

Порядок оказания услуги сетевой защиты на базе NGFW

Оглавление

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. СОСТАВ УСЛУГИ.....	2
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ	2
4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ	3
5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.....	3
6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	4
7. ПРИЛОЖЕНИЯ	6

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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.

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

Услуга сетевой защиты на базе NGFW (далее – услуга NGFW) – услуга по обеспечению комплексной сетевой защиты корпоративных ресурсов клиента от внешних и внутренних угроз сетевой безопасности.

Логические единицы услуги – производительность NGFW, измеряемая в ядрах (vCPU).

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

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

ПО – программное обеспечение.

2. СОСТАВ УСЛУГИ

2.1. Услуга предоставляется юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. Услуга включает в себя:

- Удалённый доступ к порталу самообслуживания для централизованного управления услугой, обеспечения соответствия требованиям сетевой безопасности, а также автоматизации рабочих процессов с целью эффективного противодействия нарушениям.
- Пакет средств защиты, который включает в себя:
 - службу управления приложениями IPS;
 - потоковый Antivirus;
 - защиту от ботнетов (Botnet);
 - службу репутации IP-адресов и доменов (IP/Domain Reputation);
 - web-фильтрацию;
 - защиту от нежелательной почты (Antispam);
 - службу «песочница» (Sandbox).
- Возможность построения SSL VPN и IPsec VPN-туннелей.
- Бесперебойную работу услуги NGFW и доступа к ней в круглосуточном режиме в соответствии с п. 6.

2.3. Удалённый доступ к порталу самообслуживания осуществляется через публичную сеть с использованием средств для защиты веб-приложений (WAF), при оказании услуги на ресурсах Облака в аттестованном сегменте – с использованием криптографического средства шифрования передаваемой информации ПАК Bel VPN.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

- 3.1. Запрос на подключение услуги клиент может оформить:
- через заполнение формы заявки на сайте aldata.by;
 - письмом на электронный адрес sales@aldata.by с указанием согласно Таблице №1 Приложения 1:
 - УНП;
 - лицевого счета;
 - контактных данных технического специалиста клиента (ФИО, телефон, email);
 - запрашиваемых параметров услуги.
- 3.2. Для организации услуги клиент обязуется предоставить необходимые вычислительные ресурсы согласно Таблице №2 Приложения 2.
- 3.3. Обработка запросов на подключение услуги производится в рабочее время (с 8:30 до 17:30 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.
- 3.4. Новому клиенту на следующий рабочий день после получения запроса на услуги предоставляется электронная версия регистрационной формы. Подписанная клиентом регистрационная форма должна быть возвращена в компанию не позднее 10 дней после начала использования услуги. В случае, если подписанная регистрационная форма не возвращена в указанные сроки (или не получена скан-копия подписанной регистрационной формы), Компания оставляет за собой право отключить услугу клиенту.
- 3.5. После подключения услуги клиенту предоставляются учетные данные для доступа к portalу самообслуживания.
- 3.6. Настройки правил фильтрации NGFW клиент производит самостоятельно.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ

- 4.1. Изменение состава (удаление/добавление) логических единиц услуги производится по запросу клиента с электронного адреса, указанного в регистрационной форме, направленному на электронный адрес круглосуточной службы технической поддержки компании sd@aldata.by согласно Таблице №1 Приложения 1. После изменения состава услуги компания направляет ответное электронное письмо клиенту с подтверждением факта изменения состава услуги.
- 4.2. Обработка запросов на изменение состава услуги производится в рабочее время (с 8:30 до 17:30 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.
- 4.3. Абонентская плата за пользование услугой взимается ежедневно равными долями в зависимости от количества дней в месяце. Если состав услуги был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.
- 4.4. Услуга NGFW считается оказанной полностью независимо от фактического использования выделенных логических единиц услуги.

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

- 5.1. В случае неоплаты счета компания имеет право приостановить оказание услуги клиенту частично (путем ограничения доступа к portalу самообслуживания и отключения доступа к репутационным базам и базам обновлений) или полностью, путем полной блокировки услуги.
- 5.2. В период с момента ограничения доступа к portalу самообслуживания и отключения доступа к репутационным базам и базам обновлений и до момента полной блокировки услуги абонентская плата взимается и учитывается на балансе клиента.
- 5.3. Удаление учетной записи и логических единиц услуги не означает прекращение обязательств клиента по оплате оказанной услуги.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.

5.6. Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг по предоставлению сервисов информационной безопасности, договора об оказании услуг на базе облачной платформы, договора об оказании услуг по размещению программно-аппаратного ресурса. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании a1data.by или направив письмо на электронную почту клиента.

5.7. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между клиентом и компанией.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

6.1. Техническая поддержка клиента по вопросам качества оказания услуги осуществляется круглосуточно по телефону и электронной почте.

6.2. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в п.п. 6.5.

6.3. Все обращения клиента в обязательном порядке должны подаваться утвержденным способом с использованием следующих интерфейсов/сервисов компании:

Интерфейс/сервис	Контактная информация
Портал технической поддержки	https://ch.a1data.by
Электронная почта Центра поддержки	sd@a1data.by
Электронная почта Отдела продаж	sales@a1data.by

Все обращения по услуге могут быть приняты компанией только от пользователей клиента.

Для идентификации клиента или уполномоченных пользователей клиента при обращении через интерфейсы компании в обязательном порядке необходимо сообщить информацию, указанную при заключении договора, а именно:

- УНП
- Номер лицевого счета

В целях повышения уровня обслуживания клиенту рекомендуется предоставить в обращении следующую информацию:

- подробное описание ситуации, вызвавшей обращение (по возможности со скриншотами и/или графическим пояснением в форматах .jpg/.gif/.png или в других графических форматах);
- пошаговое описание действий по воспроизведению инцидента (если применимо);
- ФИО, email, телефон обратившегося лица.

6.4. Способы управления обращениями:

В рамках данного соглашения выделяются четыре категории обращений:

Обращение на предоставление информации – запрос на предоставление технической информации об услугах, включая отчёты, журналы доступа (в зависимости от программного обеспечения компании и наличия технической возможности).

Обращение на обслуживание – запрос на проведение дополнительных работ, входящих в состав услуги, направляется клиентом в письменной форме через интерфейсы компании.

Обращение на изменение - обращение клиента, связанное с изменением состава и/или объема предоставляемых услуг.

Инцидент (Критический, Высокий, Обычный) – обращение о событии, влияющем на предоставление услуг.

Описание критичностей и влияний Инцидента на предоставляемую Услугу:

Критический	Инцидент, приводящий к полной недоступности услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры компании.
Высокий	Обращение на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность, существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к услугам, предоставляемым одному клиенту.
Обычный	Обращение на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование услуг клиентом.

Компания вправе в одностороннем порядке изменить приоритет инцидента, преобразовать инцидент в обращение (Обращение на предоставление информации, Обращение на обслуживание, Обращение на изменение) в случае некорректной его классификации клиентом, с обязательным уведомлением клиента по электронной почте.

6.5. Приоритет обработки обращений, сроки, гарантии.

Порядок обработки обращения определяется приоритетом. Гарантированное время реагирования, обработки и выполнения обращений (в отчётном периоде), за исключением случаев глобальной недоступности услуги:

Категория обращения	Приоритет	Время реагирования и анализа обращения, минуты
Инцидент	Критический	30
	Высокий	60
	Обычный	120
Обращение на обслуживание	Низкий	480 (только в рабочее время)
Обращение на предоставление информации	Н/Д	1440

6.6. Периоды обслуживания.

В таблице описаны периоды поддержки и обслуживания услуги технической поддержки:

Период поддержки	24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни.
Период функционирования	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.

6.7. Требование к пользователям услуги со стороны клиента.

Пользователи должны обладать базовыми навыками использования персонального компьютера и офисного программного обеспечения.

В целях ускорения обработки обращений, пользователям рекомендовано выполнять озвученные специалистами технической поддержки действия и предоставлять всю необходимую для обеспечения своевременной и профессиональной технической поддержки услуги, информацию.

7. ПРИЛОЖЕНИЯПриложение 1 к порядку оказания услуги
сетевой защиты на базе NGFW

Наименование организации			
УНП			
Лицевой счет			
Представитель клиента	ФИО	Телефон	Email
Услуга сетевой защиты на базе NGFW:			
Наименование	Ед. измерения	Количество	Комментарии
Ядро (vCPU)	шт.		

Таблица №1 – параметры услуги сетевой защиты на базе NGFWПриложение 2 к порядку оказания услуги
сетевой защиты на базе NGFW

Услуга сетевой защиты на базе NGFW	Ядро процессора (минимум/максимум) (vCPU), шт.	Оперативная память(минимум /рекомендуемое), ГБ	Дисковое пространство(минимум/максимум)
1 ядро (vCPU)	1/1	2/2	32 ГБ/2 ТБ
2 ядро (vCPU)	1/2	2/4	32 ГБ/2 ТБ
4 ядро (vCPU)	1/4	2/4	32 ГБ/2 ТБ
8 ядро (vCPU)	1/8	2/16	32 ГБ/2 ТБ
16 ядро (vCPU)	1/16	2/16	32 ГБ/2 ТБ
32 ядро (vCPU)	1/32	2/32	32 ГБ/2 ТБ

Таблица №2 – Требования к вычислительным ресурсам клиента