

## ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «MANAGED SERVICES»

### 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ОПИСАНИЕ УСЛУГ

- 1.1. Managed Services – услуга, в рамках которой Исполнитель обслуживает IT-инфраструктуру Заказчика, размещенную на ENT.

Managed Services включает следующие виды работ:

- 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 Firewall, выполненных Заказчиком (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 виртуального ЦОД;
- включение / отключение дополнительных услуг, доступных штатными средствами виртуального ЦОД (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;
- дополнительная настройка серверов, арендуемых в рамках услуги «ВЫДЕЛЕННЫЙ СЕРВЕР (BARE METAL)», по согласованным требованиям Заказчика.

### 2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

- 2.1. Исполнитель оказывает Услугу на основании запроса Заказчика и плана работ (далее – План). План согласуется и утверждается с Заказчиком в индивидуальном порядке.
- 2.2. Запрос на Услугу направляется на электронный адрес ответственного лица Исполнителя.
- 2.3. Исполнитель в течение одного рабочего дня, следующего за днем получения запроса, подтверждает по электронной почте получение запроса, а также готовность оказать Услугу по соответствующему запросу, либо направляет свои замечания, которые рассматриваются Заказчиком. Если Заказчик не согласен с изменениями, процедура согласования заявки повторяется.
- 2.4. Стороны утверждают План путем согласования по электронной почте.
- 2.5. В рамках Managed Services Исполнитель выполняет работы на основании согласованного Плана. Доступны следующие варианты порядка оказания Услуги:
- 2.5.1. по расписанию с указанием желаемых сроков для каждого отдельного вида работ Managed Services;
- 2.5.2. по запросу, который направляется в рамках Приложения № 4 к Договору на адрес электронной почты Технической поддержки с обязательным указанием темы письма «Managed Services». Запрос не привязан к какому-то определенному времени выполнения Услуги.
- 2.6. Обмен оригиналами документов, которые необходимы Исполнителю для оказания Услуги, а также передача Заказчику полученных/созданных в процессе оказания Услуги оригиналов документов, осуществляется силами и за счет Заказчика. Исполнитель надлежащим образом передает оригиналы полученных/созданных Исполнителем документов уполномоченному лицу Заказчика.
- 2.7. Достаточным фактом подтверждения оказания Услуги является успешный запуск установленных/настроенных сервисов, программного обеспечения и прочих сопутствующих компонентов согласно Плану.

### 3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ

- 3.1. Срок выполнения каждого из вида работ Managed Services исчисляется не ранее момента согласования Сторонами Плана и при условии предоставления Заказчиком всей необходимой информации для оказания Услуги.

- 3.2. В рамках установленных показателей для ENT Заказчик может заказать до 3 (трех) видов работ одновременно: 2 (две) со временем выполнения до 24 (двадцати четырех) часов и 1 (одной) со временем выполнения до 48 (сорока восьми) часов, или 3 (три) вида работ со временем выполнения до 24 (двадцати четырех) часов согласно Таблице 1. Время выполнения такой общей заявки определяется по самому длительному времени выполнения в наборе работ.
- 3.3. Если состав и/или объемы работ выходят за пределы указанных в Таблице 1 характеристик, такие работы, сроки и возможность их выполнения согласовываются с Заказчиком в индивидуальном порядке.

Табл. 1. Целевые показатели по обработке запросов на услуги Managed Services для ENT

Наименование работ в рамках услуги 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 Firewall, выполненных Заказчиком (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 виртуальных серверов 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 виртуального ЦОД	0,25	До 24	До 15 политик	
Включение / отключение доп. услуг, доступных штатными средствами виртуального ЦОД (логирование, DFW, VPN и т. д.)	0,25	До 24	До 10 дополнительных услуг	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
Оценка необходимого объема хранилища для резервного копирования	0,25	До 48	До 20 объектов (виртуальные машины и т. д.)	
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 ТБ	

Табл. 1. Целевые показатели по обработке запросов на услугу Managed Services для ENT

Наименование работ в рамках услуги Managed Services	Время реакции (ч.)	Время выполнения (ч.)	Метрики	СВП
Восстановление файлов из резервных копий	0,25	До 48	До 500 ГБ	
Тестовое восстановление виртуальной машины из резервной копии	0,25	До 48	До 1 ТБ	

#### 4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГИ

- 4.1. В рамках Managed Services сдача-приемка Услуги производится по факту уведомления Заказчика по электронной почте о завершении выполнения Услуги.
- 4.2. Заказчик в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления от Исполнителя, обязан:
- 4.2.1. либо полностью принять выполненную Услугу и подтвердить это по электронной почте;
- 4.2.2. либо не принимать Услугу и сообщить Исполнителю причины, по которым Услуга не может считаться выполненной. Исполнитель корректирует выполнение Услуги согласно требованиям Заказчика (в рамках соответствующей заявки и Плана).
- 4.3. Если Заказчик не направляет Исполнителю мотивированный отказ от приема Услуги в срок, установленный п. 4.2 настоящего Приложения, Услуга считается выполненной Исполнителем в полном объеме.

#### 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ТАРИФИКАЦИЯ

- 5.1. Стоимость оказываемых по Договору Услуг 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 Managed Services согласно Приложению № 7 к Договору Заказчик проинформирован и согласен, что Пакеты часов сгорают по истечению месяца, в том числе, если Заказчик ничего не заказывал в течение данного месяца.
- 5.3. Оплата Услуги осуществляется Заказчиком в порядке, установленном Разделом 4 Договора.

#### 6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

- 6.1. Заказчик обязуется:
- 6.1.1. Предоставить Исполнителю возможность удаленного доступа к объектам инфраструктуры Заказчика в пределах, необходимых для оказания Услуги. При 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. Предоставить Исполнителю документы и информацию, которые необходимы для качественного оказания Услуги, в требуемом виде, форме и количестве. Заказчик гарантирует подлинность и достоверность предоставляемых документов и информации. 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 такой информации в процессе оказания Услуги.
- 6.1.3. По запросу Исполнителя выдавать доверенности на сотрудников Исполнителя, необходимые для оказания Услуги.
- 6.2. Исполнитель обязуется:
- 6.2.1. Предоставлять по запросу Заказчика перечень документов и информации, необходимых для оказания Услуги;
- 6.2.2. Оказывать Заказчику информационную и консультационную поддержку по Услуге;
- 6.2.3. Оказывать Услугу 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 сведения о ходе оказания Услуги по его письменному требованию;
- 6.2.6. Устранять ошибки, которые могут возникнуть при оказании Услуги.
- 6.3. Исполнитель вправе:
- 6.3.1. Оказывать Услугу лично либо поручить 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. Заказчик понимает, что Исполнитель оказывает Услугу в соответствии с действующим на момент оказания Услуги 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 не несет ответственности за:
- 6.6.1. Убытки, 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. Стороны соглашаются, что в качестве компенсации за нарушение установленных целевых показателей оказания услуги Managed Services 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 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 работ в рамках услуги Managed Services 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 MANAGED SERVICES**

Распределение ролей, обязанностей и ответственности в области ИБ между Исполнителем и Заказчиком при оказании Исполнителем Услуги представлено в Таблице 2 .

Табл. 2. Распределение зон ответственности при оказании Услуги Managed Services на ENT

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
Уровень «Организации» и ВЦОД Заказчика	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
	Журналирование событий	Журналирование событий, связанных с функционированием объектов ВЦОД Заказчика (например, его ВМ) и действиями пользователей в КУ ENT и консоли управления резервным копированием ВМ, таких как: 1. Вход/выход пользователей в/из консолей; 2. Создание/удаление новых учётных записей пользователей и присвоение им привилегий доступа к консолям; 3. Создание/удаление ВМ; 4. Запуск/останов ВМ; 5. Создание клонов ВМ; 6. Изменение характеристик ВМ; 7. Настройка NAT/DHCP/L2VPN/L3VPN, маршрутизации, балансировщика нагрузки и/или правил межсетевого экранирования;	Исполнитель	Заказчик, Исполнитель (в рамках предоставления Услуги Managed Services)

Табл. 2. Распределение зон ответственности при оказании Услуги Managed Services на ENT

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
	Администрирование «Организацией» и управление доступом к ней	8. Создание/изменение задания резервного копирования; 9. Восстановление ВМ из резервной копии; 10. Восстановление файлов из резервной копии; 11. Изменение дисковой политики по умолчанию для виртуального ЦОД; 12. Включение/отключение дополнительных услуг (логирование, DFW, VPN и прочее).		
		Администрирование «Организацией» Заказчика с использованием КУ ENT. Администрирование доступом к «Организации» Заказчика с использованием КУ ENT.	Исполнитель (ответственность за предоставление сервиса ENT)  Заказчик (ответственность за администрирование «Организацией» и доступом к ней)	Заказчик
		Услуги по администрированию «Организацией» Заказчика, включающие в себя: 1. Создание ВМ из стандартных шаблонов; 2. Создание ВМ согласно требованиям Заказчика; 3. Изменение характеристик ВМ (без кастомизации гостевой ОС); 4. Создание клонов ВМ; 5. Выгрузка метрик состояния по требованию (CPU, RAM, сетевых интерфейсов); 6. Изменение дисковой политики по умолчанию для виртуального ЦОД; 7. Включение/отключение дополнительных услуг (журналирование, DFW, VPN и т. д.).	Исполнитель (в рамках предоставления Услуги Managed Services)	Исполнитель (в рамках предоставления Услуги Managed Services)
		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
	Управление аутентификационной информацией	Создание и удаление учётных записей пользователей в «Организации». Настройка привилегий для учётных записей пользователей в «Организации».	Исполнитель (в рамках предоставления Услуги Managed Services)	Исполнитель (в рамках предоставления Услуги Managed Services)
		Создание, удаление и администрирование с использованием КУ ENT необходимых внутренних сетей или групп безопасности в процессе администрирования ВЦОД Заказчика. Настройка параметров межсетевого экранирования периметра ВЦОД Заказчика с использованием КУ ENT . Настройка внутреннего сегментирования и внутреннего межсетевого экранирования (с использованием КУ ENT ) ВЦОД Заказчика. Настройка NAT/DHCP/L2VPN/L3VPN, маршрутизации или балансировки нагрузки входящего в ВЦОД Заказчика сетевого трафика с использованием КУ ENT .	Исполнитель (ответственность за предоставление сервиса)  Заказчик (ответственность за администрирование)	Заказчик
	Управление безопасностью и прочими настройками для виртуальных сетей			

Табл. 2. Распределение зон ответственности при оказании Услуги Managed Services на ENT

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
		Подключение и настройка сервиса Интернет с настройкой NAT в ВЦОД Заказчика с использованием КУ ENT . Подключение и настройка Site to Site L3VPN (IPsec VPN) до ВЦОД Заказчика с использованием возможностей, предоставляемых КУ ENT. Настройка правил межсетевого экранирования с использованием КУ ENT в ВЦОД Заказчика. Проверка правильности сетевых настроек (например, правил DNAT, SNAT) и правил межсетевого экранирования, выполненных Заказчиком в своём ВЦОД с использованием КУ ENT. Настройка DHCP, маршрутизации и балансировки нагрузки входящего в ВЦОД Заказчика сетевого трафика с использованием КУ ENT.	Исполнитель (в рамках предоставления Услуги Managed Services)	Исполнитель (в рамках предоставления Услуги Managed Services)
	Управление резервированием информации	Управление резервированием информации Заказчика с использованием консоли управления резервным копированием VM (для ENT), 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 информации)	Заказчик
		1. Оценка необходимого объема хранилища для резервного копирования информации Заказчика. 2. Создание задания резервного копирования. 3. Изменение задания резервного копирования. 4. Восстановление VM из резервной копии. 5. Восстановление файлов из резервной копии. 6. Проведение тестовых восстановлений VM.	Исполнитель (в рамках предоставления Услуги Managed Services)	Исполнитель (в рамках предоставления Услуги 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 ENT, 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 ENT и средствах защиты информации ENT.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление доступом	Управление доступом к сегменту управления Инфраструктурой ENT, её VLAN и компонентам.	Исполнитель	Исполнитель

Табл. 2. Распределение зон ответственности при оказании Услуги Managed Services на ENT

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	Управление учётными записями AD привилегированных пользователей, имеющих доступ к сегменту управления Инфраструктурой платформы ENT, и их вторым фактором аутентификации (аутентификаторами).	Исполнитель	Исполнитель
	Управление уязвимостями	Контроль и анализ защищенности служебных ВМ MGMT-сегмента и серверов гипервизоров Инфраструктуры ENT.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление инцидентами ИБ	Сбор событий безопасности с использованием средств SIEM с компонентов и средств защиты информации Инфраструктуры ENT. 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 ENT.	Исполнитель	Исполнитель
	Управление безопасностью для виртуальных и физических сетей	Защита периметров ЦОД Инфраструктуры ENT с использованием кластеров высокопроизводительных межсетевых экранов нового поколения (NGFW), обеспечивающих межсетевое экранирование и защиту от компьютерных атак инфраструктуры. Защита сетевой Инфраструктуры ENT (входа в облако) от DDoS-атак, направленных на переполнение канальной емкости. Внутреннее сегментирование сетевых Инфраструктур ENT 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 ENT, в том числе: 1. Средств антивирусной защиты; 2. Средств контроля действий привилегированных пользователей (администраторов Исполнителя) класса PIM&PAM; 3. SIEM; 4. Средств контроля и анализа защищенности; 5. WEB Application Firewall (WAF), используемого для защиты публикуемых КУ ENT и консоли управления резервным копированием ВМ; 6. NGFW; 7. Identity and access management (IAM).	Исполнитель	Исполнитель
	Управление резервированием информации	Резервное копирование и восстановление из образов служебных виртуальных машин Инфраструктуры ENT с использованием инфраструктурных СРК.	Исполнитель	Исполнитель
	Обеспечение защиты персональных данных клиентов	Защита ПДн сотрудников Заказчика, имеющих доступ к КУ ENT и консоли управления резервным копированием ВМ, обрабатываемых в Инфраструктуре ENT.	Исполнитель	Исполнитель
Физический уровень	Контроль доступа	Контроль доступа в ЦОД и помещения инфраструктуры платформы SC.ENT (охраняемая территория ЦОД, пропускной режим, системы контроля и управления доступом, запирание 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.	Исполнитель	Исполнитель



Табл. 2. Распределение зон ответственности при оказании Услуги Managed Services на ENT

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
		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.		