

РЕГЛАМЕНТ предоставления доступа к БД «ЧистыйВеб»

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ РЕГЛАМЕНТА

Настоящий Регламент устанавливает порядок взаимодействия пользователей и ЗАО «Демос-Интернет» (далее Компания) в процессе предоставления доступа к базе данных (БД) «ЧистыйВеб» по организационно-техническим вопросам.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Технологическая площадка – специализированные помещения, в которых размещается серверное и сетевое оборудование Компании, предназначенное для предоставления доступа к БД «ЧистыйВеб». Технологическая площадка расположена по адресу: г. Москва, ул. Профсоюзная, 84/32.

Пользователь – любое юридическое или физическое лицо, которое обратилось в Компанию с целью получения доступа к БД «ЧистыйВеб».

Политика – комбинация настроек веб-шлюза «ЧистыйВеб», определяющая алгоритм его работы в зависимости от события, создающего угрозу безопасности (переход на URL, обнаружение вирусного или вредоносного ПО и т.п.).

3. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Положения настоящего Регламента обязательны для исполнения всеми подразделениями Компании и представителями Пользователя, задействованными в процессе доступа к БД «ЧистыйВеб».

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. Компания предоставляет Пользователю доступ к БД «ЧистыйВеб» с целью защиты рабочих мест представителей Пользователя от угроз, возникающих со стороны публичной сети Интернет при просмотре веб-страниц.
- 4.2. Для предоставления доступа к БД «ЧистыйВеб» используются технические ресурсы веб-шлюза, установленного на Технологической площадке Компании, и существующее у Пользователя подключение к Интернет.
- 4.3. Технологическая площадка расположена на объекте с охраняемым периметром территории. Доступ на объект контролируется круглосуточно. Предусмотрены системы физической защиты. Режим безопасности обеспечивают системы контроля и управления доступом. Для видеонаблюдения установлены видеокамеры. Результаты видеонаблюдения хранятся в течение 2 месяцев. Существует формализованная (документированная) процедура доступа сотрудников Компании на Технологическую площадку.
- 4.4. Оборудование веб-шлюза является собственностью Компании.
- 4.5. Общее администрирование и управление настройками веб-шлюза осуществляет технический персонал Компании.

5. КОМПЛЕКС ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ РЕСУРСОВ

5.1. Фильтрация URL

Фильтрация URL осуществляется с помощью базы данных Интернет-ресурсов TrustedSource ® McAfee на основе выбранных Пользователем стандартных политик. Доступ к ресурсам, которые относятся к недопустимым категориям, имеют веб-репутацию ниже допустимого уровня, или на которых обнаружены недопустимые ключевые слова, блокируется. Дополнительно поддерживаются белый и черный списки URL, а также расширенный список URL. Пользователю предоставляется возможность использования стандартных политик, описание которых приведено в приложениях к настоящему Регламенту. Основные характеристики стандартных политик приведены в следующей таблице:

Название политики	Фильтрация URL по категориям	Антивирусная защита	Защита от вредоносного ПО	Примечание
Бизнес	Да	Да	Да	Закрыт доступ к развлекательному контенту и фишинговым сайтам. Используется по умолчанию для всех пользователей.
Детям до 16	Да	Да	Да	Дополнительно к фильтрам политики «Бизнес» закрыт доступ к контенту «для взрослых» по ключевым словам (body filter)
Веб-почта минус	Да	-	-	Закрыт доступ к бесплатным ресурсам веб-почты

ПРИМЕЧАНИЕ. Создание новых нестандартных политик в соответствии со специальными пожеланиями Пользователя и их применение возможно в случае подписания соответствующего Дополнительного соглашения.

6. ЗАЩИТА ОТ ВРЕДОНОСНЫХ ПРОГРАММ (ANTI-MALWARE) И ВИРУСОВ

На веб-шлюзе «ЧистыйВеб» осуществляется централизованная защита от вирусов, троянов, шпионских программ и других угроз Web 2.0 при использовании протоколов http и https через браузер при передаче файлов и/или просмотре веб-страниц. Движок Anti-Malware имеет в своем составе несколько упреждающих фильтров, сканирующих содержимое веб-страниц и определяющих их намерения или предсказуемую активность. Посредством сканирования активного содержимого веб-страниц и понимания его намерений или предсказуемого поведения движок Anti-Malware проактивно защищает от смешанных угроз и целевых атак.

По согласованию дешифровка и сканирование web-трафика, передаваемого по протоколу https, может быть отключено.

Для обеспечения надежной антивирусной защиты технический персонал Компании осуществляет своевременное обновление антивирусных баз.

ПРИМЕЧАНИЕ. Модуль антивирусной защиты, установленный на веб-шлюзе не предназначен для защиты от локального проникновения вирусов при работе со сменными носителями или через электронную почту.

7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТОВ

Отчеты о работе веб-шлюза направляются Пользователю по адресу электронной почты, указанному в Договоре на предоставление доступа к БД «ЧистыйВеб».

8. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ

8.1. В случае обнаружения проблем в работе веб-шлюза Пользователь обязан незамедлительно сообщить об этом дежурному инженеру Компании по телефону (495) 737-0437 или по e-mail clean-web@demos.ru

8.2. Дежурный инженер Компании, получивший уведомление о проблеме, обязан зарегистрировать его в журнале, сообщить Пользователю номер протокола о неисправности (trouble ticket) и

незамедлительно предпринять все возможные меры для ее локализации. Время реакции Компании на сообщение Пользователя по телефону о возникновении технической проблемы - 30 (тридцать) минут. Время устранения проблемы в зоне ответственности Компании определяется характером неисправности.

9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В НАСТРОЙКИ ВЕБ-ШЛЮЗА

- 9.1. Изменение настроек веб-шлюза в рамках предоставленных Пользователю прав, осуществляется через веб-интерфейс по адресу: <https://www.clean-web.ru>
- 9.2. Пользователь может самостоятельно:
 - вносить изменения и дополнения в черный и белый списки URL;
 - устанавливать пороговые значения, определяющие веб-репутацию: Good/Neutral/Bad.
- 9.3. Изменение других настроек веб-шлюза осуществляется по письменному обращению уполномоченного лица Пользователя в службу технической поддержки Компании по адресу, указанному в п.8.1.
- 9.4. Заявки на подключение/отключение пользователей необходимо направлять письменно по адресу: sales@demos.ru.

10. РАБОТЫ КОМПАНИИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И МОДЕРНИЗАЦИИ

- 10.1. Компания осуществляет плановые профилактические работы, включающие плановую модернизацию (upgrade) сетевой инфраструктуры Технологической площадки.
- 10.2. Пользователь уведомляется о проведении таких работ в срок, не менее чем за 3 календарных дня, за исключением случаев, когда плановые работы представляют собой установку выпускаемых производителем программного и/или аппаратного обеспечения корректирующих исправлений (patches) и обновлений (upgrades), имеющих критическое значение для поддержания работоспособности, производительности и безопасности системы.
- 10.3. Общая продолжительность плановых работ не превышает 20 (Двадцать) часов в год, интервал между работами не может быть менее 30 (Тридцати) дней, за исключением случаев, когда плановые работы представляют собой установку выпускаемых производителем программного и/или аппаратного обеспечения корректирующих исправлений (patches) и обновлений (upgrades), имеющих критическое значение для поддержания работоспособности, производительности и безопасности системы.
- 10.4. Компания обязуется прилагать все разумные усилия для сокращения продолжительности плановых работ, максимальная продолжительность плановых работ не может превышать 2 (два) часа.
- 10.5. Все плановые работы, которые могут привести к перерыву в предоставлении доступа к БД «ЧистыйВеб», как правило проводятся в промежуток времени с 01-00 до 06-00 Московского времени. При наличии согласования с Пользователем Компания имеет право запланировать указанные работы на любое другое время.
- 10.6. Экстренное техническое обслуживание осуществляется в случае отказов оборудования и программного обеспечения элементов сетевой инфраструктуры Технологической площадки. Время выполнения работ по экстренному техническому обслуживанию включается во время простоя системы (за исключением времени простоя, связанного с установкой выпускаемых производителем программного обновлений и корректирующих заплаток (Patches), имеющих критическое значение для работоспособности, производительности и безопасности Технологической площадки).
- 10.7. Внеплановая модернизация оборудования и программного обеспечения сетевой инфраструктуры Технологической площадки производятся Компанией в случае обнаружения проблем с оборудованием и/или программным обеспечением, которые существенно снижают производительность и/или надежность системы, а также в случае необходимости выполнения соответствующих рекомендаций производителей используемого оборудования и программного обеспечения. Время выполнения работ по внеплановой модернизации оборудования и программного обеспечения включается во время простоя системы.
- 10.8. Компания обязуется прилагать все разумные усилия для своевременного уведомления Пользователя об экстренном техническом обслуживании и/или внеплановой модернизации.