|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **GEN.33** | **Поддержка функционирования средств криптографической защиты информации в сети АПКШ** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку функционирования и администрирование аппаратно-программных комплексов шифрования (далее – АПКШ), входящих в состав автоматизированных систем в защищенном исполнении (далее - АСЗИ).  В состав услуги входят работы, относящиеся к лицензируемым видам деятельности, в соответствии с Федеральным законом «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 04.05.2011 №99-ФЗ. Услугу предоставляет лицензиат ФСБ России. | | | | | | | | |  |
|  | **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  *Полный перечень бизнес-процессов, реализованных в информационной системе и поддерживаемых в рамках услуги, может быть представлен в приложении 1 к настоящей карточке.* | | | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | | | |  |
|  |  |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **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; * Консультации в части заключения договора. | | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | **Поддержка и обслуживание программы управления центром управления сети (далее – ЦУС) и АПКШ (Подсистема управления ЦУС):**   * плановая и внеплановая смена ключевой информации на АПКШ; * создание резервной копии ключей парной связи, ключей связи с ЦУС для АПКШ; * сохранение ключей сетевого устройства на внешний носитель (в случае его предоставления); * загрузка ключевой информации на АПКШ; * создание и удаление администраторов АПКШ в соответствии с ролевой моделью (при её наличии); * анализ журналов сетевой активности для оперативного обнаружения неполадок в работе интерфейсов криптошлюза/сервера доступа (анализ журнала оформляется отчетом в согласованной с Заказчиком форме); * анализ журнала несанкционированного доступа (далее - НСД) (анализ журнала оформляется отчетом в согласованной с Заказчиком форме); * периодическое тестирование при помощи ПО PortCheck VPN соединения АПКШ; * создание копии конфигурации ЦУС; * создание копии конфигурации АПКШ; * создание копии конфигурации протоколов динамической маршрутизации (zebra.conf, ospfd.conf, bgpd.conf).   **Поддержка и обслуживание сервера доступа (далее – СД) и программы управления СД:**   * блокирование пользователей при обнаружении НСД или компрометации ключевой и парольной информации; * учет пользовательских лицензий на подключаемые абонентские пункты (далее – АП); * создание и актуализация резервных копий настроек клиентов АПКШ; * изменение прав доступа к сетевым объектам пользователей СД.   **Поддержка АП (при наличии соответствующих лицензий):**   * создание ключей пользователей АПКШ в случае использования встроенного средства создания ключевой информации; * настройка параметров локального межсетевого экрана;   установка клиента АП на рабочую станцию. | | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | **Работы по запросам на изменение:**   * настройка физических параметров интерфейсов АПКШ; * настройка параметров интерфейсов уровня 2/3 OSI АПКШ; * настройка протоколов маршрутизации (Static, RIP, OSPF, BGP) АПКШ; * настройка механизмов и параметров качества обслуживания QoS АПКШ; * настройка параметров выдачи IP адресов АПКШ (DHCP); * настройка параметров синхронизации времени АПКШ (NTP); * настройка сервиса многоадресной рассылки АПКШ (Multicasting); * настройка параметров отказоустойчивости АПКШ; * обеспечение взаимодействия и маршрутизации трафика с внешними сетями и операторами связи АПКШ; * настройка правил контроля межсетевого взаимодействия АПКШ; * настройка правил трансляции IP адресов АПКШ; * обновление программного обеспечения (далее - ПО) ЦУС и АПКШ, в том числе контроль матрицы совместимости и наличия известных проблем (bug list);   сбор, анализ и предоставление статистики по межсетевому взаимодействию в сети АПКШ. | | | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Путь: … → https://crypto.rosatom.ru | | | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: … → … | | | | | | |  |
|  | * Портал самообслуживания |  | Путь: … → http://support.rosatom.ru/sm/ess.do | | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | | |  |
|  | **Состав поддерживаемого оборудования:**   * Криптошлюз; * Криптокоммутатор; * Сервер доступа.   **Состав поддерживаемого программного обеспечения:**   * ПУ ЦУС (консоль администрирования); * ПУ СД; * Программа управления агентом ЦУС и СД; * Программа просмотра журналов ЦУС и СД; * АП.   **Функционал, не входящий в состав ИТ-услуги**   * Монтаж/демонтаж оборудования; * Предоставление запасных частей и/или подменного оборудования; * Ремонт оборудования; * Организация и обслуживание структурированных кабельных сетей; * Подключение рабочих мест и периферийного оборудования к сетевой инфраструктуре АПКШ; * Обеспечение электропитания оборудования.   Исполнение инцидентов по сложным и не описанным в открытых источниках ошибкам, аппаратным сбоям:   * заявка передается производителю. На время устранения ошибки производителем обращение переводится в статус «приостановлено».   Закрытие инцидента по сервису производится:   * после восстановления штатного режима работы оборудования; * после диагностирования неисправности и идентификации, требующей замены компоненты; * в случае отсутствия у Заказчика действующего договора на поддержку оборудования у производителя.   Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA[[1]](#footnote-1) **–** не более 2% в день от общего кол-ва обслуживаемых в рамках договора единиц активного сетевого оборудования *(определяется при заключении договора на предоставления услуги)*  Максимальное отклонение по количеству оборудования относящегося к сети АПКШ без изменения условий договора +/- 5%.  Изменение параметров функционирования сети, установка нового оборудования, проводится в рамках разовых работ.  Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:   * Доступ, в том числе удаленный, к необходимым для оказания ИТ/ИБ-услуги сегментам локальной сети, программному и аппаратному обеспечению; * Необходимые права доступа для оказания ИТ/ИБ-услуги; * Копии прав на использование ПО (лицензии); * Копии договоров на обслуживание сетевого оборудования (включая обновление и поддержку программного обеспечения), контакты поставщиков услуг поддержки.   Список оборудования, относящегося к сети АПКШ, включая:   * Тип, модель, год выпуска; * Количество; * Серийный номер; * Наличие дублирующих устройств; * Описание выполняемых функций; * Инвентаризационный номер; * Сетевое имя; * IP адрес; * Название предприятия; * Адрес; * Название помещения (номер кабинета) где размещено оборудование.   Проектную рабочую, эксплуатационную документацию на элементы сетевой инфраструктуры предприятия:   * Описание проектных решений; * Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации; * Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи; * Формуляр, содержащий актуальную на момент передачи конфигурацию; передаваемого на обслуживание оборудования.   **По запросу Исполнителя** Заказчик перед началом оказания услуги должен предоставить Исполнителю:   * Стандарты и политики, определяющие требования к администрированию сетевого оборудования, включая стандарты и политики по ИБ, утвержденные Заказчиком. | | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка и обслуживание ПУ ЦУС (консоль администрирования) | | | | 0,0002 | Центр управления сетью | |  |
| Поддержка и обслуживание КШ | | | | 0,011668935 | Криптошлюз | |
| Поддержка и обслуживание СД | | | | 0,009671256 | Сервер доступа | |
| Поддержка АП | | | | 0,005924935 | Абонентский пункт | |
| Поддержка работы АПКШ в режиме МЭ | | | | 0,016666667 | Криптошлюз | |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  | | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  | | | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Не применимо | | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Не применимо | | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Не применимо | | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Не применимо | | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Не применимо | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | |

1. Заявки сверх установленного лимита принимаются без гарантии соблюдения временных параметров SLA [↑](#footnote-ref-1)