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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ISS.15** | **Поддержка функционирования средств антивирусной защиты** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках предоставления услуги обеспечивается комплекс работ по поддержке функционирования средств антивирусной защиты, входящих в подсистему антивирусной защиты Заказчика. |   |
|  | **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 настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  Система мониторинга информационной безопасности средств и систем информатизации |  | Мониторинг информационной безопасности |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей; |   |
|  | Функциональная поддержка |  | **Поддержка функционирования подсистемы антивирусной защиты**Обеспечение работоспособности серверных компонентов подсистемы антивирусной защиты.Обеспечение работоспособности агентов антивирусного ПО на рабочих местах пользователей и серверах Заказчика.Обеспечение актуальности баз данных антивирусной защиты.Установка и настройка клиента антивирусного ПО в рамках поддержания функционирования подсистемы антивирусной защиты (по заявке).Установка лицензии, распространение антивирусных баз на рабочие места пользователей и сервера в установленном диапазоне.Управление настройками групповых политик антивирусной защиты.Удаление вирусов.**Регламентные работы:**Ежедневный контроль функционирования средств антивирусной защиты.Выполнение периодического сканирования рабочего места пользователя и серверов на наличие вирусов.Направление отчета о состоянии антивирусной защиты по запросу Заказчика. |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Система мониторинга информационной безопасности средств и систем информатизации |   |
|  | 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
 |  |  |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  |  |   |
|  | * Иное место
 |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Изменение настроек групповых политик антивирусной защиты осуществляется на основании рекомендаций производителя антивирусного ПО и технических специалистов, поддерживающих ИТ-инфраструктуру.В перечень доступных отчётов для запроса входит базовый набор (отчёт о вирусах, отчёт о состоянии защиты).Удаление вирусов с рабочих мест пользователей и серверов осуществляется в соответствии с инструкцией (руководством) администратора.Перед началом предоставления услуги Заказчик согласует:▪ Диапазоны IP-адресов подсетей АСЗИ, в рамках которых будет функционировать подсистема антивирусной защиты.▪ Время запуска и параметры проверок на наличие вирусов для рабочих мест пользователей и Серверов.▪ Предоставление Исполнителю административных привилегий в подсистеме антивирусной защиты. При этом смежные права по администрированию подсистемы антивирусной защиты у работников Заказчика исключаются. Управление параметрами защиты выполняется на основании обращений в адрес Исполнителя.Перед началом предоставления услуги Заказчик предоставляет Исполнителю:▪ Пояснительную записку, техническое решение, руководство администратора и руководство пользователя на подсистему антивирусной защиты;Полный список технологических ограничений (лимитов) определяется до заключения договора согласно предоставленной Заказчиком опросной карточки подключения услуги. Заполненная опросная карточка направляется на адрес cybersecurity@greenatom.ru (если информация не содержит пометку ограниченного доступа);▪ Услуга предоставляется Исполнителем на основании лицензии, выданной Федеральной службой по техническому и экспортному контролю на проведение работ, связанных с созданием средств защиты информации.▪ Удаленный доступ к необходимым для оказания услуги сегментам технологической сети, программному и аппаратному обеспечению объекта информатизации Заказчика, предоставляется по запросу Исполнителя.▪ Лицензию и техническую поддержку для антивирусного ПО Заказчик приобретает самостоятельно.▪ Работы по развёртыванию инфраструктуры для работы средств антивирусной защиты, обновлению версии/переводе на другое решение являются предметом отдельного договора;В случае отсутствия у Исполнителя возможности удалённого управления антивирусной защитой Заказчика, в рамках выполнении работ по поддержке функционирования средств защиты от НСД, SLA (время исполнения обращения) не гарантируется. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  |  Поддержка функционирования подсистемы антивирусной защиты:0,000664062 ПРМ (Единица измерения – АРМ/Рабочее место пользователя)0,001242897 ПРМ (Единица измерения – Сервер / виртуальная машина) |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | **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 |  |
|  |