачи данных.
		3. В случае подключения вычислительной сети Заказчика к сенсорам DLP-системы Исполнителя для предоставления услуги Заказчику необходимо предоставить вычислительные ресурсы, расположенные на стороне Заказчика, а также обеспечить необходимую пропускную способность канала связи.
		4. Блокировка действий пользователей при использовании DLP-системы Исполнителя не производится.
		5. Анализ электронной почтовой корреспонденции, передаваемой с использованием защищенной корпоративной почтовой системы(ЗКПС), не производится.
		6. При использовании DLP-системы Исполнителя, набор лицензий, предоставляемый Заказчиком, не должен противоречить перечню лицензий используемой DLP-системы.
		7. DLP-система принимается на обслуживание по факту технического обследования с анализом состояния.
		8. В рамках оказания услуги не производится обслуживание операционной системы, функционирующей на серверах DLP-системы.
		9. Перечень обслуживаемых в рамках услуги DLP-систем предоставляется по запросу Заказчика.
		10. В состав услуги не входит устранение обнаруженных уязвимостей.
		11. Заказчик перед началом оказания услуги предоставляет Исполнителю:
			1. Исключительный доступ с правами администратора(root-правами) системы, в том числе удалённый, к необходимому для оказания услуги программному и аппаратному обеспечению;
			2. Перечень сведений и образцы документов, контроль за движением которых необходимо осуществлять, с указанием разрешённых и/или запрещённых маршрутов их движения и способов обработки;
			3. Актуальное техническое решение на DLP-систему;
			4. Ключ (сертификат) технической поддержки.
		12. Стабильная работа не гарантируется, если сервера системы не удовлетворяют минимальным системным требованиям заявленным производителем DLP-Системы

Ответственные лица Заказчика в обязательном порядке должны быть ознакомлены с Регламентом взаимодействия Сторон, являющимся неотъемлемой частью договора на оказание услуг |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  В случае использования DLP-системы Заказчика

|  |  |
| --- | --- |
| Описание | Поддержка функционирования клиентов системы обнаружения утечек конфиденциальной информации, консультационная поддержка пользователей в части технического функционирования клиентов DLP-системы. |
| Ед. измерения | АРМ |
| Трудозатраты из расчета на ед. измерения | 0,0002231145ПРМ |
| Описание | Поддержка функционирования серверов системы обнаружения утечек конфиденциальной информации, консультационная поддержка пользователей в части технического функционирования серверов DLP-системы. |
| Ед. измерения | Сервер |
| Трудозатраты из расчета на ед. измерения | 0,033467175 ПРМ |

В случае использования DLP-системы Исполнителя

|  |  |
| --- | --- |
| Описание | Поддержка функционирования клиентов системы обнаружения утечек конфиденциальной информации, консультационная поддержка пользователей в части технического функционирования клиентов DLP-системы. |
| Ед. измерения | АРМ |
| Трудозатраты из расчета на ед. измерения | 0,0002231145 ПРМ |
| Описание | Поддержка функционирования централизованных серверов системы обнаружения утечек конфиденциальной информации, консультационная поддержка пользователей в части технического функционирования DLP-системы. |
|  |  |
| Ед. измерения | Пользователь |
| Трудозатраты из расчета на ед. измерения | 0,000033467175 ПРМ |
| Описание | Поддержка функционирования серверов системы обнаружения утечек конфиденциальной информации, консультационная поддержка пользователей в части технического функционирования серверов DLP-системы.[[2]](#footnote-2) |
| Ед. измерения | Сервер |
| Трудозатраты из расчета на ед. измерения | 0,033467175 ПРМ |

 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |   |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |   |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 22 |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 4 |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | нет |  |
|  |

1. Настройка осуществляется в соответствии с политикой защиты информации Заказчика. [↑](#footnote-ref-1)
2. Данный драйвер применяется для серверов владельцем которых является заказчик, их количество определяется на основании Технического решения (Пояснительной записки) на Систему. [↑](#footnote-ref-2)