

ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ «UserGate Prof Services»

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ОПИСАНИЕ УСЛУГ

- 1.1. В рамках оказания Услуг Заказчику предоставляется возможность настройки и поддержки сервиса средств межсетевого экранирования в Облаке Cloud.ru.
- 1.2. В состав Услуг включаются:
 - Сервис по подключению средств межсетевого экранирования (базовая настройка межсетевых экранов);
 - Сервис по поддержке средств межсетевого экранирования.
- 1.3. Услуги предоставляются Заказчику Исполнителем совместно с партнером ООО «Ангара ассистанс» (далее – Партнер).

2. ПОРЯДОК ДОСТУПА К УСЛУГАМ

- 2.1. Для оказания Услуг Заказчик направляет соответствующий запрос на ее оказание Исполнителю. Исполнитель после получения запроса уточняет состав оказываемой Услуги. По результатам рассмотрения запроса Исполнитель информирует Заказчика о готовности оказать Услуги, либо направляет свои уточняющие вопросы, которые рассматриваются Заказчиком. В случае, если Заказчик не согласен с изменениями, процедура согласования запроса повторяется.
- 2.2. Если по результатам рассмотрения запроса Стороны согласовали готовность Исполнителя оказать Услуги Заказчику, то Стороны подписывают соответствующую заявку, по форме, предусмотренной в Приложении № 1.CRS.8.A. к Договору.
- 2.3. Для оказания Услуг Заказчику необходимо подписать авторизационное письмо, по форме, изложенной в Приложении № 1.CRS.8.C. к Договору, в соответствии с которым Заказчик дает свое согласие на проведение работ на своем оборудовании и/или в своей виртуальной инфраструктуре.
- 2.4. Порядок предоставления доступа к оборудованию и/или виртуальной инфраструктуре Заказчика регламентируется внутренними нормативными документами Заказчика, передача учетных записей Заказчиком производится в соответствии с внутренними нормативными документами Заказчика по кибербезопасности.
- 2.5. Заказчик обязуется обеспечить возможность контакта Исполнителя с теми сотрудниками Заказчика, которые могут потребоваться Исполнителю при выполнении своих обязательств по Договору. Такой персонал Заказчика должен обладать достаточной квалификацией, соответствующими навыками и опытом. Если кто-либо из сотрудников Заказчика не будет соответствовать указанным требованиям на необходимом уровне, Заказчик предоставит подходящую замену или дополнительных сотрудников.
- 2.6. Исполнитель вправе не приступать к оказанию Услуг, а начатые Услуги приостановить в случаях, когда нарушение Заказчиком своих обязанностей по предоставлению исходных данных и доступов и/или по соответствующей Заявке препятствует исполнению Договора Исполнителем, а также при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение указанных обязанностей не будет произведено в установленный срок.
- 2.7. Заказчик вправе отказаться от Услуг, оформленных по соответствующей Заявке. Отказ от Услуг осуществляется на основании Заявки на отказ от Услуг по форме Приложения № 1.CRS.8.B. к Договору.

3. СОСТАВ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3.1. **Сервис по подключению средств межсетевого экранирования (базовая настройка межсетевых экранов).**
- 3.1.1. Сервис включает в себя работы по базовой настройке межсетевых экранов и созданию платформы для конкретизации правил межсетевого экранирования на используемом оборудовании межсетевого экранирования. На данном этапе Исполнитель:
 - выполняет развертывание виртуальной машины из шаблона с эталонным образом операционной системы UserGateOS 6.x, 7.x и выше на вычислительных мощностях Заказчика;
 - подготавливает экземпляр средств межсетевого экранирования к первичной установке, настройка сетевых интерфейсов согласно адресному плану, предоставленным Заказчиком;

- проводит первичную установку системы UserGateOS, настройка экземпляра средства межсетевого экранирования согласно конфигурации, предъявленной Заказчиком;
- активирует лицензий;
- передает реквизиты доступа к экземпляру средства межсетевого экранирования Заказчику.

3.1.2. Базовая настройка межсетевых экранов включает в себя первичную настройку сетевых интерфейсов и правил необходимых для корректной работы средств межсетевого экранирования, включает в себя:

- настройку сетевого интерфейса для администрирования;
- проектирование сетевых зон контроля (trusted,dmz);
- подключение по веб-интерфейсу и настройка учетной записи администратора;
- настройку сетевых интерфейсов/шлюза по умолчанию/ntp-сервер (при наличии);
- активацию лицензии;
- настройку правил межсетевого экрана (nat и маршрутизация) по принципу allow or deny;
- настройку профилей администраторов UG.

3.1.3. В рамках базовой настройки средств межсетевого экранирования оказываются следующие пакеты Услуг:

1.	Развертывание 1 BM UserGate, настройка до 10 сетевых портов, до 20 правил ACL, до 20 правил NAT
2.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 15 сетевых портов, до 30 правил NAT, до 30 правил ACL и до 3-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security)
3.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 20 сетевых портов, до 40 правил NAT, до 50 правил ACL и до 5-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security, Management Center, Log Analyzer)
4.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 20 сетевых портов, до 100 правил NAT, до 100 правил ACL и до 5-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security, Management Center, Log Analyzer)
5.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 20 сетевых портов, до 200 правил NAT, до 200 правил ACL и до 5-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security, Management Center, Log Analyzer)
6.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 20 сетевых портов, до 300 правил NAT, до 300 правил ACL и до 5-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security, Management Center, Log Analyzer)
7.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 20 сетевых портов, до 400 правил NAT, до 400 правил ACL и до 5-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security, Management Center, Log Analyzer)
8.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 20 сетевых портов, до 500 правил NAT, до 500 правил ACL и до 5-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security, Management Center, Log Analyzer)
9.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 20 сетевых портов, до 600 правил NAT, до 600 правил ACL и до 5-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security, Management Center, Log Analyzer)
10.	Развертывание 2 BM UserGate в кластерной конфигурации, настройка до 20 сетевых портов, до 700 правил NAT, до 700 правил ACL и до 5-х модулей (Advanced Threat Protection, Stream Antivirus, Mail Security, Management Center, Log Analyzer)

3.1.4. Развертывание средств межсетевого экранирования Исполнитель проводит на следующих Платформах:

- ENT - система виртуализации на базе VMWare vCloud Director;
- ADV - система виртуализации на базе HUAWEI FusionSphere.

3.1.5. Все необходимые средства, включающие оборудование, программное обеспечение и расходные материалы, а также лицензии, необходимые для оказания Услуг, должны быть предоставлены Заказчиком.

3.1.6. Базовая настройка межсетевых экранов осуществляется на технологической площадке Заказчика посредством удаленного доступа, предоставленного Заказчиком. Заказчик должен предоставить доступ Партнеру к консоли управления платформой виртуализации VMWare vCloud Director или HUAWEI FusionSphere для создания и настройки виртуальной машины с ПО UserGate, обеспечить доступ создания, изменения параметров виртуальной машины, к консоли виртуальной машины, возможность монтирования шаблонов ОС из библиотеки, назначения публичных ip адресов из пула, доступного в тенанте Заказчика и обеспечить доступ для Партнера к виртуальной инфраструктуре из сети Интернет только к виртуальным машинам, на которых будут проводиться

работы по настройке, остальные виртуальные машины, незадействованные в оказании Услуг должны быть скрыты политиками доступа.

3.2. Сервис по поддержке средств межсетевого экранирования.

3.2.1. Сервис оказывается после проведения базовой настройки средств межсетевого экранирования и направлен на администрирование уже введенных в эксплуатацию средств межсетевого экранирования. На данном этапе Исполнитель:

- проводит маршрутизацию и фильтрация трафика;
- осуществляет управление учетными записями пользователей;
- предоставляет технологию анализа содержимого трафика;
- предоставляет защиту от сетевых атак;
- осуществляет публикацию ресурсов;
- оказывает Построение виртуальных частных сетей;
- осуществляет управление пропускной способностью каналов связи;
- предоставляет мониторинг и реагирование;
- направляет журналы и отчеты.

3.2.2. Исполнитель обеспечивает стационарную группу технической поддержки по администрированию средств межсетевого экранирования пользователей, а также по консультационной поддержке, в рамках приобретенных пользователями пакетов:

1.	Пакет «Base» (до 10-ти обращений в месяц)
2.	Пакет «Standard» (до 50-ти обращений в месяц)
3.	Пакет «Standard +» (до 100 обращений в месяц)
4.	Пакет «Pro» (до 200 обращений в месяц)
5.	Пакет «Pro +» (до 300 обращений в месяц)

3.2.3. Описание перечня Услуг, входящих в пакеты по поддержке приведено в Табл.1:

Табл.1. Перечень Услуг, оказываемых в рамках технической поддержки

№ п/п		Base	Standard и Standard +	Pro и Pro +
Маршрутизация и фильтрация трафика				
1.	Настройка DNAT для удаленного администрирования UG и доступа к внутренним сервисам, публикуемым наружу	•	•	•
2.	Настройка подключения к нескольким провайдерам	•	•	•
3.	Настройка виртуального маршрутизатора/policy-based routing/nat	•	•	•
4.	Настройка защиты от спуфинга	•	•	•
Управление учетными записями пользователей				
5.	Настройка правил фильтрации контента	•	•	•
6.	Настройка серверов и профилей авторизации пользователей для доступа в интернет	•	•	•
7.	Настройка прокси-сервера		•	•
8.	Настройка контроля приложений (белые/черные списки)		•	•
9.	Настройка профилей инспекции SSL/TLS/SSH трафика (расшифровка зашифрованного трафика для анализа на предмет безопасности)		•	•
10.	Настройка разграничения доступа к web-ресурсам		•	•
Технология анализа содержимого трафика				
11.	Настройка системы обнаружения атак (COB)			
12.	Настройка защиты от DOS-атак			•
Защита от сетевых атак				
13.	Настройка правил публикации HTTPS ресурсов с помощью reverse-прокси			•
14.	Настройка правил защиты почтового трафика			•
15.	Настройка балансировщика нагрузки			•
Публикация ресурсов				

16.	На основе средства межсетевого экранирования возможна безопасная публикация ресурсов и сервисов корпоративного портала и различных внутренних систем, таких как CRM, ERP, а также для обеспечения доступа к определенным файлам, находящимся на внутренних серверах			•
17.	Настройка правил VPN			•
Управление пропускной способностью каналов связи				
18.	Интернет-шлюз для контроля доступа в Интернет на основе средства межсетевого экранирования обеспечивает контроль работы веб-приложений и доступа в интернет с помощью создания правил, основанных на персонализированной политике, что обеспечивает разноуровневый доступ к сетевым ресурсам и позволяет распределять ширину канала между различными приложениями и сервисами			•
19.	Настройка правил пропускной способности каналов QoS (quality of service)			•
Мониторинг и реагирование				
20.	Мониторинг и реагирование на возникающие события (инциденты).			•
Журналы и отчеты				
21.	Ведение журналов и формирование отчетов			•

- 3.3. Поддержка средств межсетевого экранирования осуществляется на технологической площадке Заказчика посредством удаленного доступа, предоставленного Заказчиком. Заказчик должен предоставить доступ Партнеру к консоли управления платформой виртуализации VMWare vCloud Director или HUAWEI FusionSphere для оказания услуг по технической поддержке виртуальной машины с ПО UserGate, обеспечить доступ создания, изменения параметров виртуальной машины, к консоли виртуальной машины, возможность монтирования шаблонов ОС из библиотеки, назначения публичных IP-адресов из пула, доступного в тенанте Заказчика и обеспечить доступ для Партнера к виртуальной инфраструктуре из сети Интернет только к виртуальным машинам, на которых будут проводиться работы по технической поддержке, остальные виртуальные машины, незадействованные в оказании услуг должны быть скрыты политиками доступа.
- 3.4. Если виртуальная машина с ПО UserGate была ранее запущена силами Заказчика, Заказчик должен предоставить Исполнителю учетную запись административного уровня доступа в ОС UserGate для оказания услуг по технической поддержке.
- 3.5. Заказчику будут передаваться на ежемесячной основе отчеты по результатам оказанных Услуг и журнал регистрации заявок в электронном формате по электронной почте. Данные для направления отчетов и журнала предоставляются Заказчиком.
- 3.6. Мотивированный отказ должен содержать в себе сведения о несоответствии оказанных Услуг утвержденным планом.
- 3.7. В случае мотивированного отказа от приемки оказанных Услуг Заказчиком, Стороны в течение 5 (Пяти) календарных дней определяют условия необходимых доработок, порядок и срок их выполнения. С этой целью Стороны составляют протокол с замечаниями и перечнем необходимых доработок и сроков выполнения доработок и поправок.
- 3.8. При достижении согласия Сторон о порядке и содержании поправок и доработок Исполнитель обязуется в согласованные протоколом сроки оказать необходимые услуги, внести требуемые исправления и повторно предоставить Заказчику полученный результат и Акт об оказании Услуг без дополнительной оплаты со стороны Заказчика.

4. ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Стоимость Сервиса по подключению средств межсетевого экранирования (базовая настройка межсетевых экранов) определяется в зависимости от выбранной Заказчиком конфигурации Услуги. Данная Услуга является разовой.
- 4.2. Размер фиксированной платы за Сервис по поддержке средств межсетевого экранирования определяется в зависимости от выбранного пакета. Услуга оплачивается ежемесячно.
- 4.3. Общий срок действия Услуг указывается в Заявке на оказание Услуг, срок оказания Услуг выбирается кратным одному календарному месяцу.

5. ИНЫЕ УСЛОВИЯ, ПРИМЕНИМЫЕ К УСЛУГАМ

- 5.1. Возможные виды подключения / изменения / отключения Услуг:
 - 5.1.1. Посредством подписания Заказа.
- 5.2. Возможный порядок расчётов по Услугам:
 - 5.2.1. Постоплата.
- 5.3. При настройке средств удаленного администрирования для Заказчика уровень безопасности удалённого доступа согласовывается с Заказчиком могут быть приняты специфические для отрасли или объекта требования.
- 5.4. Исполнитель несет риск случайной гибели или случайного повреждения имущества Заказчика (материалов, оборудования), используемого с целью оказания Услуг, если этот риск случайной гибели или случайного повреждения имущества наступил в результате действий Исполнителя.
- 5.5. Оказание Услуг не должно повлечь за собой утрату гарантийных обязательств со стороны производителя (поставщика). В случае, когда оказание Услуг может повлечь за собой утрату гарантийных обязательств, Исполнитель должен проинформировать о текущей ситуации специалистов организации, осуществляющей гарантийное обслуживание, проконсультироваться с ними и согласовать с Заказчиком варианты решения.