

## ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ «SBERCLOUD PROFESSIONAL & MANAGED SERVICES»

### 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ОПИСАНИЕ УСЛУГ

- 1.1. **SberCloud Professional Services** включают в себя оказание Заказчику комплекса инженерных работ и информационно-технологических услуг, в том числе установку и настройку облачной платформы SberCloud и входящих в нее, а также сопутствующих компонентов (например, дополнительного программного обеспечения).

На время оказания услуги SberCloud Professional Services, при необходимости, Заказчик предоставляет доступ к тенанту и (или) виртуальным машинам. Услуги оказываются Исполнителем только в виртуальных машинах, в которых не обрабатывается защищаемая информация Заказчика. После приема результатов Услуг по Акту сдачи-приемки оказанных Услуг (п. 5.1. настоящего Приложения) Заказчик не вправе предъявлять претензии Исполнителю. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что после приемки результатов оказания Услуги ответственность за защиту виртуальных машин и обрабатываемой в них защищаемой информации несет Заказчик.

Проектирование, модернизация, изменение функционала информационных систем Заказчика не является предметом услуги.

- 1.2. **SberCloud Managed Services** является услугой Исполнителя по обслуживанию IT-инфраструктуры Заказчика в рамках приобретенных Заказчиком услуг платформы SberCloud Advanced и/или SberCloud Enterprise<sup>1</sup>.

SberCloud Managed Services для облачной платформы **SberCloud Enterprise** могут включать следующие виды услуг:

- подключение и настройка сервиса Интернет – NAT;
- подключение и настройка сервиса в облаке через Site to Site VPN – L3 VPN (IPsec VPN);
- настройка Firewall;
- проверка правильности настроек клиентом фаерволла (например, правил DNAT, SNAT);
- настройка DHCP;
- настройка Routing;
- настройка Load Balancer;
- создание виртуальной машины из стандартного шаблона;
- создание виртуальной машины согласно требованиям Заказчика;
- изменение характеристик виртуальной машины (без кастомизации гостевой ОС);
- создание клонов виртуальных машин;
- выгрузка метрик состояния по требованию (CPU, RAM, сетевых интерфейсов);
- создание и удаление пользователя в тенанте;
- настройка привилегий пользователя;
- изменение дисковой политики по умолчанию для VDC;
- включение / отключение дополнительных услуг, доступных штатными средствами VDC (логирование, DFW, VPN и т. д.);
- оценка необходимого объема хранилища для резервного копирования;
- создание задания резервного копирования;
- восстановление виртуальной машины из резервной копии;
- восстановление файлов из резервных копий;
- тестовое восстановление виртуальной машины из резервной копии.

SberCloud Managed Services для платформы SberCloud Advanced могут включать следующие виды услуг:

- настройка Firewall;
- развертывание локальных сетей для виртуальной инфраструктуры;
- создание виртуальной машины из стандартного шаблона;
- Создание виртуальной машины согласно требованиям Заказчика;
- изменение характеристик виртуальной машины (без кастомизации гостевой ОС);
- создание клонов виртуальных машин;
- создание балансировщика нагрузки в базовой конфигурации;
- создание задания резервного копирования;
- изменение задания резервного копирования;
- создание хранилищ;
- развертывание сервиса кеширования данных;
- развёртывание брокера сообщений на Кафке;
- развертывание брокера сообщений на Rabbit MQ;

<sup>1</sup> Под SberCloud Enterprise в тексте настоящего Приложения понимается облачная IaaS-платформа на основе продуктов VMware.

- базовое подключение сервиса к готовой предподключенной инфраструктуре Заказчика;
- настройка private DNS;
- создание единиц шлюза натиования и настройка базовых правил в нем;
- создание белого IP-адреса;
- настройка связи нескольких локальных сетей воедино;
- создание групп пользователей со специализированными настройками;
- настройка правил автоматического масштабирования;
- создание типовой базы данных SQL (в том числе, с отказоустойчивостью);
- создание типовой базы данных NoSQL (в том числе, с отказоустойчивостью);
- создание снимков дисков.

## 2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Исполнитель оказывает Услуги на основании запроса Заказчика и Плана работ (далее – План). План согласуется и утверждается с Заказчиком в индивидуальном порядке.
- 2.2. Запрос на Услуги направляется на электронный адрес ответственного лица Исполнителя.
- 2.3. Исполнитель не позднее следующего рабочего дня, следующего за днем получения запроса, подтверждает ее прием по электронной почте, а также готовность оказать Услугу по соответствующему запросу, либо направляет свои замечания, которые рассматриваются Заказчиком. В случае, если Заказчик не согласен с изменениями, процедура согласования заявки повторяется.
- 2.4. Стороны утверждают План путем согласования по электронной почте.
- 2.5. В рамках **SberCloud Managed Services** Исполнитель оказывает услуги на основании согласованного Плана, где порядок оказания – это два доступных варианта оказания услуги:
  - 2.5.1. **по расписанию**, то есть с указанием желаемых сроков для каждого отдельного вида услуг SberCloud Managed Services;
  - 2.5.2. **по запросу**, то есть без расписания, путем направления запросов в рамках Приложения № 4 к Договору с **обязательной темой письма «Managed Services»** на адрес электронной почты Технической поддержки, не привязанных к какому-то определенному времени.
- 2.6. Обмен оригиналами документов, необходимых Исполнителю для оказания Услуг, а равно передача Заказчику полученных/созданных в процессе оказания Услуг оригиналов документов, осуществляется силами и за счет Заказчика. Оригиналы полученных/созданных Исполнителем документов Исполнитель передает надлежащим образом уполномоченному лицу Заказчика, в случае **SberCloud Professional Services** - вместе с Актом сдачи-приемки оказанных Услуг (Приложение № 6 к Договору).
- 2.7. Достаточным фактом подтверждения оказания Услуг является успешный запуск установленных/настроенных сервисов, программного обеспечения и прочих сопутствующих компонентов согласно Плану.

## 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ

- 3.1. Ориентировочный срок оказания услуг **SberCloud Professional Services** согласуется и указывается Сторонами в Плате (см. раздел 3 настоящего Приложения) и исчисляется со дня получения Исполнителем от Заказчика надлежащим образом оформленного полного комплекта документов, необходимого для оказания Услуг. После получения всей необходимой информации по согласованному Плате оказание услуг начинается не позднее 10 (десяти) рабочих дней.
- 3.2. Срок выполнения каждого из вида услуг **SberCloud Managed Services** исчисляется не ранее момента согласования Сторонами Плате и при условии предоставления Заказчиком всей необходимой информации для оказания Услуги.
  - 3.2.1. В рамках установленных показателей для платформы **SberCloud Enterprise** Заказчик может заказывать до 3 (трех) типов услуг одновременно: 2 (две) со временем выполнения до 24 (двадцати четырех) часов, и 1 (одной) – с временем выполнения до 48 (сорока восьми) часов, или 3 (три) вида услуг со временем выполнения до 24 (двадцати четырех) часов согласно Таблице 1. Время выполнения такой общей заявки будет считаться по самому длительному времени выполнения в наборе услуг.
  - 3.2.2. В рамках установленных показателей для платформы **SberCloud Advanced** Заказчик может заказывать не более одного типа услуг в указанный период.
  - 3.2.3. В случае, если состав и/или объемы услуг выходят за пределы указанных в таблицах 1, 2 характеристик, в том числе настройка прочих услуг для платформы **SberCloud Advanced**, которые в явном виде не перечислены в таблице 2, такие услуги, сроки и возможность их выполнения согласовываются с Заказчиком в индивидуальном порядке.

Табл. 1. Целевые показатели по обработке запросов по услугам SberCloud Managed Services для платформы SberCloud Enterprise

Наименование услуги SberCloud Managed Services	Время реакции (ч.)	Время выполнения (ч.)	Метрики	СВП
Подключение и настройка сервиса Интернет – NAT	0,25	До 24	До 3 IP-адресов, до 5 правил	24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
Подключение и настройка сервиса в облаке через Site to Site VPN – L3 VPN (Ipsec VPN)	0,25	До 48	До 8 сайтов	
Настройка Firewall	0,25	До 24	До 10 правил	
Проверка правильности настроек клиентом фаерволла (например, правил DNAT, SNAT)	0,25	До 24	До 5 сервисов	
Настройка DHCP	0,25	До 24	До 10 подсетей	
Настройка Routing	0,25	До 24	До 20 маршрутов	
Настройка Load Balancer	0,25	До 24	До 5 серверов виртуальных и до 5 серверов в backend	
Создание виртуальной машины из стандартного шаблона	0,25	До 24	До 15 виртуальных машин	
Создание виртуальной машины согласно требованиям заказчика	0,25	До 24	До 10 виртуальных машин	
Изменение характеристик виртуальной машины (без кастомизации гостевой ОС)	0,25	До 24	До 15 виртуальных машин	
Создание клонов виртуальных машин	0,25	До 24	До 10 виртуальных машин	
Выгрузка метрик состояния по требованию (CPU, RAM, сетевых интерфейсов)	0,25	До 24	До 15 виртуальных машин (до 5 метрик на 1 VM)	
Создание и удаление пользователя в тенанте	0,25	До 24	До 15 пользователей	
Настройка привилегий пользователя	0,25	До 24	До 15 пользователей	
Изменение дисковой политики по умолчанию для VDC	0,25	До 24	До 15 политик	
Включение / отключение доп. услуг, доступных штатными средствами VDC (логирование, DFW, VPN и т. д.)	0,25	До 24	До 10 дополнительных услуг	
Оценка необходимого объема хранилища для РК	0,25	До 48	До 20 объектов (виртуальные машины и т. д.)	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Создание задания резервного копирования	0,25	До 48	До 20 объектов (виртуальные машины и т. д.)	
Восстановление виртуальной машины из резервной копии	0,25	До 48	До 1 Tb	
Восстановление файлов из резервных копий	0,25	До 48	До 500 Gb	
Тестовое восстановление виртуальной машины из резервной копии	0,25	До 48	До 1 Tb	

Табл. 2. Целевые показатели по обработке запросов по услугам SberCloud Managed Services для сервисов SberCloud Advanced

Услуга SberCloud.Advanced	Описание сервиса	Наименование оказываемой услуги SberCloud Managed Services	Время реакции (ч.)	Время выполнения (ч.)	Метрики	СВП
Virtual Private Cloud	Локальный вЦОД	Настройка Firewall	0,25	До 24	До 50 штук, до 25 правил	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Virtual Private Cloud	Локальный вЦОД	Развертывание локальных сетей для виртуальной инфраструктуры	0,25	До 24	До 50 штук, до 25 правил	
Elastic Cloud Server	Виртуальные машины	Создание виртуальной машины из стандартного шаблона	0,25	До 24	До 50 виртуальных машин	
Elastic Cloud Server	Виртуальные машины	Создание виртуальной машины согласно требованиям Заказчика	0,25	До 24	До 10 виртуальных машин	
Elastic Cloud Server	Виртуальные машины	Изменение характеристик виртуальной машины (без кастомизации гостевой ОС)	0,25	До 24	До 50 виртуальных машин	
Elastic Cloud Server	Виртуальные машины	Создание клонов виртуальных машин	0,25	До 24	До 10 виртуальных машин	
Elastic Load Balancer	Балансировщик нагрузки для виртуальной инфраструктуры	Создание балансировщика нагрузки в базовой конфигурации	0,25	До 24	До 10 сущностей	
Cloud BackUp and Recovery	Резервное копирование	Создание задания резервного копирования	0,25	До 24	До 10 правил	
Cloud BackUp and Recovery	Резервное копирование	Изменение задания резервного копирования	0,25	До 24	До 10 правил	
Object Storage Service	S3	Создание хранилищ	0,25	До 24	До 50 хранилищ	
Scalable File Service	NFS как сервис	Развертывание сетевого хранилища для виртуальной инфраструктуры в облаке	0,25	До 24	до 50 базовых сетевых хранилищ	
Distributed Cache Service	Сервис кеширования данных	Развертывание сервиса кеширования данных	0,25	До 24	До 10 сервисов	
Kafka	Брокер сообщений на Кафке	Развёртывание брокера сообщений на Кафке	0,25	До 24	До 10 сервисов	
Rabbit MQ	Брокер сообщений на Rabbit MQ	Развертывание брокера сообщений на Rabbit MQ	0,25	До 24	До 10 сервисов	
Virtual Private Network	VPN	Базовое подключение сервиса к готовой предподключенной инфраструктуре Заказчика	0,25	До 24	До 10 подключений	

Табл. 2. Целевые показатели по обработке запросов по услугам SberCloud Managed Services для сервисов SberCloud Advanced

Услуга SberCloud.Advanced	Описание сервиса	Наименование оказываемой услуги SberCloud Managed Services	Время реакции (ч.)	Время выполнения (ч.)	Метрики	СВП
Domain Name Service	DNS	Настройка private DNS	0,25	До 24	До 10 зон	
NAT Gateway	Шлюз натирования	Создание единиц шлюза натирования и настройка базовых правил в нем	0,25	До 24	До 10 единиц	
Elastic IP	Публичный IP-адрес	Создание публичного IP-адреса	0,25	До 24	Зависит от квоты, настраивается совместно с одним из сервисов выше	
VPC Endpoint	Связь нескольких локальных сетей	Настройка связи нескольких локальных сетей воедино	0,25	До 24	До 5 соединений	
IAM	Настройки пользователей	Создание групп пользователей со специализированными настройками	0,25	До 24	До 10 групп	
Auto-Scaling	Автоматическое масштабирование	Настройка правил автоматического масштабирования	0,25	До 24	До 10 правил	
Relational Database Service	Управление реляционными базами данных	Создание типовой базы данных SQL (в том числе, с отказоустойчивостью)	0,25	До 24	До 10 штук	
Document Database Service	Управления документно-ориентированной базой данных	Создание типовой базы данных NoSQL (в том числе, с отказоустойчивостью)	0,25	До 24	До 10 штук	
Elastic Volume Service	Менеджер управления дисками	Создание снапшотов дисков	0,25	До 24	До 50 штук	

#### 4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГИ

- 4.1. В рамках **SberCloud Professional Services** сдача-приемка оказанных Услуг производится по Акту сдачи-приемки оказанных Услуг, подписываемому уполномоченными представителями Сторон в порядке, предусмотренном Договором.
- 4.2. В рамках **SberCloud Managed Services** сдача-приемка оказанных Услуг производится по факту уведомления Заказчика по электронной почте об окончании оказания Услуг.
- 4.2.1. Заказчик в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления от Исполнителя, обязан:
- 4.2.2. (а) принять все выполненные Исполнителем Услуги полностью и подтвердить указанное согласием посредством электронной почты;
- 4.2.3. (б) либо не принимать оказанные Услуги и уведомить Исполнителя о причинах неприема с целью корректировки работ Исполнителем согласно требованиям Заказчика (в рамках соответствующей заявки и Плана).
- 4.2.4. В случае если Заказчик в срок, установленный п. 4.2.1. настоящего Приложения, не направит Исполнителю мотивированный отказ от приема Услуг, Услуги будут считаться выполненными Исполнителем в полном объеме.

#### 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ТАРИФИКАЦИЯ

- 5.1. Стоимость оказываемых Услуг по Договору согласовывается Сторонами в Заказах Услуг, на основании Тарифов, размер которых установлен в Приложении № 7 к Договору. Стоимость Услуги указывается за Отчётный период.
- 5.2. В случае покупки Пакетов часов **SberCloud Managed Services** согласно приложению № 7 к Договору Заказчик проинформирован и согласен, что Пакеты часов сгорают по истечению месяца, в том числе, в том случае, если Заказчик ничего не заказывал в течение данного месяца.
- 5.3. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке, установленном Разделом 4 Договора.

#### 6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

- 6.1. Заказчик обязуется:
  - 6.1.1. предоставить возможность для удаленного доступа Исполнителя к объектам инфраструктуры Заказчика в пределах, необходимых в целях оказания Услуги. В случае необходимости выезда специалиста Исполнителя на территорию Заказчика предоставить такому специалисту доступ на территорию и к инфраструктуре Заказчика, обеспечить работоспособность инфраструктуры и подключение ее к сети Интернет;
  - 6.1.2. предоставлять Исполнителю все необходимые для оказания Услуги документы и информацию в виде, форме и количестве, необходимом Исполнителю для качественного оказания Услуги. Заказчик гарантирует их подлинность и достоверность. Исполнитель исходит из презумпции достоверности предоставленной информации и не проводит ее дополнительной проверки. Заказчик несет ответственность за достоверность и своевременность передачи Исполнителю документов, материалов и информации, необходимых для выполнения Услуги. В случае передачи Заказчиком недостоверной информации, Исполнитель не несет ответственности за ненадлежащее качество и сроки оказания Услуги, а также другие последствия использования им в процессе оказания Услуг такой информации.
  - 6.1.3. по запросу Исполнителя выдавать доверенности на сотрудников Исполнителя, необходимые для оказания Услуги;
  - 6.1.4. в случае оказания услуги **SberCloud Managed Services** для платформы SberCloud Advanced **обеспечить подключение услуги Cloud Trace Service** – сервиса облачной платформы SberCloud Advanced, обеспечивающей журналирование действий пользователей облачной инфраструктуры.
- 6.2. Исполнитель обязуется:
  - 6.2.1. предоставлять по запросу Заказчика перечень документов и информации, необходимых для оказания Услуг;
  - 6.2.2. оказывать Заказчику информационную и консультационную поддержку по Услуге;
  - 6.2.3. оказывать Услуги качественно и в надлежащие сроки и совершать все свои действия в интересах Заказчика;
  - 6.2.4. незамедлительно извещать Заказчика о наступлении обстоятельств, препятствующих Исполнителю выполнять свои обязательства в рамках Услуги;
  - 6.2.5. сообщать Заказчику по его письменному требованию сведения о ходе оказания Услуги;
  - 6.2.6. устранять ошибки, которые могут возникнуть при оказании Услуг.
- 6.3. Исполнитель вправе:
  - 6.3.1. оказывать Услуги лично либо поручить их исполнение третьему лицу без изменения стоимости Услуги;

- 6.3.2. требовать от Заказчика предоставления ему информации и документов, необходимых для своевременного оказания Услуги.
- 6.4. У Заказчика имеется понимание, что Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с действующим на момент оказания Услуг законодательством Российской Федерации, поэтому Заказчик не будет требовать оказания Услуги в нарушение законодательства Российской Федерации или вне пределов действительных возможностей Исполнителя.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за все последствия, вызванные непредставлением/несвоевременным предоставлением Заказчиком надлежащих доступов, информации, сведений (документов), предоставлением некомплектной документации или если эти последствия вызваны виновным действием (бездействием) самого Заказчика, либо третьих лиц со стороны Заказчика.
- 6.6. Исполнитель ни в каком случае не будет нести ответственность за:
- 6.6.1. понесенные Заказчиком в связи с потерей данных либо восстановлением программного обеспечения;
- 6.6.2. убытки, понесенные в связи с заменой Заказчиком продуктов или услуг;
- 6.6.3. случайные/косвенные убытки, включая стоимость простоя или упущенную выгоду.
- 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**
- 7.1. В рамках **SberCloud Professional Services** ответственность Исполнителя перед Заказчиком в любом случае ограничена реальным (прямым) ущербом, но:
- 7.1.1. не более 20% размера от стоимости услуги за отчетный период, если стоимость Услуги за Отчетный период составляет не более 100 000 (Сто тысяч) рублей;
- 7.1.2. не более 10% размера от стоимости услуги за отчетный период, если стоимость Услуги за Отчетный период составляет более 100 000 (Сто тысяч) рублей.
- 7.2. В рамках **SberCloud Managed Services** Стороны соглашаются, что в качестве компенсации за нарушение установленных целевых показателей оказания Услуги, Исполнитель предоставляет Заказчику дополнительный бесплатный час за каждый просроченный час в рамках установленного времени выполнения и с учетом условий, установленных разделом 4 настоящего Приложения.

## **8. ИНЫЕ УСЛОВИЯ, ПРИМЕНИМЫЕ К УСЛУГАМ**

- 8.1. Исполнитель не осуществляет и обязуется не осуществлять обработку, ознакомление, распространение, предоставление, блокирование, уничтожение, обезличивание данных, в том числе персональных данных, обрабатываемых в информационных системах Заказчика, размещаемых на базе инфраструктуры облачной платформы Исполнителя. Иными словами, доступ Исполнителя к информации, размещаемой Заказчиком, является исключительно технологическим (осуществляемым без возможности ознакомлений с её содержимым работниками Исполнителя или работниками Соисполнителей), необходимым для исполнения условий Договора.
- 8.2. Заказчик проинформирован и согласен с тем, что в отношении описанных в данном документе Услуг не применяются условия SLA Услуг – Приложения 2.0 и т. д., которые описывают уровни предоставления Услуг по Договору, компенсации за несоблюдение доступности Услуг, порядок обработки запросов Заказчика, а также иные связанные с оказанием Услуг вопросы.

## **9. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ, ОБЯЗАННОСТЕЙ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ В ОБЛАСТИ ИБ В РАМКАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ SBERCLOUD MANAGED SERVICES**

Распределение ролей, обязанностей и ответственности в области ИБ между Исполнителем и Заказчиком при оказании Исполнителем услуги представлено в Таблицах 3 и 4.

Табл. 3. Распределение зон ответственности при оказании услуг SberCloud Managed Services на платформе SberCloud Enterprise

Наименование технологического (архитектурного) уровня	Применимые к уровню процессы/услуги/сервисы ИБ	Описание процесса/сервиса/услуги	Ответственность за предоставление/администрирование услуги/сервиса/процессов	Кому предоставлен доступ к средствам предоставления услуги/сервиса/ процесса
Прикладной уровень и уровень операционных систем, установленных в ВМ ВЦОД Заказчика	Журналирование событий	Журналирование событий в прикладном программном обеспечении (в том числе СУБД, серверах приложений, WEB-серверах, ...) и операционных системах, установленных в виртуальных машинах (ВМ) Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Управление доступом	Управление доступом к прикладному программному обеспечению (в том числе СУБД, серверам приложений, WEB-серверам, ...) и операционным системам, установленным в ВМ Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Управление аутентификационной информацией	Управление аутентификационной информацией, используемой при доступе к прикладному программному обеспечению (ППО) и операционным системам (ОС), установленным в ВМ Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Управление уязвимостями	Контроль и анализ защищенности ОС и ППО, функционирующего в ВМ ВЦОД Заказчика, в том числе установка критических обновлений безопасности, правка конфигураций ППО, а также изменение легко-подбираемых паролей и паролей доступа по умолчанию к сервисам и компонентам ОС и ППО, обнаруженных в ходе контроля и анализа защищенности.	Заказчик	Заказчик
	Управление инцидентами ИБ	Сбор (в том числе с использованием средств SIEM) и анализ событий безопасности со всего ППО, ОС и средств защиты информации (СрЗИ), функционирующих в «Организации» (ВЦОД) Заказчика, а также мониторинг и реагирование на инциденты безопасности.	Заказчик	Заказчик
	Управление криптографией	Установка, настройка и администрирование в ВЦОД Заказчика средств защиты информации (СЗИ) в исполнении Virtual Appliance. Настройка и администрирование размещенных в ЦОД Исполнителя программно-аппаратных СЗИ и межсетевых экранов Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Установка и администрирование средств защиты	Установка, настройка и администрирование в ВМ ВЦОД Заказчика СрЗИ от несанкционированного доступа (НСД), антивирусных средств и прочих средств защиты информации, устанавливаемых в ВМ ВЦОД Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Управление резервированием информации	Установка и настройка в ВМ Заказчика средств резервного копирования (СРК) баз данных и прочей информации Заказчика, хранимой внутри ВМ его ВЦОД, а также администрирование указанных средств. Создание резервных копий информации Заказчика и её восстановление из резервных копий.	Заказчик	Заказчик
	Обеспечение защиты персональных данных клиентов	Защита согласно 152-ФЗ персональных данных (ПДн) клиентов, обрабатываемых в ВМ ВЦОД Заказчика, в том числе, но не ограничиваясь защитой ПДн, обрабатываемых средствами установленных в ВМ ВЦОД Заказчика СУБД.	Заказчик	Заказчик



Табл. 3. Распределение зон ответственности при оказании услуг SberCloud Managed Services на платформе SberCloud Enterprise

Наименование технологического (архитектурного) уровня	Применимые к уровню процессы/услуги/сервисы ИБ	Описание процесса/сервиса/услуги	Ответственность за предоставление/администрирование услуги/сервиса/процессов	Кому предоставлен доступ к средствам предоставления услуги/сервиса/ процесса
Уровень «Организации» и ВЦОД Заказчика	Журналирование событий	<p>Журналирование событий, связанных с функционированием объектов ВЦОД Заказчика (например, его ВМ) и действиями пользователей в консолях VMware vCloud Director, Veeam Backup&amp;Replication таких как:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. вход/выход пользователей в/из консолей;</li> <li>2. создание/удаление новых учётных записей пользователей и присвоение им привилегий доступа к консолям;</li> <li>3. создание/удаление ВМ;</li> <li>4. запуск/останов ВМ;</li> <li>5. создание клонов ВМ;</li> <li>6. изменение характеристик ВМ;</li> <li>7. настройка NAT/DHCP/L2VPN/L3VPN, маршрутизации, балансировщика нагрузки и/или правил межсетевого экранирования;</li> <li>8. создание/изменение задания резервного копирования;</li> <li>9. восстановление ВМ из резервной копии;</li> <li>10. восстановление файлов из резервной копии;</li> <li>11. изменение дисковой политики по умолчанию для VDC;</li> <li>12. включение/отключение дополнительных услуг (логирование, DFW, VPN и прочее).</li> </ol>	Исполнитель	Заказчик, Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)
	Администрирование «Организацией» и управление доступом к ней	Администрирование «Организацией» Заказчика с использованием консоли VMware Cloud Director Администрирование доступом к «Организации» Заказчика с использованием консоли VMware Cloud Director.	<p>Исполнитель (ответственность за предоставление сервиса vCD)</p> <p>Заказчик (ответственность за администрирование «Организацией» и доступом к ней)</p>	Заказчик
		<p>Услуги по администрированию «Организацией» Заказчика, включающие в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. создание ВМ из стандартных шаблонов;</li> <li>2. создание ВМ согласно требованиям Заказчика;</li> <li>3. изменение характеристик ВМ (без кастомизации гостевой ОС);</li> <li>4. создание клонов ВМ;</li> <li>5. выгрузка метрик состояния по требованию (CPU, RAM, сетевых интерфейсов);</li> <li>6. изменение дисковой политики по умолчанию для VDC;</li> <li>7. включение/отключение дополнительных услуг (журналирование, DFW, VPN и т. д.).</li> </ol>	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)

Табл. 3. Распределение зон ответственности при оказании услуг SberCloud Managed Services на платформе SberCloud Enterprise

Наименование технологического (архитектурного) уровня	Применимые к уровню процессы/ услуги/сервисы ИБ	Описание процесса/сервиса/услуги	Ответственность за предоставление/ администрирование услуги/сервиса/ процессов	Кому предоставлен доступ к средствам предоставления услуги/сервиса/ процесса
	Управление аутентификационной информацией	Создание/удаление новых учётных записей в «Организации» и присвоение им привилегий доступа к «Организации» Заказчика.	Исполнитель (ответственность за предоставление сервиса)  Заказчик (ответственность за управление аутентификационной информацией)	Заказчик
		Создание и удаление учётных записей пользователей в «Организации». Настройка привилегий для учётных записей пользователей в «Организации».	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)
	Управление безопасностью и прочими настройками для виртуальных сетей	Создание, удаление и администрирование с использованием консоли VMware Cloud Director необходимых внутренних сетей или групп безопасности в процессе администрирования ВЦОД Заказчика. Настройка параметров межсетевого экранирования периметра ВЦОД Заказчика с использованием консоли VMware Cloud Director . Настройка внутреннего сегментирования и внутреннего межсетевого экранирования (с использованием консоли VMware Cloud Director) ВЦОД Заказчика. Настройка NAT/DHCP/L2VPN/L3VPN, маршрутизации или балансировки нагрузки входящего в ВЦОД Заказчика сетевого трафика с использованием консоли VMware Cloud Director.	Исполнитель (ответственность за предоставление сервиса)  Заказчик (ответственность за администрирование)	Заказчик
		Подключение и настройка сервиса Интернет с настройкой NAT в ВЦОД Заказчика с использованием консоли VMware Cloud Director. Подключение и настройка Site to Site L3VPN (IPsec VPN) до ВЦОД Заказчика с использованием возможностей, предоставляемых консолью VMware Cloud Director. Подключение и настройка Site to Site L2 VPN (SSL VPN) до ВЦОД Заказчика с использованием возможностей, предоставляемых консолью VMware Cloud Director. Настройка правил межсетевого экранирования с использованием консоли VMware Cloud Director в ВЦОД Заказчика. Проверка правильности сетевых настроек (например, правил DNAT, SNAT) и правил межсетевого экранирования, выполненных клиентом в своём ВЦОД с использованием консоли VMware Cloud Director. Настройка DHCP, маршрутизации и балансировки нагрузки входящего в ВЦОД Заказчика сетевого трафика с использованием консоли VMware Cloud Director.	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)

Табл. 3. Распределение зон ответственности при оказании услуг SberCloud Managed Services на платформе SberCloud Enterprise

Наименование технологического (архитектурного) уровня	Применимые к уровню процессы/услуги/сервисы ИБ	Описание процесса/сервиса/услуги	Ответственность за предоставление/администрирование услуги/сервиса/процессов	Кому предоставлен доступ к средствам предоставления услуги/сервиса/ процесса
	Управление резервированием информации	Управление резервированием информации Заказчика с использованием консоли средства резервного копирования Veeam Backup&Replication (для облачной платформы SberCloud Enterprise), включающее в себя: 1. создание/изменение заданий резервного копирования информации Заказчика; 2. восстановление информации Заказчика из резервных копий.	Исполнитель  Заказчик (ответственность за управление резервированием своей информацией)	Заказчик
		Оценка необходимого объема хранилища для резервного копирования информации Заказчика. Создание задания резервного копирования. Изменение задания резервного копирования. Восстановление VM (для облачной платформы SberCloud Enterprise) из резервной копии. Восстановление файлов из резервной копии (для облачной платформы SberCloud Enterprise). Проведение тестовых восстановлений VM/ECS/EVS.	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services», для облачной платформы SberCloud.Advanced предоставляется в рамках услуги Cloud Backup and Recovery)	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)
	Установка и использование СЗИ	Установка, администрирование, своевременное обновление и безотлагательная установка критических обновлений безопасности на используемых в ВЦОД Заказчика виртуальных средствах защиты информации в исполнениях Virtual appliance (межсетевые экраны, системы обнаружений и/или предотвращения компьютерных атак и прочее). Настройка и администрирование программно-аппаратных средств защиты информации Заказчика, в том числе средств криптографической защиты информации, размещаемых в ЦОД Исполнителя.	Заказчик	Заказчик
	Обеспечение защиты персональных данных клиентов	Обеспечение соответствия ВЦОД в составе информационных систем персональных данных (ИСПДн) Заказчика требованиям 152-ФЗ.	Заказчик	Заказчик
Инфраструктурный уровень	Мониторинг и поддержка	Мониторинг инфраструктуры облачной платформы SberCloud, обеспечение её доступности, производительности, наличия необходимого количества оборудования, обеспечение необходимой для её работы пропускной способности сети, вычислительных мощностей и емкости систем хранения данных (СХД) инфраструктуры.	Исполнитель	Исполнитель
	Журналирование событий	Журналирование событий в компонентах облачной платформы и средствах защиты информации инфраструктуры облачной платформы SberCloud.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление доступом	Управление доступом к сегменту управления инфраструктурой облачной платформы SberCloud, её VLAN-ам и компонентам.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление аутентификационной информацией	Управление учётными записями AD привилегированных пользователей, имеющих доступ к сегменту управления инфраструктурой облачной платформы SberCloud, и их вторым фактором аутентификации (аутентификаторами).	Исполнитель	Исполнитель
	Управление уязвимостями	Контроль и анализ защищенности служебных VM MGMT-сегмента и ESXi-серверов инфраструктуры облачной платформы SberCloud.	Исполнитель	Исполнитель

Табл. 3. Распределение зон ответственности при оказании услуг SberCloud Managed Services на платформе SberCloud Enterprise

Наименование технологического (архитектурного) уровня	Применимые к уровню процессы/услуги/сервисы ИБ	Описание процесса/сервиса/услуги	Ответственность за предоставление/администрирование услуги/сервиса/процессов	Кому предоставлен доступ к средствам предоставления услуги/сервиса/ процесса
	Управление инцидентами ИБ	Сбор с использованием средств SIEM с компонентов облачной платформы и средств защиты информации инфраструктуры облачной платформы SberCloud событий безопасности. Анализ собранных событий безопасности, а также мониторинг и реагирование на инциденты безопасности с привлечением внешнего SOC.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление конфигурацией	Контроль и управление процессами изменения конфигурации инфраструктуры облачной платформы SberCloud	Исполнитель	Исполнитель
	Управление безопасностью для виртуальных и физических сетей	Защита периметров ЦОД инфраструктуры облачной платформы SberCloud с использованием кластеров высокопроизводительных межсетевых экранов нового поколения (NGFW), обеспечивающих межсетевое экранирование и защиту от компьютерных атак инфраструктуры. Защита сетевой инфраструктуры облачной платформы SberCloud (входа в облако) от DDoS-атак, направленных на переполнение канальной емкости. Внутреннее сегментирование сетевых инфраструктур облачной платформы SberCloud с использованием NGFW и выделением в рамках ЦОД на сетевом уровне DMZ, PROD- и MGMT-сегментов инфраструктуры.	Исполнитель	Исполнитель
	Установка и администрирование средств защиты	Установка, настройка и администрирование средств защиты информации в составе инфраструктуры облачной платформы SberCloud, в том числе: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. средств антивирусной защиты;</li> <li>2. средств контроля действий привилегированных пользователей (администраторов SberCloud) класса PIM&amp;PAM;</li> <li>3. SIEM;</li> <li>4. средств контроля и анализа защищенности;</li> <li>5. WEB Application Firewall (WAF), используемого для защиты публикуемых консолей VMware vCloud Director, Veeam Backup&amp;Replication, Портала самообслуживания облачной платформы;</li> <li>6. NGFW;</li> <li>7. Identity and access management (IAM).</li> </ol>	Исполнитель	Исполнитель
	Управление резервированием информации	Резервное копирование и восстановление из образов служебных виртуальных машин инфраструктуры облачной платформы SberCloud с использованием инфраструктурных СРК.	Исполнитель	Исполнитель
	Обеспечение защиты персональных данных клиентов	Защита ПДн сотрудников Заказчика, имеющих доступ к консолям Veeam, vCloud, обрабатываемых в инфраструктурах облачных платформ SberCloud.	Исполнитель	Исполнитель
Физический уровень	Контроль доступа	Контроль доступа в ЦОД и помещения инфраструктуры облачной платформы SberCloud (охраняемая территория ЦОД, пропускной режим, системы контроля и управления доступом, запирающие стойки).	Исполнитель	Исполнитель
	Видеонаблюдение	Наличие внешней (по периметру ЦОД) и внутренней (в машинных залах ЦОД) систем видеонаблюдения	Исполнитель	Исполнитель

Табл. 3. Распределение зон ответственности при оказании услуг SberCloud Managed Services на платформе SberCloud Enterprise

Наименование технологического (архитектурного) уровня	Применимые к уровню процессы/услуги/сервисы ИБ	Описание процесса/сервиса/услуги	Ответственность за предоставление/администрирование услуги/сервиса/процессов	Кому предоставлен доступ к средствам предоставления услуги/сервиса/ процесса
	Размещение оборудования	Предоставление электропитания, доступа к сети Интернет и свободного места в стойках ЦОД. Предоставление, монтаж и коммутация оборудования (compute, network и storage) в стойках ЦОД. Размещение, подключение к питанию, сети Интернет и ВЦОД Заказчика средств защиты информации Заказчика, в том числе средств криптографической защиты информации.	Исполнитель	Исполнитель

Табл.4. Распределение зон ответственности при оказании услуг SberCloud Managed Services для платформы SberCloud Advanced

Наименование технологического (архитектурного) уровня	Применимые к уровню процессы/ услуги/сервисы ИБ	Описание процесса/сервиса/услуги	Ответственность за предоставление/ администрирование услуги/сервиса/ процессов	Кому предоставлен доступ к средствам предоставления услуги/сервиса/ процесса
Прикладной уровень и уровень операционных систем, установленных в ВМ ВЦОД Заказчика	Журналирование событий	Журналирование событий в прикладном программном обеспечении (в том числе СУБД, серверах приложений, WEB-серверах, ...) и операционных системах, установленных в виртуальных машинах (ВМ) Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Управление доступом	Управление доступом к прикладному программному обеспечению (в том числе СУБД, серверам приложений, WEB-серверам, ...) и операционным системам, установленным в ВМ Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Управление аутентификационной информацией	Управление аутентификационной информацией, используемой при доступе к прикладному программному обеспечению (ППО) и операционным системам (ОС), установленным в ВМ Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Управление уязвимостями	Контроль и анализ защищенности ОС и ППО, функционирующего в ВМ ВЦОД Заказчика, в том числе установка критических обновлений безопасности, правка конфигураций ППО, а также изменение легко-подбираемых паролей и паролей доступа по умолчанию к сервисам и компонентам ОС и ППО, обнаруженных в ходе контроля и анализа защищенности.	Заказчик	Заказчик
	Управление инцидентами ИБ	Сбор (в том числе с использованием средств SIEM) и анализ событий безопасности со всего ППО, ОС и средств защиты информации (СрЗИ), функционирующих в «Организации» (ВЦОД) Заказчика, а также мониторинг и реагирование на инциденты безопасности.	Заказчик	Заказчик
	Управление криптографией	Установка, настройка и администрирование в ВЦОД Заказчика средств криптографической защиты информации (СЗИ) в исполнении Virtual Appliance. Настройка и администрирование размещенных в ЦОД Исполнителя программно-аппаратных СЗИ и межсетевых экранов Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Установка и администрирование средств защиты	Установка, настройка и администрирование в ВМ ВЦОД Заказчика СрЗИ от несанкционированного доступа (НСД), антивирусных средств и прочих средств защиты информации, устанавливаемых в ВМ ВЦОД Заказчика.	Заказчик	Заказчик
	Управление резервированием информации	Установка и настройка в ВМ Заказчика средств резервного копирования (СРК) баз данных и прочей информации Заказчика, хранимой внутри ВМ его ВЦОД, а также администрирование указанных средств. Создание резервных копий информации Заказчика и её восстановление из резервных копий.	Заказчик	Заказчик
	Обеспечение защиты персональных данных клиентов	Защита согласно 152-ФЗ персональных данных (ПДн) клиентов, обрабатываемых в ВМ ВЦОД Заказчика, в том числе, но не ограничиваясь защитой ПДн, обрабатываемых средствами установленными в ВМ ВЦОД Заказчика СУБД.	Заказчик	Заказчик

Уровень «Организации» и ВЦОД Заказчика	Журналирование событий	<p>Журналирование событий, связанных с функционированием объектов ВЦОД Заказчика (например, его VM) и действиями пользователей консоли управления SberCloud.Advanced таких как:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. вход/выход пользователей в/из консолей;</li> <li>2. создание/удаление новых учётных записей пользователей и присвоение им привилегий доступа к консолям;</li> <li>3. создание/удаление VM;</li> <li>4. запуск/останов VM;</li> <li>5. создание клонов VM;</li> <li>6. изменение характеристик VM;</li> <li>7. настройка NAT/DHCP/L2VPN/L3VPN, маршрутизации, балансировщика нагрузки и/или правил межсетевого экранирования;</li> <li>8. создание/изменение задания резервного копирования;</li> <li>9. восстановление VM из резервной копии;</li> <li>10. восстановление файлов из резервной копии;</li> <li>11. изменение дисковой политики по умолчанию для VDC;</li> <li>12. включение/отключение дополнительных услуг (логирование, DFW, VPN и прочее);</li> <li>13. Развертывание локальных сетей для виртуальной инфраструктуры;</li> <li>14. Настройка Firewall;</li> <li>15. Настройка правил авто-скейлинга;</li> <li>16. Создание типовой базы данных SQL (в том числе, с отказоустойчивостью);</li> <li>17. Создание типовой базы данных NoSQL (в том числе, с отказоустойчивостью);</li> <li>18. Создание снимков дисков;</li> <li>19. Создание хранилищ (S3);</li> <li>20. Развертывание сетевого хранилища для виртуальной инфраструктуры в облаке;</li> <li>21. Развертывание сервиса кеширования данных;</li> <li>22. Развёртывание брокера сообщений на Кафке;</li> <li>23. Развертывание брокера сообщений на Rabbit MQ;</li> <li>24. Развертывание локальных сетей для виртуальной инфраструктуры;</li> <li>25. Создание балансировщика нагрузки в базовой конфигурации;</li> <li>26. Базовое подключение сервиса к готовой предподключенной инфраструктуре заказчика;</li> <li>27. Настройка private DNS;</li> <li>28. Создание единиц шлюза натирования и настройка базовых правил в нем;</li> <li>29. Настройка связи нескольких локальных сетей воедино;</li> <li>30. Настройка дашбордов для мониторинга;</li> <li>31. Создание групп пользователей со специализированными настройками.</li> </ol>		Заказчик, Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)
	Администрирование «Организацией» и управление доступом к ней	Администрирование «Организацией» Заказчика с использованием консоли управления SberCloud.Advanced. Администрирование доступом к «Организации» Заказчика с использованием консоли или консоли управления SberCloud.Advanced.	Исполнитель  Заказчик (ответственность за администрирование «Организацией» и доступом к ней)	Заказчик

		<p>Услуги по администрированию «Организацией» Заказчика, включающие в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. создание ВМ из стандартных шаблонов;</li> <li>2. создание ВМ согласно требованиям Заказчика;</li> <li>3. изменение характеристик ВМ (без кастомизации гостевой ОС);</li> <li>4. создание клонов ВМ;</li> <li>5. выгрузка метрик состояния по требованию (CPU, RAM, сетевых интерфейсов);</li> <li>6. изменение дисковой политики по умолчанию для VDC;</li> <li>7. включение/отключение дополнительных услуг (журналирование, DFW, VPN и т. д.);</li> <li>8. настройка правил авто-скейлинга;</li> <li>9. создание типовой базы данных SQL (в том числе, с отказоустойчивостью);</li> <li>10. создание типовой базы данных NoSQL (в том числе, с отказоустойчивостью);</li> <li>11. создание хранилищ (S3);</li> <li>12. развертывание сетевого хранилища для виртуальной инфраструктуры в облаке;</li> <li>13. развертывание сервиса кеширования данных;</li> <li>14. развёртывание брокера сообщений на Кафке;</li> <li>15. развертывание брокера сообщений на Rabbit MQ;</li> <li>16. настройка дашбордов для мониторинга</li> <li>17. настройка private DNS</li> </ol>	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)
	Управление аутентификационной информацией	Создание/удаление новых учётных записей в «Организации» и присвоение им привилегий доступа к «Организации» Заказчика.	Исполнитель (ответственность за предоставление сервиса)	Заказчик
		Создание и удаление учётных записей пользователей в «Организации». Настройка привилегий для учётных записей пользователей в «Организации». Создание групп пользователей со специализированными настройками.	Заказчик (ответственность за управление аутентификационной информацией)	
	Управление безопасностью и прочими настройками для виртуальных сетей	Создание, удаление и администрирование с использованием консоли управления SberCloud.Advanced необходимых внутренних сетей или групп безопасности в процессе администрирования ВЦОД Заказчика. Настройка параметров межсетевого экранирования периметра ВЦОД Заказчика с использованием консоли управления SberCloud.Advanced. Настройка внутреннего сегментирования и внутреннего межсетевого экранирования (с использованием консоли управления SberCloud.Advanced) ВЦОД Заказчика. Настройка NAT/DHCP/L2VPN/L3VPN, маршрутизации или балансировки нагрузки входящего в ВЦОД Заказчика сетевого трафика с использованием консоли управления SberCloud.Advanced.	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)
			Исполнитель (ответственность за предоставление сервиса)	Заказчик (ответственность за администрирование)



		<p>Подключение и настройка сервиса Интернет с настройкой NAT в ВЦОД Заказчика с использованием консоли управления SberCloud.Advanced.</p> <p>Подключение и настройка Site to Site L3VPN (IPsec VPN) до ВЦОД Заказчика с использованием возможностей, предоставляемых консолью управления SberCloud.Advanced.</p> <p>Настройка правил межсетевого экранирования с использованием консоли управления SberCloud.Advanced в ВЦОД Заказчика.</p> <p>Проверка правильности сетевых настроек (например, правил DNAT, SNAT) и правил межсетевого экранирования, выполненных клиентом в своём ВЦОД с использованием консоли управления SberCloud.Advanced.</p> <p>Настройка DHCP, маршрутизации и балансировки нагрузки входящего в ВЦОД Заказчика сетевого трафика с использованием консоли управления SberCloud.Advanced.</p> <p>Развертывание локальных сетей для виртуальной инфраструктуры Заказчика.</p> <p>Настройка Firewall внутри тенанта Заказчика</p> <p>Развертывание локальных сетей для виртуальной инфраструктуры Заказчика.</p> <p>Создание балансировщика нагрузки в базовой конфигурации в тенанте Заказчика.</p> <p>Базовое подключение сервиса к готовой предподключенной инфраструктуре Заказчика (VPN)</p> <p>Создание единиц шлюза натиования и настройка базовых правил в нем.</p> <p>Настройка связи нескольких локальных сетей воедино.</p> <p>Создание балансировщика нагрузки в базовой конфигурации.</p>	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)
	Управление резервированием информации	<p>Управление резервированием информации Заказчика с использованием консоли средства резервного копирования консоли управления SberCloud.Advanced, включающее в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. создание/изменение заданий резервного копирования информации Заказчика;</li> <li>2. восстановление информации Заказчика из резервных копий;</li> <li>3. создание снапшотов дисков.</li> </ol>	<p>Исполнитель (ответственность за предоставление сервиса, для облачной платформы SberCloud.Advanced предоставляется в рамках услуги Cloud Backup and Recovery)</p> <p>Заказчик (ответственность за управление резервированием своей информации)</p>	Заказчик
		<p>Оценка необходимого объема хранилища для резервного копирования информации Заказчика.</p> <p>Создание задания резервного копирования.</p> <p>Изменение задания резервного копирования.</p> <p>Составление схемы РК, политики, кол-во бэкапов в период времени, порядок запуска.</p> <p>Восстановление Elastic Cloud Server (ECS)/ Elastic Volume Service (EVS) для облачной платформы SberCloud.Advanced из резервной копии.</p> <p>Проведение тестовых восстановлений ECS/EVS.</p>	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services», для облачной платформы SberCloud.Advanced предоставляется в рамках услуги Cloud Backup and Recovery)	Исполнитель (в рамках предоставления услуги «SberCloud Managed Services»)

	Установка и использование СЗИ	Установка, администрирование, своевременное обновление и безотлагательная установка критических обновлений безопасности на используемых в ВЦОД Заказчика виртуальных средствах защиты информации в исполнениях Virtual appliance (межсетевые экраны, системы обнаружений и/или предотвращения компьютерных атак и прочее). Настройка и администрирование программно-аппаратных средств защиты информации Заказчика, в том числе средств криптографической защиты информации, размещаемых в ЦОД Исполнителя.	Заказчик	Заказчик
	Обеспечение защиты персональных данных клиентов	Обеспечение соответствия ВЦОД в составе информационных систем персональных данных (ИСПДн) Заказчика требованиям 152-ФЗ.	Заказчик	Заказчик
Инфраструктурный уровень	Мониторинг и поддержка	Мониторинг инфраструктуры облачной платформы SberCloud, обеспечение её доступности, производительности, наличия необходимого количества оборудования, обеспечение необходимой для её работы пропускной способности сети, вычислительных мощностей и емкости систем хранения данных (СХД) инфраструктуры.	Исполнитель	Исполнитель
	Журналирование событий	Журналирование событий в компонентах облачной платформы и средствах защиты информации инфраструктуры облачной платформы SberCloud.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление доступом	Управление доступом к сегменту управления инфраструктурой облачной платформы SberCloud, её VLAN-ам и компонентам.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление аутентификационной информацией	Управление учётными записями AD привилегированных пользователей, имеющих доступ к сегменту управления инфраструктурой облачной платформы SberCloud, и их вторым фактором аутентификации (аутентификаторами).	Исполнитель	Исполнитель
	Управление уязвимостями	Контроль и анализ защищенности служебных VM MGMT-сегмента и ESXi-серверов инфраструктуры облачной платформы SberCloud.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление инцидентами ИБ	Сбор с использованием средств SIEM с компонентов облачной платформы и средств защиты информации инфраструктуры облачной платформы SberCloud событий безопасности. Анализ собранных событий безопасности, а также мониторинг и реагирование на инциденты безопасности с привлечением внешнего SOC.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление конфигурацией	Контроль и управление процессами изменения конфигурации инфраструктуры облачной платформы SberCloud	Исполнитель	Исполнитель
	Управление безопасностью для виртуальных и физических сетей	Защита периметров ЦОД инфраструктуры облачной платформы SberCloud с использованием кластеров высокопроизводительных межсетевых экранов нового поколения (NGFW), обеспечивающих межсетевое экранирование и защиту от компьютерных атак инфраструктуры. Защита сетевой инфраструктуры облачной платформы SberCloud (входа в облако) от DDoS-атак, направленных на переполнение канальной емкости. Внутреннее сегментирование сетевых инфраструктур облачной платформы SberCloud с использованием NGFW и выделением в рамках ЦОД на сетевом уровне DMZ, PROD- и MGMT-сегментов инфраструктуры.	Исполнитель	Исполнитель

	Установка и администрирование средств защиты	Установка, настройка и администрирование средств защиты информации в составе инфраструктуры облачной платформы SberCloud, в том числе: средств антивирусной защиты; средств контроля действий привилегированных пользователей (администраторов SberCloud) класса PIM&PAM; SIEM; средств контроля и анализа защищенности; WEB Application Firewall (WAF), используемого для защиты публикуемой консоли управления SberCloud.Advanced и Портала самообслуживания облачной платформы; NGFW; Identity and access management (IAM).	Исполнитель	Исполнитель
	Управление резервированием информации	Резервное копирование и восстановление из образов служебных виртуальных машин инфраструктуры облачной платформы SberCloud с использованием инфраструктурных СРК.	Исполнитель	Исполнитель
	Обеспечение защиты персональных данных клиентов	Защита ПДн сотрудников Заказчика, имеющих доступ к консоли управления SberCloud.Advanced, обрабатываемых в инфраструктурах облачных платформ SberCloud.	Исполнитель	Исполнитель
Физический уровень	Контроль доступа	Контроль доступа в ЦОД и помещения инфраструктуры облачной платформы SberCloud (охраняемая территория ЦОД, пропускной режим, системы контроля и управления доступом, запирающие стоек).	Исполнитель	Исполнитель
	Видеонаблюдение	Наличие внешней (по периметру ЦОД) и внутренней (в машинных залах ЦОД) систем видеонаблюдения	Исполнитель	Исполнитель
	Размещение оборудования	Предоставление электропитания, доступа к сети Интернет и свободного места в стойках ЦОД. Предоставление, монтаж и коммутация оборудования (compute, network и storage) в стойках ЦОД. Размещение, подключение к питанию, сети Интернет и ВЦОД Заказчика средств защиты информации Заказчика, в том числе средств криптографической защиты информации.	Исполнитель	Исполнитель