

**РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
И ИСПОЛЬЗОВАНИИ СЕРВИСОВ ЕДИНОЙ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «ГОСТЕХ»**

Москва
2023 г.

Аннотация

Настоящий Регламент взаимодействия при предоставлении и использовании сервисов единой цифровой платформы Российской Федерации «ГосТех» (далее соответственно – сервисы платформы «ГосТех», платформа «ГосТех», Регламент), предоставление которых обеспечивается Оператором платформы «ГосТех», содержит порядок взаимодействия сторон соглашения о распределении ответственности при создании, развитии и эксплуатации государственных информационных систем на платформе «ГосТех» (далее – Соглашение).

Регламент также содержит описание сервисов платформы «ГосТех» и услуг, посредством которых обеспечивается предоставление таких сервисов. Услуги оказываются исполнителем, привлекаемым Оператором платформы «ГосТех» в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок, в рамках и на условиях соответствующих государственных контрактов. Сроки и условия оказания услуг, указанные в Регламенте, основаны на условиях соответствующих государственных контрактов. Информация о сервисах платформы «ГосТех» и услугах, необходимых для предоставления таких сервисов, содержащаяся в настоящем Регламенте, является достаточной для реализации мероприятий по созданию, развитию, эксплуатации государственных информационных систем на платформе «ГосТех».

Регламент подлежит обязательной публикации Оператором платформы «ГосТех» на официальном сайте Оператора платформы «ГосТех» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Оператор государственной информационной системы, присоединяясь к Соглашению, присоединяется к условиям настоящего Регламента и обязуется его соблюдать в целях реализации мероприятий по созданию, развитию, эксплуатации государственных информационных систем на платформе «ГосТех».

Оператор государственной информационной системы и Ведомство, а также привлекаемые команды разработки, присоединяясь к настоящему регламенту, обязуются не совершать действий, направленных на нарушение функционирования и работоспособности сервисов платформы «ГосТех», не осуществлять действия по обходу средств защиты, используемых при предоставлении сервисов платформы «ГосТех», а также не осуществлять декомпиляцию или иные попытки определить исходный код, алгоритмы программного обеспечения, входящего в состав сервисов платформы «ГосТех».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Обозначения и сокращения.....	5
2. Термины и определения	6
3. Организация взаимодействия	11
4. Методы и порядок коммуникаций	12
4.1. Общие методы и порядок коммуникаций	12
4.2. Методы и порядок коммуникаций участников взаимодействия с Оператором платформы «ГосТех»	12
4.3. Методы и порядок коммуникаций Оператора платформы «ГосТех» с участниками взаимодействия.....	13
5. Работа с Обращениями	16
5.1. Работа с Инцидентами ИТ.....	16
5.2. Работа с Инцидентами ИБ.....	19
5.3. Работа с Запросами на обслуживание.....	21
5.4. Работа с Запросами на изменение	23
5.5. Работа с Проблемами.....	25
6. Проведение технологических работ.....	28
7. Эскалация Обращений.....	30
8. Исключения	31
9. Состав Базовых сервисов платформы «ГосТех» и услуг, необходимых для их предоставления.....	32
9.1. Услуги по обеспечению предоставления, функционирования, администрирования и бесперебойной работы сервисов платформы «ГосТех»	32
9.1.1 Перечень сервисов платформы «ГосТех»	32
9.1.2 Уровень критичности и доступности Сервисов	34
9.1.3 Критерии приоритизации обращений по Сервисам.....	36
9.1.4 Целевые (гарантированные) показатели по обработке обращений по Сервисам	38
9.2 Услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов	39
9.2.1 Перечень услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов и их доступность	39
9.2.2 Критерии приоритизации обращений услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов	40
9.2.3 Целевые (гарантированные) показатели по обработке обращений для услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов	41
9.3 Услуги информационной безопасности платформы «ГосТех»	42
9.3.1 Перечень услуг информационной безопасности платформы «ГосТех»	42

9.3.2	Критерии приоритизации и целевые (гарантированные) показатели по обработке Обращений для услуг по сопровождению средств защиты информации	45
9.3.3	Целевые (гарантированные) показатели по обработке обращений для услуг по сопровождению средств защиты информации...	46
9.3.4	Критерии приоритизации и целевые (гарантированные) показатели по обработке Обращений для услуг по защите платформы «ГосТех»	47
9.3.5	Порядок оказания услуг по аттестации	54
10.	Порядок предоставления доступа к сервисам платформы «ГосТех» и услугам	55
11.	Порядок предоставления сервисов платформы «ГосТех».....	57
12.	Порядок изменения объемов услуг	63
13.	Порядок внесения изменений в Регламент	65

1. Обозначения и сокращения

Используемые в настоящем Регламенте обозначения и сокращения являются понятиями из области автоматизированных систем, которые определены в ГОСТ Р 59853-2021. «Национальный стандарт Российской Федерации. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения» (далее – ГОСТ Р 59853-2021).

Сокращение	Определение/Описание
ГИС	Государственная информационная система
ГОСТ	Государственный стандарт
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая Система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ИБ	Информационная безопасность
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СРО	Система регистрации обращений оператора платформы «ГосТех»
Система МЭДО	Система Межведомственного электронного документооборота
СУБД	Система управления базами данных
ФГИС У	«Федеральная государственная информационная система «Управление государственной единой облачной платформой»
ЦОД	Центр хранения и обработки данных – специализированное здание для размещения (хостинга) серверного и сетевого оборудования и подключения абонентов к каналам сети Интернет.

2. Термины и определения

Используемые в настоящем Регламенте термины и определения являются понятиями из области автоматизированных систем, которые определены в ГОСТ Р 59853-2021. Также в Регламенте введены понятия на русском и английском языках. Введенные термины и определения применимы только для целей данного Регламента.

Термин	Определение/Описание
API	Application Programming Interface – набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, микросервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах
DDoS	Distributed Denial of Service, распределенный отказ в обслуживании – действия злоумышленников, направленные на нарушение работоспособности инфраструктуры и Сервисов. Злоумышленники искусственно создают лавинообразный рост запросов к онлайн-ресурсу, чтобы увеличить на него нагрузку и вывести его из строя
HTTP/ HTTPS	HyperText Transfer Protocol (Secure) – (безопасный) протокол прикладного уровня передачи данных по технологии «клиент-сервер»
IAM	Identity and Access Management – система управления идентификацией и доступом к информационным ресурсам
IP	Internet Protocol – маршрутизируемый протокол сетевого уровня стека TCP/IP
PaaS	Platform-as-a-Service – Платформа как Сервис
IaaS	Infrastructure-as-a-Service – Инфраструктура как Сервис
Аутентификация	Процедура проверки подлинности субъекта
Базовые сервисы платформы «ГосТех», Сервис(ы) платформы «ГосТех»	Цифровые продукты, включающие в себя в том числе сервисы конфигурирования, аудита событий безопасности, журналирования, сбора метрик, управления учетными записями пользователей, управления базами данных различных типов, интеграционного взаимодействия и управления очередями сообщений, сервисы управления микросервисами и процессами, сервисы интеграции с инфраструктурой электронного правительства, и цифровые продукты, предоставляемые иными поставщиками

Время реакции	Гарантированный период времени с момента поступления обращения в службу технической поддержки до момента его маршрутизации на специалистов 2-й или 3-й линии службы поддержки
Ведомство	Пользователь платформы «ГосТех», являющийся обладателем информации, обрабатываемой в государственной информационной системе на платформе «ГосТех»
ГИС на платформе «ГосТех»	Государственные информационные системы и (или) компоненты, создаваемые, развиваемые, эксплуатируемые с использованием программно-аппаратной среды, цифровых продуктов, включенных в каталог цифровых продуктов платформы «ГосТех», инструментов, информационных технологий платформы «ГосТех»
Доступность	Отношение фактического времени доступности сервисов (согласованного времени предоставления сервисов за вычетом простоев сервисов по причине инцидентов или технического обслуживания, не связанных непосредственно с предоставлением сервисов, но предоставление которой зависит от них) к согласованному времени предоставления сервисов
Единая цифровая платформа Российской Федерации «ГосТех» / платформа «ГосТех»	Цифровая экосистема создания, развития и эксплуатации государственных информационных систем, включающая в себя единую программно-аппаратную среду, цифровые продукты, информацию, информационные технологии, государственные информационные системы, необходимые для реализации функций платформы «ГосТех», а также совокупность нормативных правовых, организационных, методологических правил и процедур, обеспечивающих деятельность участников отношений, возникающих в связи с созданием и функционированием платформы «ГосТех»
Запрос на изменение	Запрос на добавление, изменение или удаление любых элементов, которое может прямо или косвенно повлиять на функционирование Сервиса
Запрос на обслуживание	Запрос в рамках штатной работы Сервиса или обращение на получение консультации по работе Сервиса
Заявка на оказание услуг	Задокументированные количественные требования к предоставлению услуг и их параметры,

	необходимые для создания, развития, эксплуатации ГИС на платформе «ГосТех» и направляемые Ведомством с целью получения сервисов платформы «ГосТех»
Инцидент ИБ	Непредвиденное или нежелательное событие (группа событий) безопасности, которое привело (могут привести) к нарушению функционирования информационной системы или возникновению угроз безопасности информации (нарушению конфиденциальности, целостности, доступности)
Инцидент ИТ	Незапланированное прерывание или снижение качества (включая доступность и производительность) предоставления услуг в сфере информационных технологий, а также сбой элемента инфраструктуры, который еще не оказал влияние на объект инцидента, в том числе вызванное отклонением фактического уровня качества данных от целевого уровня качества данных
Исполнитель	Лицо, привлекаемое в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок Оператором платформы «ГосТех» для оказания услуг, необходимых для осуществления функции Оператора платформы «ГосТех» по предоставлению Сервисов платформы «ГосТех»
Команда разработки	Уполномоченные представители Оператора ГИС, а также представители поставщика (подрядчика, исполнителя), привлеченные Оператором ГИС к созданию, развитию, эксплуатации ГИС на платформе «ГосТех»
Оператор ГИС	Лицо, осуществляющее деятельность по эксплуатации государственной информационной системы на платформе «ГосТех», в том числе по обработке информации, содержащейся в базах данных такой системы
Оператор платформы «ГосТех»	Федеральное казенное учреждение «Государственные технологии», осуществляющее функции оператора платформы «ГосТех» на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27.12.2022 № 1012

План	План создания и развития государственных информационных систем на Платформе «ГосТех», утверждаемый Президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности
Пользователь	Уполномоченный представитель Ведомства или участник его команды разработки (инженер, разработчик, тестировщик, аналитик или аналогичный эксперт в сфере информационных технологий), привлекаемый в том числе на основании гражданского-правового договора, или уполномоченный представитель Оператора ГИС на платформе «ГосТех»
Портал самообслуживания	Веб-страница или совокупность веб-страниц, предоставляющая пользовательский интерфейс для взаимодействия с сервисом регистрации обращений
Поставщик	Юридическое или физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, предоставляющее цифровые продукты на платформе «ГосТех»
Проблема	Неизвестная основная причина возникновения одного или нескольких инцидентов
Регламент эксплуатации	Регламент эксплуатации платформы «ГосТех», утверждаемый Оператором платформы «ГосТех»
Событие ИБ	Идентифицированное возникновение состояния информационной системы (сегмента, компонента информационной системы), сервиса или сети, указывающее на возможное нарушение безопасности информации, или сбой средств защиты информации, или ранее неизвестную ситуацию, которая может быть значимой для безопасности информации
Стенд	Совокупность программно-технических средств, в том числе средств защиты информации и средств криптографической защиты информации, необходимых для обеспечения функционирования платформы «ГосТех» с учетом применения требуемых мер защиты информации в соответствии с проектной документацией на систему защиты информации
Стороны взаимодействия	Оператор платформы «ГосТех», Ведомство и Оператор ГИС

Тенант / бизнес-область	Прикладная область, изолированная с применением сертифицированных средств защиты информации и объединяющая данные, микросервисы, компоненты и приложения Оператора ГИС, а также выделенные для него Сервисы платформы «ГосТех»
Технологическая площадка	Специализированное помещение в центре обработки данных, предназначенное для размещения комплекса технических средств
Услуги	Услуги, оказываемые исполнителем, привлекаемым Оператором платформы «ГосТех» в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок, для обеспечения предоставления Сервисов платформы «ГосТех»
Штатный режим	<p>Основной режим функционирования, при котором:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исправно функционируют серверное программное обеспечение и технические средства; – исправно функционирует системное, базовое и прикладное программное обеспечение. <p>Для обеспечения данного режима выполняются требования и выдерживаются условия эксплуатации программного обеспечения и комплекса технических средств, указанные в соответствующей технической документации.</p> <p>Режим, при котором платформа «ГосТех» должна эксплуатироваться 24 часа в сутки, 7 дней в неделю и 365(6) дней в году.</p>
Экземпляр платформы	Совокупность цифровых продуктов, входящих в состав Базовых сервисов платформы «ГосТех», а также цифровые продукты, реализующие дополнительные функциональные потребности, поставляемые в виде дистрибутивов программного обеспечения, прикладных сервисов, работающих в инфраструктуре облачных вычислений, цифровые продукты, обеспечивающие функции защиты информации, а также инфраструктурные вычислительные сервисы, каналы связи и сервисы виртуализации, в том числе средства их обеспечения и помещения или объекты (здания, сооружения, технические средства), в которых эти средства и ресурсы установлены, а также, в случаях наличия, кворумный центр обработки данных и контур резервирования.

3. Организация взаимодействия

Стороны взаимодействия перед началом взаимодействия определяют списки уполномоченных представителей (контактных лиц или групп контактных лиц), которые могут представлять их интересы в процессах предоставления и использования сервисов платформы «ГосТех» (далее – участники взаимодействия, списки участников взаимодействия).

Списки участников взаимодействия должны содержать в себе исчерпывающий состав участников взаимодействия, необходимых для обеспечения взаимодействия. Указанные участники должны обладать полномочиями на осуществление соответствующих действий.

Ведомство в заявке на предоставление доступа определяет полномочия своих представителей, в том числе Оператора ГИС, на основании которой Оператор платформы «ГосТех» распределяет полномочия в СРО. Форма заявки на предоставление доступа определяется и утверждается Оператором платформы «ГосТех».

Списки участников взаимодействия формируются совместным заполнением матрицы коммуникаций участников взаимодействия по форме согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту (далее – Матрица коммуникаций).

Актуализация списков участников взаимодействия осуществляется посредством направления инициатором официального письма с соответствующими изменениями и актуальными данными другому участнику взаимодействия по мере необходимости.

Срок действия полномочий в СРО участников взаимодействия составляет 1 (один) год с момента предоставления полномочий. Продление или изменение полномочий осуществляется посредством повторного направления Оператору платформы «ГосТех» Стороной взаимодействия заявки на предоставление доступа.

Окончание срока действия полномочий в СРО при отсутствии заявки на продление полномочий является основанием для отключения уполномоченных представителей участника взаимодействия от СРО.

4. Методы и порядок коммуникаций

4.1. Общие методы и порядок коммуникаций

Участник взаимодействия осуществляет взаимодействие с Оператором платформы «ГосТех» посредством направления обращений в порядке, определенном настоящим Регламентом и в соответствии со сведениями, внесенными в Матрицу коммуникаций (далее – Обращения (-е)).

4.2. Методы и порядок коммуникаций участников взаимодействия с Оператором платформы «ГосТех»

Участник взаимодействия в целях установления первого взаимодействия направляет Обращение 1 уровню Оператора платформы «ГосТех» из Матрицы коммуникаций по одному из трех каналов: СРО, электронная почта, обращение по телефону.

Обращение через СРО является основным и предпочтительным способом коммуникаций с Оператором платформы «ГосТех». Использование других каналов возможно в случаях отсутствия возможности использования СРО.

Вне зависимости от использованного канала коммуникации все Обращения подлежат регистрации в СРО, маршрутизации и исполнению, а документы к рассмотрению – только в случае успешного прохождения уполномоченными представителями участника взаимодействия процедуры идентификации¹:

- при подаче Обращения через портал самообслуживания – с использованием учетной записи участника взаимодействия, предусмотренного Матрицей коммуникации;

- при подаче Обращения по электронной почте – по исходящему адресу электронной почты письма. Принимаются к исполнению только Обращения, поданные с адресов уполномоченных представителей участника взаимодействия в соответствии с согласованной Сторонами взаимодействия матрицей коммуникации;

- при подаче Обращения по телефону – посредством сообщения при обращении в одну из служб Оператора платформы «ГосТех» информации о наименовании участника взаимодействия и ФИО уполномоченного представителя. Установленный срок ожидания при обращении по телефону – не более 5 (пяти) минут.

Оператор платформы «ГосТех» вправе не регистрировать Обращение в случаях, если:

- контактное лицо не входит в список участников взаимодействия в соответствии с Матрицей коммуникаций;

¹ Идентификация осуществляется, в том числе, посредством ввода пары «логин-пароль», использования номера телефона или адреса электронной почты, указываемых в заявке на предоставление доступа.

- уполномоченным представителем нарушены требования к содержанию Обращений, описанные в настоящем Регламенте.

В случае подачи Обращения представителем участника взаимодействия, отсутствующим в списке участников взаимодействия в соответствии с согласованной Матрицей коммуникации, Оператор платформы «ГосТех» оставляет за собой право связаться с уполномоченным представителем участника взаимодействия из указанного списка и, при подтверждении им необходимости передачи Обращения, зарегистрировать Обращение соответствующим образом в СРО.

Если в СРО уже зарегистрировано аналогичное Обращение от другого уполномоченного представителя участника взаимодействия, то Обращение закрывается с пометкой как повторное с отправкой ссылки на уже зарегистрированное ранее первичное Обращение – сроки решения вопросов, указанных в Обращении, фиксируются только в отношении первичного обращения. Уполномоченный представитель участника взаимодействия, подавший повторное Обращение, должен быть проинформирован о сроках решения первичного Обращения.

4.3. Методы и порядок коммуникаций Оператора платформы «ГосТех» с участниками взаимодействия

Оператор платформы «ГосТех» осуществляет коммуникации с другими участниками взаимодействия посредством направления в их адрес сообщений по адресам электронной почты уполномоченных представителей в порядке и по вопросам, определенным матрицей коммуникаций. При необходимости Оператор платформы «ГосТех» может использовать телефонные номера для совершения телефонного звонка.

Сторонам взаимодействия не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента присоединения к Соглашению необходимо направить Оператору платформы «ГосТех» информацию об участниках взаимодействия и их уполномоченных представителях по форме согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту.

При необходимости организации взаимодействия участника взаимодействия с командами разработки (в том числе с командами разработки ГИС, поставщиками оборудования, поставщиками ПО), участник взаимодействия самостоятельно организует соответствующее взаимодействие, а также обеспечивает заключение необходимых договоров, соглашений, в том числе соглашений о неразглашении конфиденциальной информации.

Сторона взаимодействия должна обеспечить подписание соглашения о неразглашении конфиденциальной информации с представителями его команды разработки, а также с привлекаемыми им в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации для обеспечения цели по созданию, развитию или эксплуатации соответствующей ГИС иными лицами (поставщиками, исполнителями).

Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации должно включать в себя следующие положения: четко определенный перечень категорий конфиденциальной информации (например, «информация для идентификации и аутентификации»), порядок передачи конфиденциальной информации между сторонами, ответственность сторон за нарушение соглашения, а также иные положения, необходимые для установления между сторонами надлежащего режима конфиденциальности информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Стороны должны принимать меры, направленные на обеспечение режима конфиденциальности информации, в том числе:

- определение перечня конфиденциальной информации;
- ограничение доступа к конфиденциальной информации путем установления порядка обращения с этой информацией и контроля за соблюдением такого порядка;
- учет лиц, получивших доступ к конфиденциальной информации;
- регулирование отношений по использованию конфиденциальной информации работниками на основании трудовых договоров и лицами, которым такая информация передана на основании согласия ее обладателя, на основании соглашений с такими лицами;
- нанесение на материальные носители, содержащие конфиденциальную информацию, или включение в состав реквизитов документов, содержащих такую информацию, грифа «Конфиденциально» с указанием обладателя такой информации;
- иные меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оператором платформы «ГосТех» для всех Обращений обеспечивается соблюдение следующих требований:

- а) обработка Обращений, полученных через каналы Обращений:
 - прием Обращений участников взаимодействия по предусмотренным каналам коммуникации (электронная почта, телефон, URL);
 - консультирование по общим вопросам функционирования платформы «ГосТех»;
 - поиск информации в материалах и документации по платформе «ГосТех»;
 - предоставление ответа на Обращение уполномоченных представителей Сторон взаимодействия;
- б) регистрация Обращений в СРО:
 - классификация Обращений в соответствии с Регламентом эксплуатации;
 - автооповещение инициатора обращения о регистрационном номере Обращения по электронной почте;
 - маршрутизация Обращения на специалистов поддержки Оператора платформы «ГосТех»;

- запрос у уполномоченного представителя Стороны взаимодействия недостающей информации (по запросу от специалистов поддержки Оператора платформы «ГосТех»);

- информирование инициатора Обращения о статусе и ходе работ по решению вопросов, указанных в Обращении;

- информирование инициатора Обращения о факте решения вопросов, указанных в Обращении;

- закрытие Обращений в соответствии с Регламентом эксплуатации;

- в) ведение учета доступов, объема прав и контактной информации уполномоченных представителей участника взаимодействия, в том числе его команды разработки.

5. Работа с Обращениями

Обращения принимаются только от уполномоченных представителей Сторон взаимодействия. Обращения могут быть также зарегистрированы уполномоченными представителями Оператора платформы «ГосТех» самостоятельно.

Все Обращения Сторон взаимодействия регистрируются в СРО и подлежат категоризации и приоритизации.

Целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени решения при обработке Обращений зависят от вида услуги, а также от присваиваемых Обращениям категорий и приоритетов. Детальная информация по составу услуг и целевым (гарантированным) показателям Обращений по ним изложена в разделе 9 настоящего Регламента.

Настоящий Регламент предусматривает следующие категории Обращений:

- Инцидент ИТ;
- Инцидент ИБ;
- Запрос на обслуживание;
- Запрос на изменение;
- Проблема.

5.1. Работа с Инцидентами ИТ

Представитель Стороны взаимодействия, обнаруживший неисправность в функционировании сервисов платформы «ГосТех» (далее – Инициатор Инцидента ИТ), направляет Обращение об устранении неисправности Оператору платформы «ГосТех» в соответствии с порядком, изложенным в разделе 4.2 настоящего Регламента.

Для четкой идентификации и локализации неполадок при устранении ошибок (неисправностей) Инициатор Инцидента ИТ при подаче Обращения в техническую поддержку с использованием каналов коммуникации должен придерживаться следующего правила: одному Обращению соответствует одна ошибка (неисправность), относящаяся к одному сервису или услуге платформы «ГосТех».

Все Обращения на устранение неисправностей подлежат регистрации в СРО с категорией «Инцидент ИТ».

Обращения на устранение неисправностей могут быть переданы Стороной взаимодействия в адрес Оператора платформы «ГосТех» посредством обращения в Службу технической поддержки. При этом Инициатор сообщает Исполнителю следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество;
- наименование Стороны взаимодействия;
- контактный номер телефона, рабочая электронная почта;
- контур (Стенд/Тенант), в котором работает Инициатор Инцидента ИТ;

- вид сервиса платформы «ГосТех», в котором произошла неисправность, или услуги, при предоставлении которой произошел сбой;

- описание ситуации, проблемы, неисправности и (или) наблюдаемого ухудшения качества сервисов платформы «ГосТех» или услуг, вызвавшие необходимость обращения к Оператору платформы «ГосТех» (необходимо сообщить, в чем состоит несоответствие работы сервиса платформы «ГосТех» или услуги, с подробным описанием и предоставлением исчерпывающей информации);

- данные о цифровых продуктах Платформы «ГосТех» или ГИС на платформе «ГосТех», затрагиваемых ситуацией, проблемой, неисправностью и (или) наблюдаемым ухудшением качества сервисов, услуг платформы «ГосТех»;

- приоритет.

Для целей контроля качества при выполнении работ по Инциденту ИТ Оператор платформы «ГосТех» регистрирует Инцидент ИТ в собственной СРО с присвоением Инциденту ИТ уникального идентификационного номера.

После регистрации Инцидента ИТ в СРО Оператор платформы «ГосТех», используя переданную Инициатором Инцидента ИТ контактную информацию, информирует Инициатора Инцидента ИТ о том, что Обращение было зарегистрировано, сообщает Инициатору Инцидента ИТ уникальный идентификационный номер Инцидента ИТ.

Об Инцидентах ИТ «критического» и «высокого» уровней влияния Оператор платформы «ГосТех» дополнительно информирует представителей Сторон взаимодействия, ответственных за сопровождение и эксплуатацию ГИС на платформе «ГосТех» в соответствии с оформленной Матрицей коммуникаций. Определение уровня влияния осуществляется исходя из условий государственных контрактов, заключаемых Оператором платформы «ГосТех» в соответствии с законодательством о контрактной системе в сфере закупок для оказания услуг.

В течение целевого (гарантированного) времени реакции, предусмотренного для услуги, Оператор платформы «ГосТех» обеспечивает надлежащую маршрутизацию классифицированного Инцидента ИТ на сотрудников Оператора платформы «ГосТех», ответственных за обработку Инцидентов ИТ, направленных на устранение неисправностей.

Инцидент ИТ, регистрируемый в СРО, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию (реквизиты):

- наименование Стороны взаимодействия;

- фамилия, имя, отчество Инициатора Инцидента ИТ;

- телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Инцидента ИТ;

- контур (Стенд/Тенант), в котором работает Инициатор Инцидента ИТ;

- вид сервиса платформы «ГосТех», в котором произошла неисправность, или услуги, при оказании которой произошла неисправность;

- описание ситуации, проблемы, неисправности и(или) наблюдаемого ухудшения качества оказываемой услуги;
- время регистрации Инцидента ИТ;
- идентификационный номер Инцидента ИТ;
- данные о цифровых продуктах платформы «ГосТех» или ГИС на платформе «ГосТех», затрагиваемых ситуацией, проблемой, неисправностью и(или) наблюдаемым ухудшением качества сервисов, платформы «ГосТех» или услуг;
- приоритет Инцидента ИТ.

В случае если для решения Инцидента ИТ Оператору платформы «ГосТех» необходима дополнительная информация от Оператора ГИС и (или) команды разработки, в том числе их привлечение для выполнения действий по реагированию и устранению Инцидента ИТ, Оператор платформы «ГосТех» привлекает представителей Оператора ГИС (ответственных за сопровождение) в соответствии с Матрицей коммуникаций.

Срок решения Инцидента ИТ приостанавливается до момента предоставления дополнительной информации/материалов или выполнения работ по реагированию/устранению Инцидента ИТ Оператором ГИС или командой разработки. После предоставления запрошенной информации/материалов или выполнения работ по реагированию/устранению Инцидента ИТ Оператором ГИС или командой разработки срок решения Инцидента ИТ Оператором платформы «ГосТех» возобновляется.

Оператор платформы «ГосТех» на основании информации от Оператора ГИС и настоящего Регламента может скорректировать Инцидент ИТ Инициатора по нижеуказанным параметрам на основании Регламента эксплуатации, о чем уведомляет Инициатора Инцидента ИТ:

- приоритет Инцидента ИТ (как на повышение, так и на понижение критичности);
- вид категории обращения с Инцидента ИТ на Запрос на обслуживание или Запрос на изменение;
- вид цифрового продукта.

Результатом решения Инцидента ИТ является его полное или частичное устранение, которое позволяет восстановить работоспособность сервиса платформы «ГосТех».

После проведения работ по Инциденту ИТ Оператор платформы «ГосТех» вносит информацию о завершении работы над Инцидентом ИТ в СРО и переводит Инцидент ИТ в статус «Выполнен». Инициатор Инцидента ИТ подтверждает исполнение Инцидента ИТ и переводит его в статус «Закрыт». Если Инициатор Инцидента ИТ не подтверждает успешность выполнения Инцидента ИТ, Оператор платформы «ГосТех» согласовывает с Инициатором Инцидента ИТ продолжение работ по Обращению и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае, если подтверждение или отклонение успешности выполнения Инцидента ИТ не было получено от Инициатора Инцидента ИТ в течение 10 (десяти) календарных дней

с момента направления в адрес Инициатора Инцидента ИТ уведомления об окончании работ по Обращению, то такой Инцидент считается успешно выполненным и подлежит закрытию.

5.2. Работа с Инцидентами ИБ

В качестве первичного источника данных для регистрации Инцидентов ИБ, выявляемых в ходе представления и использования сервисов платформы «ГосТех», могут выступать, в том числе, но не ограничиваясь, следующие источники информации:

- программное и аппаратное обеспечение, используемое в составе платформы «ГосТех», включая программное обеспечение ГИС;
- информационные и автоматизированные системы Оператора ГИС или Оператора платформы «ГосТех»;
- Национальный координационный центр по компьютерным инцидентам;
- Государственная система обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак на информационные ресурсы Российской Федерации;
- открытые источники информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- иные источники информации.

Работа с Инцидентами ИБ осуществляется в рамках следующих процедур:

- регистрация Инцидента ИБ;
- сдерживание Инцидента ИБ;
- устранение Инцидента ИБ;
- закрытие Инцидента ИБ.

Основаниями для регистрации Инцидента ИБ могут являться:

- Обращения категорий «Инцидент ИТ», «запрос на обслуживание», «запрос на изменение» в СРО, в рамках выполнения которых были обнаружены признаки Инцидента ИБ;
- результаты плановой деятельности по обеспечению ИБ уполномоченного представителя оператора ГИС или оператора платформы «ГосТех», которые свидетельствуют о факте обнаружения потенциальной опасности, угрозы ИБ или факта нарушения требований по ИБ.

Для регистрации Инцидента ИБ, обнаруженного в ходе выполнения работ по Инциденту ИТ, запросу на обслуживание или запросу на изменение, в СРО Инициатор Инцидента ИБ должен выполнить следующие действия:

- создать в СРО Обращение;
- в теме Обращения в СРО указать «Инцидент ИБ»;
- указать контактные данные инициатора Инцидента ИБ;
- указать источник информации;

- указать основание для регистрации в СРО Инцидента ИБ (в том числе утечка или подозрение на утечку данных, сбой, выявленная уязвимость и прочие основания);

- описать в СРО перечень связанных объектов, в ходе анализа которых был идентифицирован Инцидент ИБ;

- указать предполагаемый уровень влияния Инцидента ИБ, основанный на собственной оценке Инициатора Инцидента ИБ;

- по возможности максимально полным и подробным образом описать суть Инцидента ИБ;

- указать суть запроса, перечень конкретных действий, необходимых для выполнения Оператором платформы «ГосТех» (например, перечень изменений конфигурации сервисов платформы «ГосТех» для принятия мер по сдерживанию или устранению Инцидента ИБ), а также ответственных лиц, которым необходимо направить запрос (при наличии возможности их идентификации) для выполнения вышеуказанных действий.

Для регистрации Инцидента ИБ, обнаруженного в ходе выполнения плановых работ по обеспечению ИБ, в СРО инициатору необходимо выполнить следующие действия:

- создать в СРО обращение;

- указать в теме объекта «Инцидент ИБ»;

- указать источник и основание для регистрации в СРО «Инцидента ИБ»;

- указать предполагаемый уровень влияния Инцидента ИБ (уровень влияния устанавливается в соответствии с методическими документами Оператора платформы «ГосТех»);

- по возможности максимально полным и подробным образом описать суть Инцидента ИБ;

- указать суть запроса, перечень конкретных действий, необходимых для выполнения Оператором платформы «ГосТех» (например, перечень изменений конфигурации аппаратных и программных средств в составе экземпляров платформы «ГосТех» для принятия мер по сдерживанию или устранению Инцидента ИБ), а также ответственных лиц, которым необходимо направить запрос (при наличии возможности их идентификации) для выполнения вышеуказанных действий.

Оператор платформы «ГосТех» идентифицирует источник возникновения Инцидента ИБ, проводит анализ причин возникновения Инцидента ИБ и выработку компенсирующих мер в целях локализации и устранения инцидента ИБ, а также предотвращения развития и дальнейшего распространения Инцидента ИБ.

Для осуществления активного реагирования на Инциденты ИБ на конечных точках со стороны Оператора платформы «ГосТех» Оператору ГИС может быть направлен запрос на согласование плана активного реагирования, на который Оператору ГИС необходимо ответить максимально оперативно.

Реагирование на Инциденты ИБ на платформе «ГосТех» осуществляется Оператором платформы «ГосТех» в рамках своих полномочий и с учетом Соглашения.

Оператор платформы «ГосТех» вправе привлекать уполномоченных представителей Оператора ГИС для идентификации источника возникновения Инцидента ИБ, проведения анализа причин возникновения Инцидента ИБ и выработке компенсирующих мер в целях локализации и устранения Инцидента ИБ, а также предотвращения развития и дальнейшего распространения Инцидента ИБ.

Если Оператором платформы «ГосТех» принято решение о закрытии Инцидента ИБ, то он считается полностью отработанным и не может быть возвращен в работу. Оператор платформы «ГосТех» после закрытия Инцидента ИБ информирует Инициатора о его устранении и закрытии.

Если выявлены новые Инциденты ИБ с такими же признаками, как и закрытый, то они регистрируются как новые Инциденты ИБ.

5.3. Работа с Запросами на обслуживание

При возникновении у Оператора ГИС необходимости выполнения стандартных действий в рамках технической поддержки, не требующих изменения сроков и объемов оказания услуг, необходимых для предоставления сервисов платформы «ГосТех», в том числе при необходимости консультации по работе с услугой, предоставления или корректировки прав доступа, уполномоченный представитель Оператора ГИС инициирует Запрос на обслуживание в адрес Оператора платформы «ГосТех».

Запросы на обслуживание могут быть переданы Оператором ГИС Исполнителю посредством Обращения в Службу технической поддержки Оператора платформы «ГосТех». При этом Инициатор Запроса на обслуживание сообщает Исполнителю следующую информацию:

- наименование Оператора ГИС;
- фамилию, имя, отчество Инициатора Запроса на обслуживание;
- контактный номер телефона, рабочую электронную почту;
- контур (Стенд/Тенант), в котором работает Инициатор Запроса на обслуживание;
- вид сервиса платформы «ГосТех» или оказываемой услуги, в рамках которого необходимо выполнить задачу;
- формулировку задачи с подробным описанием требуемых к исполнению действий;
- описание ожидаемого результата;
- приоритетность Запроса на обслуживание.

Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу на обслуживание Оператор платформы «ГосТех» регистрирует Запрос на обслуживание Инициатора в собственной СРО с присвоением обращению уникального идентификационного номера. На основании информации

от Инициатора Запроса на обслуживание Оператор платформы «ГосТех» может изменить приоритет Запроса на обслуживание по согласованию с его Инициатором как для понижения, так и для повышения критичности обращения.

После регистрации Запроса на обслуживание или команды разработки в СРО Оператор платформы «ГосТех», используя переданную Инициатором Запроса на обслуживание контактную информацию, информирует его о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает уникальный идентификационный номер Запроса на обслуживание.

В течение целевого (гарантированного) времени реакции, предусмотренного для услуги, указанной в Запросе на обслуживание, Оператор платформы «ГосТех» обеспечивает надлежащую маршрутизацию Обращения на сотрудников Оператора платформы «ГосТех», ответственных за обработку Запросов на обслуживание.

Запрос на обслуживание, регистрируемый в СРО, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию (реквизиты):

- наименование Стороны взаимодействия;
- фамилию, имя, отчество Инициатора Запроса на обслуживание;
- контактный номер телефона, рабочую электронную почту;
- контур (Стенд/Тенант), в котором работает Инициатор Запроса на обслуживание;
- вид сервиса платформы «ГосТех» или услуги, в рамках предоставления которого необходимо выполнить задачу;
- формулировку задачи с подробным описанием требуемых к исполнению работ;
- время регистрации;
- идентификационный номер;
- приоритет.

При необходимости специалисты Оператора платформы «ГосТех», непосредственно отвечающие за исполнение Запроса на обслуживание, связываются с Инициатором для целей уточнения деталей по Обращению. При этом срок выполнения Запроса на обслуживание увеличивается до момента предоставления Инициатором дополнительных материалов, запрошенных Исполнителем, необходимых для выполнения обращения.

На основании информации от Оператора ГИС Оператор платформы «ГосТех» может скорректировать Запрос на обслуживание Инициатора по нижеуказанным параметрам на основании Регламента эксплуатации, о чем уведомляет Инициатора:

- приоритет Запроса на обслуживание (как на повышение, так и на понижение критичности);
- вид категории Обращения с Запроса на обслуживание на Инцидент (ИТ или ИБ) или Запрос на изменение;
- вид услуги.

После проведения работ по Запросу на обслуживание Оператор платформы «ГосТех» вносит информацию о завершении работы в СРО и переводит Запрос в статус «Выполнен». Инициатор Запроса на обслуживание подтверждает исполнение Запроса на обслуживание и переводит его в статус «Закрыт». Если Инициатор Запроса на обслуживание не подтверждает успешность выполнения Обращения, Оператор платформы «ГосТех» согласовывает с Инициатором Запроса на обслуживание продолжение работ по Запросу на обслуживание и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса на обслуживание не было получено Исполнителем от Инициатора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора уведомления об окончании работ по Запросу на обслуживание, такое Обращение считается успешно выполненным в полном объеме и подлежит закрытию.

5.4. Работа с Запросами на изменение

При возникновении у Стороны взаимодействия необходимости выполнения действий в рамках технической поддержки, требующих проведения изменений конфигураций в информационной инфраструктуре Оператора платформы «ГосТех», не связанных с изменением объема, сроков и параметров оказания услуг, необходимых для предоставления сервисов платформы «ГосТех», уполномоченный представитель Стороны взаимодействия (далее – Инициатор Запроса на изменение) инициирует передачу Запроса на изменение в адрес Оператора платформы «ГосТех».

В случаях, если проведение работ требует изменения объемов, сроков и параметров предоставления сервисов и услуг платформы «ГосТех», влияющих на стоимость их оказания, Ведомство направляет запрос в соответствии с разделом 13 настоящего Регламента.

Запросы на изменение могут быть переданы Оператору платформы «ГосТех» посредством обращения в службу технической поддержки Оператора платформы «ГосТех». При этом Инициатор Обращения сообщает и передает Оператору платформы «ГосТех» следующую информацию и документы:

- наименование Стороны взаимодействия;
- фамилию, имя, отчество Инициатора Запроса на изменение;
- контактный номер телефона, рабочую электронную почту;
- контур (Стенд/Тенант), в котором работает Инициатор Запроса на изменение;
- вид сервиса/услуг платформы «ГосТех», в рамках которого необходимо выполнить задачу;
- формулировку задачи с подробным описанием требуемых к исполнению действий;

- основание для проведения работ (утвержденную проектную документацию, содержащую информацию, подтверждающую необходимость внесения изменений в конфигурацию);

- план проведения работ;

- планируемое время и период простоя ГИС на платформе «ГосТех» (при наличии);

- описание ожидаемого результата;

- приоритетность рассмотрения Запроса на изменение.

Все Запросы на изменение подлежат согласованию с ответственными лицами за обеспечение ИБ Ведомства и Оператора платформы «ГосТех».

Согласование осуществляется с использованием СРО или в рамках согласования отдельного плана работ Ведомства (в данном случае к Запросу на изменение прикладывается подтверждение согласования).

Документы, являющиеся основанием для проведения работ и прикладываемые к Запросу на изменение в СРО, должны быть подписаны квалифицированной электронной подписью ответственного лица Стороны взаимодействия, обладающего правом подписи.

В случае отсутствия оснований на проведение работ Запрос на изменение отклоняется Оператором платформы «ГосТех».

Для целей контроля качества при выполнении работ по Обращению Оператор платформы «ГосТех» регистрирует Запрос на изменение в СРО с присвоением ему уникального идентификационного номера.

После регистрации Запроса на изменение Оператор платформы «ГосТех» информирует Инициатора Запроса на изменение его о том, что Обращение было зарегистрировано, сообщает Инициатору Запроса на изменение уникальный идентификационный номер.

В течение целевого (гарантированного) времени реакции, предусмотренного для услуги, указанной в Запросе на изменение, Оператор платформы «ГосТех» обеспечивает надлежащую маршрутизацию Обращения на сотрудников Оператора платформы «ГосТех», ответственных за обработку Запросов на изменение.

Запрос на изменение, регистрируемый в СРО, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:

- наименование Стороны взаимодействия;

- фамилию, имя, отчество Инициатора Запроса на изменение;

- контактный номер телефона, рабочую электронную почту;

- контур (Стенд/Тенант), в котором работает Инициатор Запроса на изменение;

- вид сервиса платформы «ГосТех» или услуги, в рамках которой необходимо выполнить задачу;

- формулировку задачи с подробным описанием требуемых к исполнению работ;

- основание для проведения работ (утвержденную проектную документацию, содержащую информацию, подтверждающую необходимость внесения изменений в конфигурацию);

- план проведения работ;

- планируемое время и период простоя ГИС на платформе «ГосТех» (при наличии);

- время регистрации Запроса на изменение;

- идентификационный номер Запроса на изменение;

- приоритет Запроса на изменение.

При необходимости специалисты Оператора платформы «ГосТех», непосредственно отвечающие за исполнение, связываются с Инициатором Запроса на изменение для целей уточнения деталей по Запросу на изменение. При этом срок ответа Инициатором Запроса на изменение не учитывается при расчете общего срока обработки Запроса на изменение.

На основании информации от Инициатора Оператор платформы «ГосТех» может скорректировать Запрос на изменение Инициатора Запроса на изменение по следующим параметрам на основании Регламента эксплуатации, о чем уведомляет Инициатора Запроса на изменение:

- приоритет Запроса на изменение (как на повышение, так и на понижение критичности);

- вид категории обращения с «Запрос на изменение» на «Запрос на обслуживание» или «Инцидент (ИТ или ИБ)»;

- вид сервиса / услуги платформы «ГосТех», к которому применяется Запрос на изменение.

После проведения работ по Запросу на изменение Оператор платформы «ГосТех» вносит информацию о завершении работы над Запросом в СРО и переводит Запрос в статус «Выполнен». Инициатор Запроса подтверждает исполнение Запроса на изменение и переводит его в статус «Закрыт». Если Инициатор Запроса на изменение не подтверждает успешность выполнения Обращения, Оператор платформы «ГосТех» согласовывает с Инициатором Запроса на изменение продолжение работ и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса на изменение не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса на изменение в течение 10 (десяти) календарных дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу на изменение, такой Запрос на изменение считается успешно выполненным в полном объеме и подлежит закрытию.

5.5. Работа с Проблемами

Инициация Проблемы производится на основании анализа информации обо всех инцидентах, зарегистрированных при оказании услуг. Инициатором

Проблема может выступать уполномоченный представитель Оператора ГИС или команды разработки, или представители Оператора платформы «ГосТех».

По инициированной Проблеме на стороне Оператора платформы «ГосТех» назначается менеджер Проблемы, в функции которого входит осуществление оперативного контроля за ходом работ по диагностике и выработке решений по Проблеме.

Проблема регистрируется менеджером Проблемы в СРО как отдельное Обращение с уникальным номером, с обязательной фиксацией связанных с ней Обращений (Инциденты / Запросы на обслуживание) с подозрением на общую корневую причину.

При регистрации Проблемы указывается информация о классификации Проблемы по группе сервисов платформы «ГосТех» / услуг, виду сервиса платформы «ГосТех» или услуги, а также ее приоритетность и влияние. Приоритет Проблемы определяется в соответствии с приоритетом связанных с ней инцидентов или потенциальных инцидентов.

Для решения Проблемы менеджер Проблемы формирует команду экспертов и организует ее работу. На первом этапе обработки Проблемы команда экспертов проводит анализ и диагностику Проблемы. По результату выполнения этапа менеджер Проблемы фиксирует в СРО по соответствующей заявке с типом «Проблема» финальное заключение команды экспертов о Проблеме по следующим направлениям:

- причины появления;
- оценка актуальности;
- определение обходного решения;
- корневая причина появления.

По итогам анализа и диагностики Проблемы менеджер Проблемы совместно с командой экспертов формирует и тестирует временное и (или) постоянное решение Проблемы. После тестирования временное и (или) постоянное решение внедряется в соответствии с требованиями Регламента эксплуатации.

В случае несогласования Инициатором Проблемы результата внедрения временного и (или) постоянного решения на основании полученного через СРО и (или) иного предусмотренного настоящим Регламентом Обращения, менеджер Проблемы организует работы по отмене внедрения решения и его доработке в порядке, приведенном в настоящем подразделе Регламента до получения согласования от Инициатора Проблемы.

В случае отсутствия информации о согласовании или несогласовании от Инициатора Проблемы в течение 5 (пяти) рабочих дней, решение считается согласованным.

По внедренному постоянному решению Проблемы менеджер Проблемы организует его мониторинг. Соответствующее Обращение с типом Проблемы на данном этапе переводится в статус «Мониторинг» с указанием срока, до которого для данной Проблемы проводится мониторинг.

В случае отсутствия новых инцидентов по обработанной Проблеме в течение периода мониторинга, менеджер проблемы может перевести соответствующее Обращение с типом «Проблема» в статус «Закрота».

При поступлении новых инцидентов по обработанной Проблеме статус соответствующего Обращения переводится в «На диагностике», и для данной Проблемы повторно выполняются все действия, предусмотренные настоящим подразделом Регламента.

Проблема считается успешно решенной в случае отсутствия новых инцидентов.

6. Проведение технологических работ

Допускается проведение плановых и срочных регламентных (влияющих на доступность услуг) и аварийно-восстановительных работ в установленном ниже порядке.

Оператор платформы «ГосТех» может проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию, консистентное резервирование или усовершенствование среды и компонентов виртуализации, ЦОД, средств защиты информации, на базе которых оказываются услуги. Эти работы определяются как плановые регламентные работы и могут вызвать временные приостановки оказания услуг, которые не рассматриваются как перерывы в работе, если Оператор ГИС был заблаговременно оповещен об их проведении.

Регламентные работы могут быть инициированы Оператором платформы «ГосТех» или Оператором ГИС.

Если регламентные работы инициированы Оператором платформы «ГосТех», то он имеет право, предварительно уведомив уполномоченных представителей Сторон взаимодействия, прерывать предоставление доступа к услугам в случае проведения плановых и срочных регламентных работ по обновлению сервисов платформы «ГосТех», обслуживанию оборудования и каналов связи и средств защиты информации, задействованных в оказании услуг. Оператор платформы «ГосТех» обязан информировать Оператора ГИС о возможных перерывах в предоставлении сервисов платформы «ГосТех», которые могут возникнуть в ходе проведения плановых и регламентных работ. Оператор платформы «ГосТех» информирует Стороны взаимодействия посредством электронной почты согласно Матрице коммуникаций уполномоченных представителей.

Оператор платформы «ГосТех» обязуется уведомлять Стороны взаимодействия о проведении плановых работ не менее чем за 2 (два) рабочих дня до момента начала непосредственного выполнения работ с указанием срока проведения таких работ и срочных регламентных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента начала непосредственного выполнения работ с указанием срока проведения таких работ.

Оператор платформы «ГосТех» в целях выполнения аварийно-восстановительных работ имеет право, предварительно уведомив Оператора ГИС непосредственно перед началом работ, прерывать оказание услуг для проведения технологических работ по обновлению сервисов платформы «ГосТех», обслуживанию оборудования и каналов связи, задействованных в оказании услуг, а также для проведения экстренного обслуживания сервисов платформы «ГосТех», оборудования и каналов связи, задействованных в процессе оказания услуг для устранения или предотвращения аварийных ситуаций или неисправностей. Время перерыва оказания услуг при этом равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.

Работы, связанные с нарушением параметров оказания услуг (недоступность, деградация), при наличии технической возможности необходимо выполнять в нерабочее время в интервале времени с 20:00 текущего дня до 06:00 следующего дня (по московскому времени).

7. Эскалация Обращений

Оператор платформы «ГосТех» обеспечивает выполнение процедур внутренней эскалации при обработке Обращений Стороны взаимодействия или команды разработки в следующих случаях:

- в момент подачи Обращения требования Стороны взаимодействия выходят за рамки оказываемых Стороне взаимодействия услуг;
- для согласования со Стороной взаимодействия вопросов, возникших в ходе выполнения работ по Обращению и находящихся вне зоны компетенции или ответственности Оператора платформы «ГосТех».

При описанных выше случаях эскалации Обращения Оператор платформы «ГосТех» и Сторона взаимодействия договариваются о возможном увеличении максимального времени решения при обработке Обращения. Такое увеличение согласуются Оператором платформы «ГосТех» и уполномоченными представителями Стороны взаимодействия в отдельном порядке в ходе выполнения работ по Обращению.

8. Исключения

Оператор ГИС и Оператор платформы «ГосТех» соглашаются квалифицировать перерывы предоставления сервисов платформы «ГосТех» и услуг как предоставление в Штатном режиме и не учитывать их при расчете общего показателя уровня доступности предоставления сервисов платформы «ГосТех» и услуг, если такие перерывы явились следствием обстоятельств непреодолимой силы.

В состав сервисов платформы «ГосТех» и услуг не включается решение Инцидентов и Запросов на обслуживание, связанных с инфраструктурой Оператора ГИС, а также с прикладным программным обеспечением ГИС на платформе «ГосТех».

Оператор ГИС и Оператор платформы «ГосТех» принимают, что Инциденты и Запросы на обслуживание, связанные с инфраструктурой Оператора ГИС, а также с прикладным программным обеспечением ГИС на платформе «ГосТех», перенаправляются уполномоченным представителям Оператора ГИС в соответствии с Матрицей коммуникаций для организации решения на его стороне, тогда как Инцидент или Запрос на обслуживание на стороне Оператора платформы «ГосТех» подлежит приостановке.

9. Состав Базовых сервисов платформы «ГосТех» и услуг, необходимых для их предоставления

9.1. Услуги по обеспечению предоставления, функционирования, администрирования и бесперебойной работы сервисов платформы «ГосТех»

9.1.1 Перечень сервисов платформы «ГосТех»

Сервисы платформы «ГосТех» (далее – Сервисы) состоят из следующих видов:

а) Сервисы работы с данными в составе:

- Сервис транзакционной СУБД – СУБД общего назначения, которая поддерживает таблично ориентированную модель данных;

- Сервис ширококолоночной СУБД – СУБД специального назначения, которая ориентирована на большое количество операций согласованного чтения с элементами простой аналитической обработки над максимальными объемами данных не менее 300 ТБ;

- Сервис Key-value СУБД (in-memory) – горизонтально масштабируемая СУБД с доступом по ключу, которая применяется для ускоренной работы с данными и использует оперативную память для их хранения и обработки;

- Сервис СУБД полнотекстового индекса – горизонтально масштабируемая СУБД, которая предназначена для быстрого поиска информации в больших объемах (массивах) текста;

- Сервис СУБД аналитического хранилища данных – СУБД специального назначения, которая используется для построения корпоративных хранилищ данных со сложносоединенными запросами при максимальных размерах баз не менее 200 ТБ;

- Сервис СУБД аналитических витрин хранилища данных – СУБД специального назначения, которая используется для однотабличных аналитических запросов с максимальными размерами баз не менее 500 ТБ;

- Сервис СУБД хранения неструктурированных данных – СУБД специального назначения, которая используется для обработки данных в форматах NoSQL и предназначена для обслуживания не менее 1 ПБ на одну аренду;

- Сервис объектного хранилища – объектное хранилище для извлечения данных любых объемов из любого места.

б) Интеграционные Сервисы в составе:

- Сервисы интеграционного взаимодействия – Сервисы для создания и управления API, а также для настройки интеграции приложений и Сервисов;

- Сервис управления очередями сообщений – распределенный программный брокер сообщений для обмена сообщениями между компонентами распределенных приложений и микросервисов.

в) Сервисы управления в составе:

- Сервис управления микросервисами – инструмент управления контейнерами, обеспечивающий автоматизацию и управление жизненным циклом контейнеров и Сервисов;

- Сервис управления процессами – Сервис для автоматизации бизнес-процессов в бессерверном режиме, включая оркестрацию микросервисов и пользовательских задач.

г) Служебные технологические Сервисы в составе:

- Сервис IAM – Сервис идентификации и контроля доступа, предназначенный для централизованного управления правами доступа Пользователей к ресурсам платформы «ГосТех»;

- Сервис журналирования – Сервис для агрегации и чтения логов пользовательских приложений и ресурсов платформы «ГосТех»;

- Сервис аудита – Сервис сбора и выгрузки аудитных записей ресурсов платформы «ГосТех»;

- Сервис мониторинга – Сервис мониторинга состояния ресурсов и программных компонентов (Сервисов) платформы «ГосТех»;

- Сервис предоставления кворумного ЦОД.

д) Сервисы интеграции с инфраструктурой электронного правительства в составе:

- Сервис «Типовое тиражируемое программное обеспечение витрин данных» («Витрина НСУД») – комплекс программных и технических средств, обеспечивающий загрузку, хранение и предоставление данных посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) с использованием регламентированных запросов;

- Сервис «Шлюз Единой системы идентификации и аутентификации», предназначенный для интеграции с Единой системой идентификации и аутентификации (ЕСИА). Данный Сервис обеспечивает получение данных по физическим, юридическим лицам и по органам государственной власти, а также работу с несколькими мнемониками и разными наборами данных.

е) Сервисы производственного процесса в составе:

- Сервис управления планированием;

- Сервис управления требованиями;

- Сервис управления релизами;

- Сервис управления дефектами;

- Сервис управления тестированием;

- Сервис управления репозиториями дистрибутивов;

- Сервис версионного контроля исходного кода и конфигураций;

- Сервис анализа качества кода;

- Сервис проектирования API и архитектурного контроля;

- Сервис управления поставкой ПО в составе:

- Сервис управления сборкой ПО;

- Сервис управления поставками дистрибутивов;

- Сервис управления развертыванием ПО;

- Сервис аналитики и мониторинга производственного процесса.

Состав Сервисов и требования к ним определены в соответствии с Методическими рекомендациями по включению сервисов в единую цифровую платформу Российской Федерации «ГосТех», утвержденными протоколом № 30 от 05.08.2022 заочного голосования членов Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

Стоимость услуги по каждому Сервису складывается из стоимости PaaS и IaaS, обладающих набором параметров конфигурации, указанных в Заявке на оказание услуг.

Стоимость для каждого Сервиса в части IaaS зависит от необходимого уровня доступности (не ниже 99,5% или не ниже 99,9%), а также от варианта размещения технологической площадки и определяется совокупностью следующих параметров вычислительных ресурсов и ресурсов хранения данных:

- виртуальный процессор vCPU (с требуемым коэффициентом переподписки), единица измерения – штука;
- виртуальная оперативная память, единица измерения ГБ;
- виртуальное дисковое пространство типа «vSSD», единица измерения ГБ;
- виртуальное дисковое пространство типа «vSAS», единица измерения ГБ;
- виртуальное дисковое пространство типа «vSATA», единица измерения ГБ.

Стоимость для каждого Сервиса в части PaaS зависит от необходимого уровня доступности (не ниже 99,5% или не ниже 99,9%) и определяется совокупностью следующих параметров:

- виртуальный процессор vCPU, единица измерения – штука;
- виртуальное дисковое пространство HDD, единица измерения ГБ.

9.1.2 Уровень критичности и доступности Сервисов

Для Сервисов платформы «ГосТех» установлено два уровня критичности:

«Уровень 1» – Сервис влияет на выполнении online-операций с участием Оператора ГИС, или его недоступность может привести к сбоям или полной неработоспособности других сервисов Платформы «ГосТех».

«Уровень 2» – Остальные Сервисы.

Для Сервисов платформы «ГосТех» установлено два уровня доступности: не ниже 99,5% или не ниже 99,9%.

Уровень критичности и доступности Сервисов отражен в настоящем разделе в таблице 1 настоящего Регламента.

Таблица 1. Уровень критичности и доступности Сервисов

№ п/п	Наименование Сервиса	Уровень критичности Сервисов	Гарантированный параметр доступности
1.	Сервис транзакционной СУБД	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
2.	Сервис ширококолоночной СУБД	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
3.	Сервис Key-value СУБД (in-memory)	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
4.	Сервис СУБД полнотекстового индекса	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
5.	Сервис СУБД аналитического хранилища данных	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
6.	Сервис СУБД аналитических витрин хранилища данных	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
7.	Сервис СУБД хранения неструктурированных данных	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
8.	Сервис объектного хранилища	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
9.	Сервисы интеграционного взаимодействия	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
10.	Сервисы управления очередями сообщений	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
11.	Сервис управления микросервисами	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
12.	Сервис управления процессами	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
13.	Сервис IAM	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
14.	Сервис журналирования	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
15.	Сервис аудита	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
16.	Сервис мониторинга	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
17.	Сервис предоставления кворумного ЦОД	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
18.	Сервис «Типовое тиражируемое программное обеспечение витрин данных» («Витрина НСУД»)	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
19.	Сервис «Шлюз Единой системы идентификации и аутентификации»	1	Не ниже 99,5% или 99,9%
20.	Сервис управления планированием	2	Не ниже 99,5% или 99,9%

№ п/п	Наименование Сервиса	Уровень критичности Сервисов	Гарантированный параметр доступности
21.	Сервис управления требованиями	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
22.	Сервис управления релизами	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
23.	Сервис управления дефектами	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
24.	Сервис управления тестированием	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
25.	Сервис управления репозиториями дистрибутивов	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
26.	Сервис версионного контроля исходного кода и конфигураций	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
27.	Сервис анализа качества кода	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
28.	Сервис проектирования API и архитектурного контроля	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
29.	Сервис управления сборкой ПО	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
30.	Сервис управления поставками дистрибутивов	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
31.	Сервис управления развертыванием ПО	2	Не ниже 99,5% или 99,9%
32.	Сервис аналитики и мониторинга производственного процесса	2	Не ниже 99,5% или 99,9%

Для предоставления Сервиса с параметром доступности не ниже 99,9% требуется единовременное предоставление Сервиса на разных технологических площадках (не менее двух), а также предоставление услуги «Сервис предоставления кворумного ЦОД».

9.1.3 Критерии приоритизации обращений по Сервисам

В таблице 2 настоящего Регламента представлены критерии приоритизации инцидентов для Сервисов.

В таблице 3 настоящего Регламента представлены критерии приоритизации запросов на обслуживание для Сервисов.

Таблица 2. Критерии приоритизации инцидентов для Сервисов

Приоритет инцидента	Критерий приоритизации
Критический	Регистрируется на Сервисы по обеспечению

	<p>функционирования, администрирования и бесперебойной работы программного обеспечения платформы «ГосТех» в случае полной неработоспособности хотя бы одного Сервиса уровня критичности 1.</p> <p>Если одновременно неработоспособны несколько Сервисов уровня критичности 1, то регистрируется один инцидент, который закрывается после восстановления работоспособности всех неработоспособных Сервисов.</p>
Высокий	Регистрируется на соответствующий Сервис платформы «ГосТех» уровня критичности 2 в случае его полной неработоспособности.
Средний	Регистрируется на Сервисы по обеспечению функционирования, администрирования и бесперебойной работы программного обеспечения платформы «ГосТех» в случае частичной неработоспособности хотя бы одного Сервиса уровня критичности 1.
Низкий	Регистрируется на соответствующий Сервис платформы «ГосТех» уровня критичности 2 в случае его частичной неработоспособности.

Таблица 3. Критерии приоритизации Запросов на обслуживание для Сервисов

Приоритет запроса на обслуживание	Критерий приоритизации
Высокий	<p>Зафиксированная потребность Оператора ГИС в обслуживании в рамках предоставляемых ему Сервисов, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Сервисов.</p> <p>Срочные вопросы, возникающие при эксплуатации Сервисов, оказывающие влияния на бизнес-процессы Пользователя (предоставление и корректировка прав доступа, корректировка, внесение и удаление данных).</p>
Средний	<p>Зафиксированная потребность Пользователя в обслуживании в рамках предоставляемых ему Сервисов, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Сервисов.</p> <p>Консультации Пользователей по работе с Сервисом, предоставление инструкций и обучающих материалов.</p>

Приоритет запроса на обслуживание	Критерий приоритизации
Низкий	Зафиксированная потребность Пользователя в обслуживании в рамках предоставляемых ему Сервисов, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Сервисов. Консультации по вопросам взаимодействия и регламентам.

9.1.4 Целевые (гарантированные) показатели по обработке обращений по Сервисам

В таблице 4 настоящего Регламента представлены целевые (гарантированные) показатели по обработке инцидентов по Сервисам.

В таблице 5 настоящего Регламента представлены целевые (гарантированные) показатели по обработке запросов на обслуживание по Сервисам.

Таблица 4. Целевые (гарантированные) показатели по обработке инцидентов

Категория обращения	Приоритет	Режим регистрации обращений, рабочие часы	Режим решения обращений, рабочие часы	Время реакции, рабочие минуты	Время решения, рабочие часы
Инцидент	Критический	24x7	24x7	15	12
	Высокий			15	24
	Средний		9x5	15	45
	Низкий			15	198

В случае, если в указанные сроки невозможно предоставить решение на постоянной основе, предоставляется временное решение для устранения или понижения уровня критичности. В этом случае дата предоставления постоянного решения согласовывается отдельно. В случае применения временного решения приоритет Обращения понижается по согласованию с его Инициатором.

Гарантированный режим приема и маршрутизации всех Обращений по Сервисам – 24 часа в сутки 7 дней в неделю 365 (6) дней в году.

Гарантированный режим решения Инцидентов с приоритетом «Критический» и «Высокий» – 24 часа в сутки 7 дней в неделю (без выходных и праздничных дней), а для Инцидентов с приоритетом «Средний» и «Низкий» – с 9:00 до 18:00 – 5 (пять) дней в неделю, в рабочие дни (время московское).

Таблица 5. Целевые (гарантированные) показатели по обработке запросов на обслуживание

Категория обращения	Приоритет	Режим регистрации обращений, рабочие часы	Режим решения обращений, рабочие часы	Время реакции, рабочие минуты	Время решения, рабочие часы
Запрос на обслуживание	Высокий	24x7, круглосуточно	24x7	30	72
	Средний		9x5	30	120
	Низкий			30	192

Гарантированное время решения Запросов на обслуживание с приоритетом «Высокий» – 24 часа в сутки 7 дней в неделю, а для Запросов на обслуживание с приоритетом «Средний» и «Низкий» – с 9:00 до 18:00 – 5 (пять) дней в неделю, в рабочие дни (время московское).

9.2 Услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов

9.2.1 Перечень услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов и их доступность

Перечень услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов и их гарантированный параметр доступности представлены в таблице 6 настоящего Регламента.

Таблица 6. Перечень услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов

№ п/п	Наименование услуги	Гарантированный параметр доступности
1.	Предоставление виртуальной машины	Не ниже 99,5% или 99,9%
2.	Предоставление пространства имен на кластере Kubernetes	Не ниже 99,5% или 99,9%
3.	Выделение места	Не ниже 99,5% или 99,9%

Для оказания услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов с параметром доступности не ниже 99,9% требуется единовременное предоставление услуги на разных технологических площадках (не менее двух), а также предоставление услуги «Сервис предоставления кворумного ЦОД».

Стоимость для каждого вида услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов в части IaaS зависит от необходимого уровня доступности (не ниже 99,5% или не ниже 99,9%), а также от варианта размещения технологической площадки и определяется совокупностью

следующих параметров вычислительных ресурсов и ресурсов хранения данных:

- виртуальный процессор vCPU (с требуемым коэффициентом переподписки), единица измерения – штука;
- виртуальная оперативная память vRAM, единица измерения ГБ;
- виртуальное дисковое пространство типа «vSSD», единица измерения ГБ;
- виртуальное дисковое пространство типа «vSAS», единица измерения ГБ;
- виртуальное дисковое пространство типа «vSATA», единица измерения ГБ.

9.2.2 Критерии приоритизации обращений услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов

В таблице 7 настоящего Регламента представлены критерии приоритизации инцидентов для услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов.

В таблице 8 настоящего Регламента представлены критерии приоритизации запросов на обслуживание для услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов.

Таблица 7. Критерии приоритизации инцидентов для услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов

Приоритет инцидента	Критерий приоритизации
Критический	Недоступность вычислительных ресурсов или недоступность каналов связи, предоставляемых в рамках услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов
Высокий	Сбой, приводящий к частичной недоступности вычислительных ресурсов и/или падению производительности каналов связи, предоставляемых в рамках услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов
Средний	Сбой, не приводящий к недоступности или к критическому снижению вычислительных ресурсов и/или каналов связи, предоставляемых в рамках услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов
Низкий	Незначительные сбои или ошибки документации, которые не имеют никакого существенного влияния на функциональность вычислительных ресурсов и/или каналов связи, предоставляемых в рамках услуги по предоставлению виртуальных вычислительных

	ресурсов
--	----------

Таблица 8. Критерии приоритизации Запросов на обслуживание услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов

Приоритет запроса на обслуживание	Критерий приоритизации
Высокий	Срочные запросы на обслуживание, влияющие на доступность и работоспособность компонентов информационных ресурсов и информационных систем на платформе «ГосТех»
Средний	Запросы на обслуживание в рамках услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов, не влияющие на доступность и работоспособность компонентов информационных ресурсов и информационных систем на Платформе «ГосТех»
Низкий	Запросы на предоставление информации в рамках услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов, а также регламентно-профилактическое обслуживание

9.2.3 Целевые (гарантированные) показатели по обработке обращений для услуги по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов

В таблице 9 настоящего Регламента представлены целевые (гарантированные) показатели по обработке инцидентов для услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов.

В таблице 10 представлены целевые (гарантированные) показатели по обработке запросов на обслуживание для услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов.

Таблица 9. Целевое (гарантированное) время реакции и время решения инцидентов для услуг по предоставлению виртуальных вычислительных ресурсов

Приоритет	Режим регистрации обращений	Режим решения обращений, раб. часы	Время реакции, минут, (не более)	Время решения по инциденту, ч, (не более)
Критический	24x7	24x7	15	4
Высокий			15	8
Средний		9x5 (с 9:00 до 18:00 пять дней в неделю, в рабочие дни (время московское))	15	24
Низкий			15	48

Таблица 10. Целевое (гарантированное) время реакции и время выполнения запросов на обслуживание

Приоритет	Режим регистрации обращений	Режим решения обращений, раб. часы	Время реакции, минут (не более)	Время решения, ч (не более)
Высокий	24x7	24x7	60	24
Средний		9x5 (с 9:00 до 18:00 пять дней в неделю, в рабочие дни (время московское))	60	48
Низкий			60	48

9.3 Услуги информационной безопасности платформы «ГосТех»

9.3.1 Перечень услуг информационной безопасности платформы «ГосТех»

При предоставлении услуг ИБ платформы «ГосТех» Оператором платформы «ГосТех» могут быть затребованы у Оператора ГИС дополнительные документы (например: опросные листы, авторизационные письма, соглашения, проектная документация на ГИС и другие). Перечень таких документов и их форма определяется Оператором платформы «ГосТех».

Для предоставления услуг ИБ платформы «ГосТех» Оператор ГИС должен предоставлять Оператору платформы «ГосТех» запрашиваемые документы, необходимые для оказания услуг, максимально оперативно.

Информирование Оператора ГИС о формах и необходимости предоставления дополнительных документов осуществляется в соответствии с порядком предоставления услуг, описанном в разделе 12 настоящего Регламента.

Для оказания услуг ИБ платформы «ГосТех» Оператору ГИС необходимо направить Оператору платформы «ГосТех» Заявку на доступ, содержащую информацию об уполномоченном представителе Оператора ГИС, ответственном за коммуникации по вопросам ИБ и его контактные данные.

Заявка на доступ предоставляется в порядке, описанном в разделе 11 настоящего Регламента.

Для оказания услуги многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак прикладного уровня Оператору ГИС необходимо предоставить следующую информацию:

- заполненный опросный лист в соответствии с формой (приложение № 2 к настоящему регламенту);

- SSL-сертификат и ключ защищаемого веб-приложения для терминации TLS-соединений средством защиты веб-приложений (WAF).

Перед началом оказания услуги многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак прикладного уровня Оператор ГИС (при сопровождении специалистов Исполнителя) либо Исполнитель самостоятельно (получив аутентификационную информацию от Оператора ГИС) осуществляет перевод трафика на IP-адреса, предоставленные Исполнителем, посредством корректировки DNS записи типа A и привязки доменного имени приложения к выделенному Исполнителем IP-адресу.

Для оказания услуги защиты веб-приложений от DDoS атак Оператору ГИС необходимо предоставить Исполнителю ключи шифрования для терминации TLS-соединений.

Для оказания услуги защиты анализа защищенности Оператору ГИС необходимо предоставить Авторизационное письмо в соответствии с формой, представленной в приложении № 3 к настоящему регламенту.

Перечень доступных услуг ИБ платформы «ГосТех», за исключением услуг по обеспечению централизованной реализации мероприятий по обнаружению, предупреждению и ликвидации последствий компьютерных атак, а также реагированию на компьютерные инциденты, представлен в таблице 11 настоящего Регламента.

Таблица 11. Перечень услуг ИБ платформы «ГосТех»

Группа услуг ИБ платформы «ГосТех»	Наименование услуги
Услуги по сопровождению средств защиты информации	Сопровождение комплекта средств межсетевое экранирования Тип 1
	Сопровождение комплекта средств межсетевое экранирования Тип 2
	Сопровождение комплекта средств межсетевое экранирования Тип 3
	Сопровождение комплекта средств обнаружения вторжений
	Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L2/L3 Тип 1

Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L2/L3 Тип 2
Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L2 пропускной способностью 10 Гбит/с
Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L3 для организации защищенного канала до ФГИС У
Сопровождение централизованного средства управления средствами межсетевое экранирования Тип 1
Сопровождение централизованного средства управления средствами межсетевое экранирования Тип 2
Сопровождение централизованного средства управления средствами межсетевое экранирования Тип 3
Сопровождение централизованного средства управления средствами криптографической защиты информации уровня L2/L3 Тип 1
Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L7 Тип 1
Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L7 Тип 2
Сопровождение средства доверенной загрузки Тип 1
Сопровождение средства доверенной загрузки Тип 2
Сопровождение средства защиты от НСД
Сопровождение средства антивирусной защиты
Сопровождение комплекта средств межсетевое экранирования уровня приложений
Сопровождение средства межсетевое экранирования уровня приложений
Сопровождение комплекта средств контроля и анализа защищенности Тип 1
Сопровождение комплекта средств контроля и анализа защищенности Тип 2
Сопровождение комплекта средств контроля действий привилегированных пользователей Тип 1
Сопровождение комплекта средств контроля действий привилегированных пользователей Тип 2

Услуги по защите платформы «ГосТех»	Услуга многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак прикладного уровня
	Услуга защиты веб-приложений от DDoS атак
	Услуга анализа внешнего периметра на наличие уязвимостей
	Мониторинг защищенности Платформы и реагирование на инциденты ИБ
	Услуга по мониторингу, выявлению и активному реагированию на инциденты ИБ на конечных точках
Услуги по аттестации	Подготовка и проведение дополнительных аттестационных испытаний при добавлении новых экземпляров платформы «ГосТех» (новая инсталляция / георезерв / перенос на другую площадку)
	Подготовка и проведение дополнительных аттестационных испытаний при модернизации экземпляров платформы «ГосТех» (за исключением случаев обновления сервисов платформы)
	Подготовка и проведение дополнительных аттестационных испытаний при добавлении новых государственных или иных информационных систем на платформы «ГосТех» (первичное размещение ИС/ГИС на продуктивных экземплярах платформы «ГосТех», включая, при необходимости, георезерв)
	Подготовка и проведение дополнительных аттестационных испытаний при модернизации ИС/ГИС на Платформе (внесение изменений в состав ПО, СЗИ и (или) их конфигурацию, оказывающее влияние на защищенность ИС/ГИС)

9.3.2 Критерии приоритизации и целевые (гарантированные) показатели по обработке Обращений для услуг по сопровождению средств защиты информации

В таблице 12 настоящего Регламента представлены критерии приоритизации инцидентов для услуг по сопровождению средств защиты информации.

Таблица 12. Описание приоритетов по категории обращения Инцидент для услуг по сопровождению средств защиты информации

Приоритет	Описание
Критический	Полный отказ функционирования платформы «ГосТех» в целом или отдельных компонентов платформы «ГосТех»,

	являющихся критичными для бизнес-процессов
Высокий	Есть влияние на функционирование платформы «ГосТех» в целом или отдельные компоненты платформы, которые являются критичными для бизнес-процессов
Средний	Отсутствует влияние на функционирование платформы «ГосТех» в целом, затрагивает отдельные компоненты платформы, которые не являются критичными для бизнес-процессов
Низкий	Отсутствует влияние на функционирование платформы «ГосТех» в целом или отдельные компоненты платформы

9.3.3 Целевые (гарантированные) показатели по обработке обращений для услуг по сопровождению средств защиты информации

В таблице 13 настоящего Регламента представлены целевые (гарантированные) показатели по обработке инцидентов для услуг по сопровождению средств защиты информации.

В таблице 14 настоящего Регламента представлены целевые (гарантированные) показатели по обработке запросов на обслуживание и запросов на изменение для услуг по сопровождению средств защиты информации.

Таблица 13. Целевые (гарантированные) показатели по обработке инцидентов для услуг по сопровождению средств защиты информации

Категория обращения	Приоритет	Режим работы	Время реакции, минуты	Время решения, часы
Инцидент ИБ	Критический	24x7	15	8
	Высокий			24
	Средний			135
	Низкий			306

Таблица 14. Целевые (гарантированные) показатели по обработке запросов на обслуживание и запросов на изменение для услуг по сопровождению средств защиты информации

Категория обращения	Приоритет	Режим работы	Время реакции, минуты	Время решения, часы
Запрос на обслуживание / Запрос на изменение	Высокий	24x7	60	72
	Средний			120
	Низкий			168

9.3.4 Критерии приоритизации и целевые (гарантированные) показатели по обработке Обращений для услуг по защите платформы «ГосТех»

В таблице 15 настоящего Регламента представлены критерии приоритизации инцидентов для услуги многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак прикладного уровня.

В таблице 16 настоящего Регламента представлены целевые (гарантированные) показатели по обработке инцидентов ИБ для услуги многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак прикладного уровня.

Таблица 15. Описание приоритетов для категории обращения Инцидент ИБ для услуги многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак прикладного уровня

Приоритет	Описание
Критический	Инцидент, приводящий либо к полной недоступности ресурсов Оператора ГИС или Оператора ГИС продолжительностью более 15 минут, либо к фактам компрометации ресурсов Оператора ГИС (Оператора ГИС), носящим массовый характер
Высокий	Инцидент, приводящий к частичной недоступности ресурсов Оператора ГИС (Оператора ГИС), продолжительностью не более 15 минут, возникающий с периодичностью не более 1 раза в 1 час, либо

	к возможности или созданию условий для компрометации Оператора ГИС или Оператора ГИС
--	--

Таблица 16. Целевые показатели по обработке инцидентов в рамках услуги многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак прикладного уровня

Показатель	Приоритет	Максимальное гарантированное время выполнения	Режим оказания услуг
Обнаружение инцидента. Регистрация инцидента нарушения работоспособности.	1– Критический	Не более 15 минут	24x7
	2 – Высокий	Не более 30 минут	
Подтверждение инцидента. Уведомление Оператора ГИС об инциденте.	1– Критический	Не более 30 минут	24x7
	2 – Высокий	Не более 60 минут	
Время восстановления работоспособности (принятие необходимых мер для восстановления доступности) WAF	1 – Критический	Не более 6 часов с момента регистрации	24x7
	2 – Высокий	Не более 12 часов с момента регистрации	

В таблице 17 настоящего Регламента представлены критерии приоритизации инцидентов для услуги защиты веб-приложений от DDoS атак.

В таблице 18 настоящего Регламента представлены целевые (гарантированные) показатели по обработке инцидентов ИБ для услуги защиты веб-приложений от DDoS атак.

Таблица 17. Описание приоритетов для категории обращения Инцидент ИБ в рамках услуги защиты веб-приложений от DDoS атак

Приоритет	Описание
Критический	Инцидент, приводящий к полной недоступности ресурсов Оператора ГИС продолжительностью более 15 минут
Высокий	Инцидент, приводящий к частичной недоступности ресурсов Оператора ГИС, возникающий с периодичностью не более 1 раза в 1 час

Таблица 18. Целевые показатели при работе с инцидентами ИБ в рамках услуги защиты веб-приложений от DDoS атак

Показатель	Приоритет	Максимальное гарантированное время работы Оператора платформы «ГосТех»	Режим оказания услуг
Обнаружение инцидента. Регистрация инцидента нарушения работоспособности.	1 – Критический	Не более 15 минут	24x7
	2 – Высокий	Не более 30 минут	
Подтверждение инцидента. Уведомление Оператора ГИС об инциденте	1 – Критический	Не более 30 минут	24x7
	2 – Высокий	Не более 60 минут	
Время восстановления работоспособности (принятие необходимых мер для восстановления доступности) CDP	1 – Критический	Не более 3 часов с момента регистрации	24x7
	2 – Высокий	Не более 6 часов с момента регистрации	

В таблице 19 настоящего Регламента представлены целевые показатели времени информирования о выявленной и верифицированной уязвимости в рамках услуги анализа внешнего периметра на наличие уязвимостей.

Таблица 19. Целевые показатели времени информирования о выявленной и верифицированной уязвимости в рамках услуги анализа внешнего периметра на наличие уязвимостей

Показатель	Максимальное гарантированное время выполнения	Режим оказания услуг
Время информирования Оператора ГИС о выявленной и верифицированной уязвимости	Не более 5 календарных дней	24x7

В таблице 20 настоящего Регламента представлено описание приоритетов инцидентов ИБ по услуге мониторинга защищенности платформы «ГосТех» и реагирование на инциденты ИБ.

В таблице 21 настоящего Регламента представлены целевые показатели при работе с инцидентами ИБ по услуге мониторинга защищенности Платформы и реагирование на инциденты ИБ.

Таблица 20. Описание приоритетов инцидентов ИБ по услуге мониторинга защищенности Платформы и реагирование на инциденты ИБ

Приоритет	Описание приоритета инцидента ИБ	Пример
Критический	Инцидент, приводящий к компрометации большого количества защищаемых ресурсов, в результате чего Оператору платформы «ГосТех» или Оператору ГИС может быть нанесен существенный ущерб. Или же инцидент носит таргетированный характер	Таргетированная атака, в рамках которой была скомпрометирована учетная запись администратора
Высокий	Инцидент, приводящий к возможности или созданию условий для компрометации защищаемых ресурсов Оператора платформы «ГосТех» или Оператора ГИС. Злонамеренная активность не была заблокирована превентивными средствами защиты информации	Активность вредоносного программного обеспечения, не детектируемого используемыми средствами антивирусной защиты
Средний	Инцидент, который в данный момент не приводит к недоступности защищаемых ресурсов Оператора платформы «ГосТех» или Оператора	Успешная эксплуатация уязвимости браузера

Приоритет	Описание приоритета инцидента ИБ	Пример
	ГИС, но в будущем с высокой степенью вероятности может вызвать инцидент с более высоким приоритетом. Злонамеренная активность была локализована и заблокирована превентивными средствами защиты информации	последующей попыткой заражения хоста вредоносным программным обеспечением, заблокированная средствами антивирусной защиты
Низкий	Инцидент, в рамках которого Оператору платформы «ГосТех» или Оператору ГИС не было нанесено какого-либо ущерба. Осуществлялся сбор информации о системе в рамках имеющихся прав доступа	Сбор информации о защищаемом периметре

Таблица 21. Целевые показатели при работе с инцидентами ИБ по услуге мониторинга защищенности Платформы и реагирование на инциденты ИБ

№	Показатель	Приоритет	Максимальное гарантированное время выполнения	Режим оказания услуг
1.	Обнаружение инцидента ИБ, регистрация инцидента ИБ.	1 — Критический	Не более 15 минут	24×7
		2 — Высокий	Не более 15 минут	
		3 — Средний	Не более 15 минут	
		4 — Низкий	Не более 60 минут	
2.	После регистрации инцидента ИБ Исполнитель проводит проверку ложного срабатывания и категорирование инцидента, уведомляет	1 — Критический	Не более 30 минут	24×7
		2 — Высокий	Не более 30 минут	
		3 — Средний	Не более 120 минут	
		4 — Низкий	Не более 240 минут	

№	Показатель	Приоритет	Максимальное гарантированное время выполнения	Режим оказания услуг
	Оператора платформы «ГосТех» или Оператора ГИС об инциденте ИБ.			
3.	Предоставление первичных рекомендаций по инциденту ИБ.	1 — Критический	Не более 2 часов с момента регистрации	24×7
		2 — Высокий	Не более 6 часов с момента регистрации	
		3 — Средний	Не более 12 часов с момента регистрации	
		4 — Низкий	Не более 24 часа с момента регистрации	
4.	Время на расследование инцидента ИБ и анализа журналов событий	1 — Критический	Не более 2 часа с момента регистрации	24×7
		2 — Высокий	Не более 6 часов с момента регистрации	
		3 — Средний	Не более 12 часов с момента регистрации	
		4 — Низкий	Не более 24 часов с момента регистрации	
5.	Инциденты отсутствия событий от источников	3 — Средний	Не более 12 часов с момента регистрации	

В таблице 22 настоящего Регламента представлены целевые показатели уровня предоставления услуги по мониторингу, выявлению и активному реагированию на инциденты ИБ на конечных точках.

Таблица 22. Целевые показатели уровня предоставления услуги по мониторингу, выявлению и активному реагированию на инциденты ИБ на конечных точках

№	Показатель	Приоритет	Максимальное гарантированное время выполнения	Режим оказания услуг
1.	Обнаружение инцидента ИБ, регистрация инцидента ИБ	1 — Критический	Не более 15 минут	24×7
		2 — Высокий	Не более 20 минут	
		3 — Средний	Не более 30 минут	
		4 — Низкий	Не более 60 минут	
2.	Первичный анализ инцидента, включающий проверку ложного срабатывания, уточнение приоритета и категорирование инцидента, а также первичное оповещение Оператора платформы «ГосТех» или Оператора ГИС об инциденте ИБ	1 — Критический	Не более 30 минут	24×7
		2 — Высокий	Не более 30 минут	
		3 — Средний	Не более 120 минут	
		4 — Низкий	Не более 240 минут	
3.	Анализ инцидента ИБ как обнаруженного в процессе мониторинга событий ИБ, так в ходе выполнения проактивного поиска (Threat Hunting). Предоставление Оператору ГИС Сервисов первичных рекомендаций по инциденту ИБ. При необходимости – формирование первичного плана реагирования и направление его на согласование Оператору ГИС	1 — Критический	Не более 2 часов с момента регистрации	24×7
		2 — Высокий	Не более 6 часов с момента регистрации	
		3 — Средний	Не более 12 часов с момента регистрации	
		4 — Низкий	Не более 24 часов с момента регистрации	
4.	Выполнение действий по реагированию на инцидент после	1 — Критический	Не более 1 часа с момента получения согласования	24×7

№	Показатель	Приоритет	Максимальное гарантированное время выполнения	Режим оказания услуг
	получения согласования плана реагирования с Оператором ГИС или Оператором платформы «ГосТех»	2 — Высокий	Не более 2 часов с момента получения согласования	
3 — Средний		12 часов с момента получения согласования		
4 — Низкий		24 часа с момента получения согласования		

9.3.5 Порядок оказания услуг по аттестации

Услуги по аттестации предоставляются в соответствии с Заявкой на оказание услуг. Для оказания данной услуги Оператору ГИС необходимо согласовать частное техническое задание на оказание услуги по аттестации, разрабатываемое Исполнителем.

Оператор ГИС предоставляет Оператору платформы «ГосТех» документацию на ГИС, необходимую для оказания услуги по аттестации. При необходимости Оператор платформы «ГосТех» вправе запросить дополнительную информацию, которую Оператор ГИС обязуется предоставить в максимально короткий срок.

Услуга по аттестации оказывается Исполнителем в срок не более 45 (сорока пяти) рабочих дней с даты, указанной в подписанной Заявке на оказание услуг, после подтверждения готовности Исполнителем оказывать услугу по аттестации.

В ходе оказания услуги по аттестации Оператор платформы «ГосТех» может привлекать уполномоченных представителей Оператора ГИС для согласования отчетных материалов, являющихся результатами оказания услуги.

По результатам оказания услуги по аттестации Оператору ГИС будут направлены копии отчетных документов.

10. Порядок предоставления доступа к сервисам платформы «ГосТех» и услугам

Настоящий раздел описывает процедуры управления правами и уровнем доступа Сторон взаимодействия в процессе предоставления и использования сервисов платформы «ГосТех» и услуг.

Под процедурой управления правами для целей настоящего Регламента понимается предоставление, изменение и блокировка или разблокировка доступа, которые осуществляются Оператором платформы «ГосТех» на основании утвержденных Ведомством Заявок на доступ.

Форма Заявки на доступ определяется Оператором Платформы «ГосТех».

Заявка на доступ подписывается уполномоченным лицом Ведомства и направляется в адрес Оператора Платформы «ГосТех» с использованием МЭДО. Заявка на доступ должна содержать информацию по уполномоченному представителю Ведомства, ответственному за коммуникации по вопросам предоставления доступов к сервисам платформы «ГосТех», а также его контактные данные.

Оператор Платформы «ГосТех» рассматривает полученные Заявки на доступ на предмет корректности их оформления. Срок рассмотрения Оператором платформы «ГосТех» заявок на доступ не может превышать 30 (тридцати) рабочих дней.

В случае наличия замечаний у Оператора платформы «ГосТех» к оформлению Заявки на доступ Оператор Платформы «ГосТех» информирует Ведомство о необходимости корректировки Заявки на доступ, информирование о чем осуществляется с использованием МЭДО.

В случае отсутствия к оформлению Заявки на доступ замечаний Оператор Платформы «ГосТех» заводит обращение на предоставление доступов в СРО согласно полученной Заявке на доступ и по электронной почте уведомляет о предоставлении доступов ответственного за коммуникации по вопросам предоставления доступов к услугам платформы «ГосТех» со стороны Ведомства.

Доступ предоставляется Оператором платформы «ГосТех» путем направления на электронную почту уполномоченных представителей Ведомства идентификационной информации (учетных записей, паролей) и инструкций по подключению и использованию этих услуг (в случае, если они предусмотрены Услугой).

Предоставление доступа осуществляется Оператором платформы «ГосТех» на срок, указанный в Заявке на доступ, но не более чем на 1 (один) год с даты подачи Заявки Ведомством.

Подключение осуществляется с использованием защищенных каналов связи и в соответствии с техническими решениями, предусмотренными в платформе «ГосТех» и определяемыми Оператором платформы «ГосТех».

В случае возникновения проблем с подключением и использованием сервисов или услуг платформы «ГосТех» Ведомство направляет Обращение на устранение неисправности в адрес Оператора платформы «ГосТех».

При наступлении момента прекращения срока действия доступа доступ немедленно блокируется Оператором платформы «ГосТех» в случае отсутствия новой Заявки на доступ.

Информация об учетных записях и паролях учетных записей является конфиденциальной информацией и подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации. Пользователям платформы «ГосТех» запрещается передача идентификационной информации (учетных записей, паролей) и инструкций по подключению к услугам третьим лицам.

11. Порядок предоставления сервисов платформы «ГосТех»

Предоставление сервисов платформы «ГосТех» Ведомствам осуществляется Оператором платформы «ГосТех» посредством оказания услуг Исполнителем на основании полученных Заявок на оказание услуг.

В целях эффективного использования бюджетных средств Ведомство должно осуществлять формирование объема, параметров и сроков предоставления сервисов платформы «ГосТех» на основании Плана, заключенных государственных контрактов на создание, развитие и эксплуатацию ГИС на платформе «ГосТех», а также результатов проектирования ГИС. Сервисы платформы «ГосТех» обеспечиваются Оператором Платформы «ГосТех» в пределах Заявок на оказание услуг, полученных от Ведомства.

Заявка на оказание услуг подписывается ответственным лицом Ведомства и направляется в адрес Оператора платформы «ГосТех» с использованием МЭДО.

Оператор платформы «ГосТех» рассматривает полученные Заявки на оказание услуг на предмет корректности их оформления, полноты материалов, соответствия Плану. При анализе Заявок на оказание услуг в целях оценки целесообразности Оператором Платформы «ГосТех» могут использоваться данные, полученные при помощи инструментов мониторинга.

Срок рассмотрения Заявки на оказание услуг исчисляется с момента ее регистрации Оператором Платформы «ГосТех» в МЭДО и не может превышать 20 (двадцать) рабочих дней.

В случае, если Заявка на оказание услуг содержит требование о начале предоставления сервисов платформы «ГосТех» в срок не менее чем 20 (двадцать) рабочих дней с даты направления такой Заявки, Оператор платформы «ГосТех» имеет право скорректировать сроки ее исполнения в сторону увеличения.

В случае наличия замечаний у Оператора Платформы «ГосТех» к оформлению и полноте Заявки на оказание услуг Оператор платформы «ГосТех» информирует о необходимости корректировки такой Заявки Ведомство, а также может запросить через МЭДО дополнительные материалы, необходимые для предоставления сервисов платформы «ГосТех».

В случае отсутствия замечаний Оператор платформы «ГосТех» консолидирует Заявки на оказание услуг и направляет их Исполнителю в форме заказа на оказание услуг. Исполнитель не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заказа на оказание услуг должен подтвердить готовность оказания услуг или предоставить предложения по корректировке сроков начала оказания услуг в пределах максимальных сроков подготовки к началу оказания услуг. Максимальные сроки подготовки к началу оказания услуг представлены в таблице 23 настоящего Регламента.

По результатам исполнения Заявки на оказание услуг Оператор платформы «ГосТех» информирует Ведомство о предоставлении сервисов платформы «ГосТех» с использованием МЭДО.

В целях контроля качества оказания услуг Оператор платформы «ГосТех» может направить запрос в адрес Ведомства на подтверждение объема, сроков и параметров предоставленных услуг в соответствии с согласованной Заявкой на оказание услуг. Ведомство должно ответить Оператору платформы «ГосТех» в сроки, указанные в таком запросе, с использованием МЭДО.

Таблица 23. Максимальные сроки подготовки к началу оказания услуг

Наименование услуг	Виды услуг	Максимальные сроки подготовки к началу оказания услуги, раб. дни
Обеспечение предоставления, функционирования, администрирования и бесперебойной работы Сервисов платформы «ГосТех»	Сервисы работы с данными в составе:	
	1.1. Сервис транзакционной СУБД	15
	1.2. Сервис ширококолоночной СУБД	15
	1.3. Сервис Key-value СУБД (in-memory)	15
	1.4. Сервис СУБД полнотекстового индекса	15
	1.5. Сервис СУБД аналитического хранилища данных	15
	1.6. Сервис СУБД аналитических витрин хранилища	15
	1.7. Сервис СУБД хранения неструктурированных данных	15
	1.8. Сервис объектного хранилища	15
	Интеграционные Сервисы в составе:	
	1.9. Сервисы интеграционного взаимодействия	15
	1.10. Сервисы управления очередями сообщений	15
	Сервисы управления в составе:	
	1.11. Сервис управления микросервисами	15
1.12. Сервис управления процессами	15	
Служебные технологические Сервисы в составе:		

	1.13. Сервис IAM	15
	1.14. Сервис журналирования	15
	1.15. Сервис аудита	15
	1.16. Сервис мониторинга	15
	1.17. Сервис предоставления кворумного ЦОД	15
	Сервисы интеграции с инфраструктурой электронного правительства в составе:	
	1.18. Сервис «Типовое тиражируемое программное обеспечение витрин данных» («Витрина НСУД»)	15
	1.19. Сервис «Шлюз Единой системы идентификации и аутентификации»	15
	Сервисы производственного процесса в составе:	
	1.20. Сервис управления планированием	15
	1.21. Сервис управления требованиями	15
	1.22. Сервис управления релизами	15
	1.23. Сервис управления дефектами	15
	1.24. Сервис управления тестированием	15
	1.25. Сервис управления репозиториями дистрибутивов	15
	1.26. Сервис версионного контроля исходного кода и конфигураций	15
	1.27. Сервис анализа качества кода	15
	1.28. Сервис проектирования API и архитектурного контроля	15
	1.29. Сервис управления сборкой ПО	15
	1.30. Сервис управления поставками дистрибутивов	15
	1.31. Сервис управления развертыванием ПО	15
	1.32. Сервис аналитики и мониторинга производственного процесса	15
Предоставление виртуальных	2.1. Предоставление виртуальной машины	15

вычислительных ресурсов		2.2. Предоставление пространства имен на кластере Kubernetes	15
		2.3. Выделение места	15
Услуги платформы «ГосТех»	ИБ	3.1. Услуга по сопровождению средств защиты информации в составе:	
		3.1.1. Сопровождение комплекта средств межсетевое экранирования Тип 1	15
		3.1.2. Сопровождение комплекта средств межсетевое экранирования Тип 2	15
		3.1.3. Сопровождение комплекта средств межсетевое экранирования Тип 3	15
		3.1.4. Сопровождение комплекта средств обнаружения вторжений	15
		3.1.5. Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L2/L3 Тип 1	15
		3.1.6. Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L2/L3 Тип 2	15
		3.1.7. Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L2 пропускной способностью 10 Гбит/с	15
		3.1.8. Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L3 для организации защищенного канала до ФГИС У	15
		3.1.9. Сопровождение централизованного средства управления средствами межсетевое экранирования Тип 1	15
		3.1.10. Сопровождение централизованного средства управления средствами межсетевое экранирования Тип 2	15
3.1.11. Сопровождение централизованного средства управления средствами межсетевое экранирования Тип 3	15		

3.1.12.	Сопровождение централизованного средства управления средствами криптографической защиты информации уровня L2/L3 Тип 1	15
3.1.13.	Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L7 Тип 1	15
3.1.14.	Сопровождение комплекта средств криптографической защиты информации уровня L7 Тип 2	15
3.1.15.	Сопровождение средства доверенной загрузки Тип 1	15
3.1.16.	Сопровождение средства доверенной загрузки Тип 2	15
3.1.17.	Сопровождение средства защиты от НСД	15
3.1.18.	Сопровождение средства антивирусной защиты	15
3.1.19.	Сопровождение комплекта средств межсетевого экранирования уровня приложений	15
3.1.20.	Сопровождение средства межсетевого экранирования уровня приложений	15
3.1.21.	Сопровождение комплекта средств контроля и анализа защищенности Тип 1	15
3.1.22.	Сопровождение комплекта средств контроля и анализа защищенности Тип 2	15
3.1.23.	Сопровождение комплекта средств контроля действий привилегированных пользователей Тип 1	15
3.1.24.	Сопровождение комплекта средств контроля действий привилегированных пользователей Тип 2	15
3.2. Услуги по защите платформы «ГосТех» в составе:		
3.2.1.	Услуга многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак	15

прикладного уровня	
3.2.2. Услуга защиты web-приложений от DDoS атак	15
3.2.3. Услуга анализа внешнего периметра на наличие уязвимостей	15
3.2.4. Мониторинг защищенности и реагирование на инциденты ИБ	15
3.2.5. Услуга по мониторингу, выявлению и активному реагированию на инциденты ИБ на конечных точках	15
3.3. Услуга по аттестации в составе:	
3.3.1. Подготовка и проведение дополнительных аттестационных испытаний при добавлении новых экземпляров платформы «ГосТех» (новая инсталляция / георезерв / перенос на другую площадку)	15
3.3.2. Подготовка и проведение дополнительных аттестационных испытаний при модернизации экземпляров платформы «ГосТех» (за исключением случаев обновления сервисов платформы)	15
3.3.3. Подготовка и проведение дополнительных аттестационных испытаний при добавлении новых государственных или иных информационных систем на платформе «ГосТех» (первичное размещение ИС/ГИС на продуктивных экземплярах платформы «ГосТех», включая, при необходимости, георезерв)	15
3.3.4. Подготовка и проведение дополнительных аттестационных испытаний при модернизации ИС/ГИС на платформе «ГосТех» (внесение изменений в состав ПО, СЗИ и (или) их конфигурацию, оказывающее влияние на защищенность ИС/ГИС)	15

12. Порядок изменения объемов услуг

Изменение объемов предоставляемых и используемых услуг осуществляется по Заявке от Ведомства, содержащей информацию с измененными сроками (далее – актуализированная Заявка Ведомства), объемами и параметрами оказания услуг, или по решению Оператора платформы «ГосТех» по результатам анализа данных, полученных при помощи инструментов мониторинга.

Предоставление и рассмотрение актуализированной Заявки Ведомства соответствует порядку, применимому к первично направленной Заявке.

Актуализированная Заявка Ведомства должна содержать идентификационные реквизиты Заявки на оказание услуг, взамен которой она направлена. Идентификационными реквизитами Заявки на оказание услуг является исходящий регистрационный номер и дата регистрации в МЭДО.

Основаниями для изменения объема, сроков и параметров предоставляемых услуг Ведомством в том числе являются:

- внесение изменений в План;
- внесение изменений в проектную документацию, проводимое в рамках создания, развития и эксплуатации ГИС на платформе «ГосТех»;
- результаты оказания услуги по предварительному расчету мощностей для размещения ГИС на платформе «ГосТех»;
- показатели фактической утилизации предоставленных услуг платформы «ГосТех», полученных в том числе при помощи инструментов мониторинга.

Расчет значений показателей фактической утилизации предоставленных услуг² платформы «ГосТех» в интересах Ведомства осуществляется в соответствии с порядком, установленным Оператором платформы «ГосТех», и включает в себя в том числе:

- информацию об объемах, выделенных Ведомству Оператором платформы «ГосТех», виртуальных вычислительных ресурсов согласно согласованным Заявкам на оказание услуг, оформленным заказам на оказание услуг;
- информацию о фактическом потреблении вычислительных ресурсов, выделенных Ведомству Оператором платформы «ГосТех», виртуальных вычислительных ресурсов согласно согласованным Заявкам на оказание услуг, оформленным заказам на оказание услуг;
- значение показателей утилизации услуг в целях предоставления сервисов платформы «ГосТех».

Значения показателей утилизации вычислительных ресурсов, предоставленных Ведомству в рамках исполнения заказов на оказание услуг за отчетный период, рассчитываются в соответствии с Методикой мониторинга доступности сервисов, расчета утилизации инфраструктуры для предоставляемых сервисов, а также качества функционирования единой

² Под утилизацией понимается оценка фактического использования инфраструктурных технологических и базовых сервисов платформы «ГосТех»

цифровой платформы Российской Федерации «ГосТех», утверждаемой Оператором платформы «ГосТех».

В целях оптимизации используемых вычислительных ресурсов Оператор платформы «ГосТех» ежеквартально, не позднее 10 (десяти) рабочих дней, следующих за последним днем квартала, информирует Ведомство о результатах расчета значений показателей фактической утилизации предоставленных услуг платформы «ГосТех».

Информирование Ведомства осуществляется посредством направления Оператором платформы «ГосТех» информационного письма в МЭДО с приложением результатов расчета значений показателей фактической утилизации предоставленных Сервисов в форме отчета.

В случае низкой утилизации используемых вычислительных ресурсов Ведомству необходимо в течение 5 (пяти) рабочих дней направить Оператору платформы «ГосТех» актуализированную Заявку на оказание услуг или обоснование необходимости сохранения объема предоставленных услуг платформы «ГосТех».

Оператор платформы «ГосТех» вправе без согласования с Ведомством изменить объем предоставляемых и используемых услуг Ведомством, в том числе посредством изменения коэффициента переподписки виртуального процессора, в случае отсутствия актуализированной Заявки на оказание услуг или обоснования необходимости сохранения объема предоставленных услуг платформы «ГосТех».

13. Порядок внесения изменений в Регламент

Изменения в настоящий Регламент могут быть внесены Оператором платформы «ГосТех» в целях повышения эффективности процессов взаимодействия и (или) в случаях изменения состава сервисов и услуг платформы «ГосТех».

Изменения в Регламенте подлежат обязательной публикации Оператором платформы «ГосТех» на официальном сайте Оператора платформы «ГосТех» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в связи с чем Сторона взаимодействия обязуется самостоятельно отслеживать такие изменения.

Приложение № 1
к Регламенту взаимодействия
при предоставлении
и использовании сервисов единой
цифровой платформы Российской
Федерации «ГосТех»,
утвержденному приказом
федерального казенного
учреждения «Государственные
технологии»
от 06.09.2023 № 160-ОД

ФОРМА

Матрица коммуникаций участников взаимодействия

Оператор платформы «ГосТех»			
Сопровождение			
Наименование услуги/ГИС/Сервиса и т.д.	1-й уровень (24x7)	2-й уровень (эскалация)	3-й уровень (эскалация)
	СРО Телефон Адрес электронной почты	ФИО Телефон Адрес электронной почты	ФИО Телефон Адрес электронной почты
Оператор ГИС			
Сопровождение			
Наименование услуги/ГИС/Сервиса и т.д.	1-й уровень (24x7)	1-й уровень эскалации	2-й уровень эскалации
	Ф.И.О Телефон Адрес электронной почты	ФИО Телефон Адрес электронной почты	ФИО Телефон Адрес электронной почты
Ведомство*			

Уполномоченные представители			
ФИО, должность	Зона ответственности / роль	Адрес электронной почты	Телефон

*указывается в случае, если функции оператора ГИС реализуются не Ведомством.

Приложение 2
к Регламенту взаимодействия при предоставлении и использовании сервисов единой цифровой платформы Российской Федерации «ГосТех»,
утвержденному приказом федерального казенного учреждения «Государственные технологии» от _____ № _____

ФОРМА

Опросный лист по услуге многоуровневой защиты веб-приложений от кибератак прикладного уровня

1. Наименование Потребителя услуги:	
2. Контактные данные уполномоченного представителя Оператора ГИС, ответственного за коммуникации по вопросам ИБ:	
ФИО:	
Должность:	
Телефон:	
Электронная почта:	

№ п/п	Доменные имена* (в том числе с www.)	Публичные IP-адреса*	Используемая версия HTTP*	Функционал ресурса	Защищены ли сайты от DDoS атак? Если да, то кто является провайдером услуг? *	Применяется ли на защищаемом ресурсе механизм авторизации с использованием протокола MTLS? *	Используется ли WebSocket? *	Если да, то укажите директорию, через которую осуществляется сессия WebSocket	Используются ли иные особые технологии? *	Используемые версии SSL *	Нужен ли редирект с http на https для всех разделов сайта? *	Директории веб-приложения, которые могут быть подвержены перебору (brute-force) *	Как часто обновляется программное обеспечение приложений? *	Список пользователей для доступа в личный кабинет deZone (ФИО + Email + моб. тел.)*	Список пользователей для оперативного реагирования с указанием режима коммуникации (24/7 или 8/5) (ФИО + Email + моб.тел.). Данный список будет добавлен в телеграмм-канал для оперативного реагирования
1	example.com, www.example.com	12.3.45.6	HTTP/2	основное приложение, администрирование	нет	да	нет	нет	нет	TLS 1.0, TLS 1.1, TLS 1.2, TLS 1.3	да, осуществляется	https://example.com/login	два раза в месяц	Петров Иван Иванович i.petrov@example.com 8 (977) 111-11-11	Петров Иван Иванович i.petrov@example.com 8 (977) 111-11-11 24/7
2	ib.example.com	12.3.45.7 12.3.45.8	HTTP/1.1	Личный кабинет пользователя	нет	нет	да	https://ib.example.com/socket.io	нет	TLS 1.0, TLS 1.1, TLS 1.2, TLS 1.3	да, осуществляется	https://example.com/reset	раз в месяц	Петров Петр Петрович p.petrov@example.com 8 (977) 222-22-22	Петров Петр Петрович p.petrov@example.com 8 (977) 222-22-22 8/5
N	mail.example.com	12.3.45.9	HTTP/2	Внешний почтовый сервер	нет	нет	нет	нет	NTPM	TLS 1.2, TLS 1.3	да, осуществляется	https://mail.example.com/login	два раза в год	Петров Петр Петрович p.petrov@example.com 8 (977) 222-22-22	Петров Петр Петрович p.petrov@example.com 8 (977) 222-22-22 8/5

* - информация, обязательная к предоставлению

Приложение № 3
к Регламенту взаимодействия
при предоставлении
и использовании сервисов единой
цифровой платформы Российской
Федерации «ГосТех»,
утвержденному приказом
федерального казенного
учреждения «Государственные
технологии»
от 06.09.2023 № 160-ОД

ФОРМА

**Авторизационное письмо
для оказания услуги анализа внешнего периметра на наличие
уязвимостей**

от «___» _____ 20__ г.

Настоящим Авторизационным письмом _____ (указать
наименование Ведомства (Потребителя услуг)), место нахождения по адресу

_____,
даёт свое согласие на осуществление Исполнителем и его соисполнителями в
рамках оказания услуг по государственному контракту от 28.12.2022
№ЕП/002/2022 и по государственному контракту от 27.07.2023
№ ЕП-0002/2023 действий, направленных на анализ внешнего периметра на
наличие уязвимостей государственной информационной системы _____
(указать наименование ГИС).

Ввиду того, что анализ защищенности включает попытки проникновения
из внешнего периметра при ограничении или отсутствии предварительной
информации о внешнем периметре, _____ (указать
наименование Ведомства (Потребителя услуг)) понимает, что существуют
риски, такие как непреднамеренное воздействие на внешний периметр
_____ (указать наименование ГИС), и принимает эти риски.
Неблагоприятные последствия для внешнего периметра _____ (указать
наименование ГИС) могут включать, в числе прочего:

- временную недоступность публичного контура ГИС _____ (указать
наименование ГИС);
- потерю сетевого соединения;
- снижение пропускной способности каналов связи;
- системные потери и сбои;
- потерю информации и доступа.

_____ (указать наименование Ведомства (Потребителя услуг)) не будет
предъявлять претензии в связи с выполнением работ по данному

Авторизационному письму к Исполнителю и его соисполнителям в рамках оказания услуг по государственному контракту от 28.12.2022 №ЕП/002/2022 и по государственному контракту от 27.07.2023 №ЕП-0002/2023.

Границы оказания услуг ограничены следующими внешними IP-адресами и ресурсами Ведомства (Потребителя услуг):

Параметр	Значение
IP- адреса	
Доменные имена	

Во время оказания услуг необходимое взаимодействие между специалистами Исполнителя и его соисполнителями, а также уполномоченными представителями Ведомства (Потребителя услуг), ответственными за коммуникации по вопросам информационной безопасности, происходит посредством электронной почты или телефона в соответствии с данными, указанными в настоящем Авторизационном письме.

Контактные данные уполномоченных представителей Ведомства (Потребителя услуг), ответственных за коммуникации по вопросам информационной безопасности:

Тип контактных данных	Контактные данные
ФИО	
Должность	
Телефон	
Электронная почта	

После подписания настоящего Авторизационного письма Исполнитель и его соисполнители проверяют IP-адреса и доменные имена, указанные Ведомством (Потребителем услуг) в настоящем Авторизационном письме, на соответствие инфраструктуре.

_____ (указать наименование Ведомства (Потребителя услуг) настоящим заверяет Исполнителя и его соисполнителей об обстоятельствах в соответствии со ст. 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, а именно что внешние IP-адреса, ресурсы и государственные информационные системы, указанные в настоящем Авторизационном письме, принадлежат Ведомству (Потребителю услуг).

{должность
подписанта}

[ФИО] / _____
М.П.