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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ISS.17** | **Поддержка функционирования средств защиты информации от несанкционированного доступа** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | В рамках предоставления услуги обеспечивается комплекс работ по поддержке функционирования средств защиты информации от несанкционированного доступа (СЗИ от НСД), входящих в подсистему защиты информации от несанкционированного доступа 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 |  | **В подсистеме защиты информации от несанкционированного доступа:**Обеспечение работоспособности серверных компонентов подсистемы защиты информации от несанкционированного доступа.Обеспечение работоспособности клиентов СЗИ от НСД на рабочих местах пользователей и серверах Заказчика.Установка и настройка клиента ПО СЗИ от НСД в рамках поддержания функционирования подсистемы защиты информации от несанкционированного доступа (по заявке).Сопровождение компоненты управления аутентификацией пользователей (для режима усиленной аутентификации по паролю или ключевому носителю).Управление локальными устройствами рабочего места пользователя/Сервера (блокирование/разблокирование).Сопровождение компоненты обеспечения контроля целостности.Разграничение доступа к защищаемым ресурсам сети.Разбор и квитирование событий несанкционированного доступа (НСД).**Регламентные работы:**Ежедневный контроль функционирования средств защиты информации от НСД.Направление отчета по работе СЗИ от НСД 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** |  |
|  | Возможность изменения состава обслуживаемых компонентов защиты СЗИ от НСД, в том числе отдельно лицензируемых, обсуждается до начала оказания услуги путём направления запроса от Заказчика в адрес cybersecurity@greenatom.ru (если информация не содержит пометку ограниченного доступа).В базовый отчёт входит общая информация о работе подсистемы СЗИ от НСД и информация об установленных клиентах СЗИ от НСД за отчётный период.Перед началом предоставления услуги Заказчик согласует:* + - Диапазоны IP-адресов подсетей АСЗИ, в рамках которых будет функционировать СЗИ от НСД.
		- Предоставление Исполнителю административных привилегий и RDP-доступа к серверным компонентам подсистемы защиты информации от НСД (ко всем серверам безопасности) и к программе управления. При этом смежные права по администрированию подсистемы защиты информации от НСД 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 защиты информации от несанкционированного доступа;

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 ПО СЗИ от НСД Заказчик приобретает самостоятельно.
		- Работы по развёртыванию инфраструктуры для работы подсистемы защиты информации от несанкционированного доступа, обновлению версии ПО СЗИ от НСД/переводу на иное решение являются предметом отдельного договора;

В случае отсутствия у Исполнителя возможности удалённого управления защитой от НСД 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 средств защиты информации от несанкционированного доступа:0,001904277 ПРМ (Единица измерения – АРМ/Рабочее место пользователя)0,003564155 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 |  |
|  |