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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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)