

Порядок оказания услуг: «Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (VMaaS)», «Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие уязвимостей».

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. СОСТАВ УСЛУГИ VMAAS И ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ	2
3. СОСТАВ УСЛУГИ «АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ СКАНИРОВАНИЕ ПУБЛИЧНЫХ IP-АДРЕСОВ НА НАЛИЧИЕ УЯЗВИМОСТЕЙ» И ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ	3
4. ПРАВИЛА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ВОЗВРАТА АБОНЕНТСКОГО КОМПЛЕКТА	3
5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ VMAAS, ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ	5
6. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ «АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ СКАНИРОВАНИЕ ПУБЛИЧНЫХ IP-АДРЕСОВ НА НАЛИЧИЕ УЯЗВИМОСТЕЙ», ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ	5
7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	6
8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
9. ПРИЛОЖЕНИЯ	7

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (далее – VMaaS) – комплекс программных средств, который выполняет проактивное сканирование информационной системы на наличие уязвимых компонентов и предоставляет рекомендации по устранению существующих уязвимостей. Услуга предоставляется на базе облачной платформы компании и программного обеспечения Rapid 7 Nexpose, размещается в аттестованном сегменте ЦОД и управляется через портал самообслуживания. Доступ к portalу самообслуживания осуществляется через сеть интернет по протоколу IPsec с использованием национальных криптоалгоритмов.

Центр обработки данных (далее - ЦОД), расположенный по адресу г. Минск, ул. Танковая, 11, представляет собой специализированное помещение, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на предоставление информационных сервисов и услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован Uptime Institute Tier III Design, Tier III Facility).

Аттестованный сегмент – сегмент ЦОД компании с аттестованной системой защиты информации на соответствие требованиям законодательства Республики Беларусь в области защиты информации для обработки информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

Аттестованный сегмент ЦОД входит в область определения системы менеджмента информационной безопасности, реализованной согласно требованиям стандарта ISO/IEC 27001 (СТБ ISO/IEC 27001), а также соответствует требованиям стандарта PCI DSS.

Публичный IP-адрес – IP-адрес, доступный из сети Интернет.

Информационные системы клиента (далее – ИС) – комплекс используемых клиентом программных продуктов, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов, которые обрабатывают, передают, хранят информационные ресурсы, данные клиента.

Интерфейс – перечень регламентируемых способов и точек коммуникации с Компанией.

Логическая единица услуги – сенсор безопасности, пакеты для сканирования IP-адресов, учетные записи.

Услуга VMaaS – предоставление доступа к системе управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose, размещенной в облачной инфраструктуре компании, с заявленными логическими единицами услуги.

Услуга «Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие уязвимостей» – проведение сканирования публичных IP-адресов ИС с последующим предоставлением отчета о результатах сканирования на базе VMaaS, с заявленными логическими единицами услуги.

Учетная запись – набор регистрационных данных клиента, включая номер договора, имя пользователя, пароль и URL доступа к portalу самообслуживания.

Абонентский комплект – ПАК «Клиент безопасности BelVPN» в составе: носителя ключевой информации и перенастроенного VPN клиента (инсталляционный файл). ПАК «Клиент безопасности BelVPN» работает под управлением операционных систем семейства Microsoft Windows.

Эксплойт – подвид вредоносных программ, которые содержат данные или исполняемый код, способный воспользоваться одной или несколькими уязвимостями в программном обеспечении на локальном или удаленном компьютере.

ПО – программное обеспечения.

Пользователь – сотрудник клиента или другое лицо, уполномоченное клиентом пользоваться услугами.

2. СОСТАВ УСЛУГИ VMAAS И ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ

2.1. Услуга VMaaS включает в себя:

- предоставление клиенту доступа к средствам платформы для проведения сканирования внешних (доступных из сетей общего пользования) и внутренних ресурсов ИС клиента на наличие уязвимостей;

- доступ к portalу самообслуживания для управления комплексом программных средств системы управления уязвимостями.

- в случае сканирования внутренних ресурсов ИС – выделение отдельного программного сенсора. При этом клиент должен обеспечить выделение необходимых вычислительных единиц для размещения данного сенсора. Минимальные требования к серверу (физическому или виртуальному): 2 x vCPU, RAM 8 GB, Storage 120 GB, сетевое взаимодействие между системой VMaaS и сенсором на скорости не менее 10 Мбит/с.

- по согласованию с клиентом возможно предоставление другого дополнительного программного обеспечения для выполнения условий предоставления услуги.

2.2. Доступ к portalу самообслуживания осуществляется через публичную сеть по протоколу IPsec с использованием национальных криптоалгоритмов. Компания предоставляет клиенту один абонентский комплект. Стоимость одного абонентского комплекта включена в стоимость услуги. При необходимости клиент может дополнительно заказать необходимое количество абонентских комплектов за отдельную плату.

2.3. Параметры стандартной конфигурации услуги:

- минимальный набор адресов для сканирования интернет IP-адресов – 5 шт.;
- минимальный набор адресов для сканирования частных IP-адресов – 25 шт.;
- минимальный набор учетных записей для доступа к portalу самообслуживания – 1 шт.

2.4. Изменение состава (удаление/добавление) логических единиц услуг производится по запросу клиента с электронного адреса, указанного в реквизитах договора, направленному на электронный адрес круглосуточной службы технической поддержки компании – sd@aldata.by, с использованием Таблицы №1. После изменения состава услуг компания направляет ответное электронное письмо клиенту с подтверждением факта изменения состава услуг.\

2.5. Обработка запросов на изменение состава услуг производится в рабочее время (с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.

2.6. Абонентская плата за пользование услугами взимается ежедневно равными долями в зависимости от количества дней в месяце. Если состав услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.

2.7. Услуга VMaaS считается оказанной полностью независимо от фактического использования выделенных единиц услуги.

3. СОСТАВ УСЛУГИ «АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ СКАНИРОВАНИЕ ПУБЛИЧНЫХ IP-АДРЕСОВ НА НАЛИЧИЕ УЯЗВИМОСТЕЙ» И ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ

3.1. Услуга «Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие уязвимостей» включает в себя:

- проведение сканирования публичных IP-адресов ИС без использования аутентификационных данных с целью автоматической идентификации уязвимостей дважды;
- предоставление двух отчетов о проведенных сканированиях с данными об эксплойтах, вредоносном ПО и рекомендациями по устранению идентифицированных уязвимостей.

3.2. Минимальный набор адресов для сканирования интернет IP-адресов – 5 шт.

3.3. Изменение состава услуги после заключения договора не производится.

4. ПРАВИЛА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ВОЗВРАТА АБОНЕНТСКОГО КОМПЛЕКТА

4.1. Абонентский комплект передается во временное безвозмездное пользование в количестве и ассортименте, указанных в товарно-транспортной накладной или товарной накладной.

4.2. Клиент получает абонентский комплект при условии использования услуги.

4.3. При приеме в пользование клиент осматривает и проверяет абонентский комплект. Подписав накладную подтверждает отсутствие претензий к его работе, комплектации и внешнему виду.

4.4. Обязанности клиента:

4.4.1. Ознакомиться с руководством по эксплуатации, а также с условиями отказа от гарантийного обслуживания абонентского комплекта, при которых ответственность несет клиент.

4.4.2. Использовать абонентский комплект по назначению.

4.4.3. Соблюдать условия эксплуатации, не допускать повреждения абонентского комплекта, попадания влаги, модификаций, попыток вскрытия и иных действий, создающих невозможность дальнейшего надлежащего использования по назначению или нарушающих условия руководства по эксплуатации, а также ограниченной гарантии (п. 4.13.).

4.4.4. Не использовать абонентский комплект в целях нарушения прав или интересов иных лиц.

4.4.5. Возвратить абонентский комплект в том состоянии, в котором он был получен, с учетом нормального износа:

- в случае приостановления оказания услуг клиента по инициативе компании, если такое приостановление связано с возникновением у клиента задолженности перед компанией, либо нарушением клиентом условий договора, - в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента полного или частичного приостановления оказания услуг;
- в случае расторжения договора по инициативе компании – в течение 5 (пяти) рабочих дней после расторжения;
- в случае расторжения договора по инициативе клиента – в день расторжения.

4.4.6. В случаях невозврата абонентского комплекта или выявления недостатков (включая элементы комплектации), возникших не по вине компании или изготовителя, компания вправе предъявить, а клиент обязуется выплатить компании штраф в размере 16 базовых величин в сроки, обозначенные в п. 4.4.5.

4.5. Ежегодно клиенту необходимо передавать абонентский комплект в компанию для проведения изменений в конфигурации. Компания вправе проинформировать клиента о необходимости передачи абонентского комплекта. В случае, если клиент не предоставляет абонентский комплект для изменения конфигурации, он теряет возможность установления VPN соединения с порталами самообслуживания.

4.6. При возврате абонентского комплекта компания вправе провести его внешнюю проверку на месте, а в случае наличия спора о причинах возникновения недостатков - передать в сервисный центр для проведения проверки на предмет соблюдения правил использования (условий эксплуатации), хранения, транспортировки и наличия иных недостатков.

4.7. В случае обнаружения представителем компании (в момент возврата абонентского комплекта) неработоспособности или очевидных недостатков, свидетельствующих о нарушении клиентом (или третьим лицом в любой момент со дня передачи оборудования клиенту до его возврата компании) правил использования, хранения или транспортировки, делающих невозможным дальнейшее использование абонентского комплекта, компания вправе предъявить клиенту требования, предусмотренные в п. 4.4.6.

4.8. В случае установления по результатам проведенной в сервисном центре проверки наличия недостатков абонентского комплекта, возникших в результате нарушения правил использования (условий эксплуатации), хранения или транспортировки, а также выявления иных недостатков, возникших по не зависящим от компании обстоятельствам, требующих проведения сервисным центром платного ремонта, компания вправе взыскать с клиента сумму в размере стоимости ремонта, транспортировки и иных понесенных в связи с этим расходов.

4.9. В случае невыполнения клиентом требований п. 4.4.6. или неполной оплаты услуг по договору при осуществлении выплат поступившая сумма в первую очередь направляется на погашение задолженности за абонентский комплект, во вторую – на оплату услуг.

4.10. Абонентский комплект, потерявший товарный вид или имеющий недостатки по вине клиента либо в результате обстоятельств непреодолимой силы в период до его передачи компании (в том числе, но не исключительно, наличие царапин, потертостей, загрязнений, наличие сколов, следов опаления/оплавления, окисления, механических повреждений и иных) возврату не подлежит.

4.11. В случае утери либо повреждения абонентского комплекта клиент обязан:

- в кратчайшие сроки проинформировать службу технической поддержки компании с адреса электронной почты, указанного в регистрационной форме;
- оплатить стоимость услуги «Восстановление абонентского комплекта» согласно тарифам компании.

4.12. Возврат абонентского комплекта от клиента компании оформляется товарно-транспортной накладной или товарной накладной для списания оборудования у клиента и принятия к учету у компании.

4.13. Условия отказа от гарантийного обслуживания:

4.13.1. Серийный номер устройства был изменен, стерт, затерт или удален.

4.13.2. Наличие следов ремонта сторонами, не имеющими авторизации производителя, и (или) наличие следов вскрытия устройства (нарушение целостности гарантийных отметок, следы припоя и т.д.).

4.13.3. Неисправность абонентского комплекта вызвана внешними факторами (дождь, снег, град, молния и т.д.), обстоятельствами непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение и т.д.) или возникла в результате случайных физических факторов (скачки напряжения в электрических сетях и т.д.).

4.13.4. Неисправность (включая повреждения поверхностей) возникла после передачи абонентского комплекта клиенту и вызвана неправильным и (или) небрежным обращением, неправильной транспортировкой, обслуживанием, использованием и (или) хранением абонентского комплекта клиентом (или третьими лицами).

4.13.5. Абонентский комплект имеет дефекты, возникшие в результате ненадлежащих условий эксплуатации (короткие замыкания, перегрузки, механические, электрические и (или) тепловые повреждения, замкнутые контакты, трещины, сколы, следы ударов и (или) механического воздействия и т.д.).

4.13.6. Дефект стал результатом неправильной установки, подключения и (или) настройки абонентского комплекта, включая повреждения, вызванные подключением к источникам питания, не соответствующим стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных факторов, в случае, если работы выполнялись клиентом самостоятельно.

5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ VMAAS, ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ

5.1. В случае неоплаты счета компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуги клиенту частично (путем блокировки доступа к порталу самообслуживания и последующего уменьшения количества сканируемых ресурсов до одного IP-адреса) или полностью (путем удаления учетной записи клиента на портале самообслуживания и отключения логических единиц услуги).

5.2. В период с момента блокировки доступа к порталу самообслуживания до момента отключения логических единиц услуги, абонентская плата услуги взимается и учитывается на балансе клиента.

5.3. Данные клиента в системе управления уязвимостями, хранятся в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента отключения логических единиц услуги, по истечении этого времени данные клиента уничтожаются.

5.4. Удаление учетной записи на портале самообслуживания не означает прекращение обязательств клиента по оплате оказанной услуги.

6. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ «АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ СКАНИРОВАНИЕ ПУБЛИЧНЫХ IP-АДРЕСОВ НА НАЛИЧИЕ УЯЗВИМОСТЕЙ», ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ

6.1. Оба сканирования осуществляются в течение 30 календарных дней с даты заключения договора.

6.2. Время начала проведения сканирований согласовывается техническим специалистом компании с пользователем.

6.3. В случае неоплаты счета компания имеет право отказаться от оказания услуги клиенту.

6.4. Услуга считается оказанной в полном объеме вне зависимости от факта ее оказания в случае, если:

- время осуществления сканирований (первичного и/или повторного) не согласовано в период оказания услуги;
 - клиентом предоставлены некорректные сведения в Приложении 2 к порядку оказания услуги.
- 6.5. В случае предоставления клиентом некорректных сведений о IPS/IDS системах, компания вправе взимать оплату по дополнительной услуге «Обеспечение дополнительного персонализированного сканирования внешних IP-адресов с обходом IPS/IDS систем» за каждый IP-адрес, а клиент обязуется произвести оплату за указанную услугу.

7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

7.1. Техническая поддержка клиента по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно по телефону и электронной почте.

7.2. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в соглашении об уровне обслуживания (SLA).

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. На момент сканирования целевая система должна быть доступна и исправно функционировать.

8.2. Компания не имеет доступа к исходным кодам Rapid7 Nexpose и не может производить исправления в исходном коде. Все задачи, требующие работы с исходными кодами, вне зоны ответственности компании.

8.3. Взаимодействие между клиентом и компанией по вопросам предоставления услуги производится по телефону, электронной почте. Контактные данные указаны в соглашении об уровне обслуживания (SLA).

8.4. Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по заключенному договору третьему лицу, оказывающему услугу в объеме, предусмотренном договором, без получения дополнительного согласия клиента.

8.5. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по заключенному договору. Для передачи компанией такой информации, принадлежащей клиенту, третьему лицу в случаях, предусмотренных заключенным договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

8.6. Настоящий Порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг на базе облачной платформы. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании aldata.by. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора, заключенного между клиентом и компанией.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 к порядку оказания услуг:
«Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (VMaaS)»,
«Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие уязвимостей».

Таблица №1

УНП			
Представитель клиента	ФИО	Телефон	E-mail
Наименование	Ед. измерения	Количество/тип	Комментарии
Система управления уязвимостями базе Rapid 7 Nexpose			
Количество пакетов для сканирования внешних IP-адресов	шт.		
Количество пакетов для сканирования частных IP-адресов	шт.		
Количество сенсоров для внутреннего сканирования	шт.		
Количество учетных записей для доступа к порталу самообслуживания	шт.		

Приложение 2 к порядку оказания услуг:
 «Система управления уязвимостями на базе Rapid 7 Nexpose (VMaaS)»,
 «Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие уязвимостей».

Таблица №2

Наименование организации			
УНП			
E-mail для предоставления отчета			
Пользователь	ФИО	Телефон	E-mail
Наименование	Ед. измерения	Количество	Комментарии
Автоматизированное сканирование публичных IP-адресов на наличие уязвимостей			
Количество публичных IP-адресов для сканирования	шт.		
Список IP-адресов			
Дата и время начала проведения сканирования			
Наличие IPS/IDS систем	Да/Нет		
Постановка IP-адреса компании во временное исключение от возможной блокировки/добавления в black list на время проведения сканирования	Да/Нет		