

Стандартные условия рамочного договора

LINX MFA
МНОГОФАКТОРНАЯ
АУТЕНТИФИКАЦИЯ
ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	3
1.1 Назначение документа	3
1.2 Обзор услуги.....	3
1.3 Технические термины и сокращения	4
2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ	5
2.1 Общее.....	5
2.2 Компоненты услуги	6
2.3 Организация услуги.....	7
2.3.1 Настройка второго фактора для Пользователя Клиента (для портала vCloudDirector)	8
2.3.2 Смена пароля от учетной записи	9
2.4 Дополнительные услуги.....	9
2.5 Обязательства Клиента	9
2.6 Обязательства Линкс	9
3. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	10
3.1 Качество услуги	10
3.2 Классификация инцидентов	10
3.3 Восстановление услуги	11
3.4 Работа с клиентом	11
3.5 Обслуживание	11

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Назначение документа

Настоящий документ описывает услугу Linx MFA (многофакторная аутентификация как услуга). Это Описание Услуги является частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах центра обработки данных или Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. При использовании Услуг Линкс, указанных в настоящем документе, Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора. Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>.

1.2 Обзор услуги

Linx MFA представляет собой услугу по предоставлению Клиенту функционала по контролю доступа пользователей к системе управления ресурсами на облачной платформе Linx Cloud и/или к программному обеспечению/сервисам Клиента, размещенные на базе облачной платформы Linx Cloud или в стойках центра обработки данных, при котором пользователю необходимо предъявить несколько факторов аутентификации, подтверждающих его право на доступ (например, пароль и push-уведомление). Аутентификация пользователей производится на портале самообслуживания.

Услуга предоставляется на базе виртуализированной платформы с зарезервированными компонентами, расположенной в безопасном помещении центра обработки данных с низкой задержкой и включающей подсистемы резервного хранения, удаленного управления и мониторинга услуг в целях обеспечения непрерывной работы межсетевое экрана нового поколения Клиента. Дополнительно на основании Заказа Клиента и за дополнительную плату Линкс может предоставить профессиональные ИТ-услуги, а также консультирование по вопросам безопасности.

Управление оборудованием, предоставленным в составе услуги осуществляется специалистами Linx .

Для работы Услуги Linx MFA необходимы виртуальные ресурсы (VCPU, RAM, HDD), которые приобретаются отдельно в рамках Услуги «LinxCloud IAAS».

Услуга Linx MFA может применяться как в среде домена на базе Active Directory, так и в информационных системах, построенных на базе операционных систем Linux.

Услуга Linx MFA не является услугой связи.

К услуге Linx MFA, помимо портала vCloudDirector, могут быть подключены следующие сервисы/технологии осуществления доступа:

- VPN;
- RDP;
- SSH;
- HTTPs;
- VDI;
- SUDO;
- Wi-Fi;
- Active Directory;
- OpenLDAP/FreeIPA/Samba;
- 1C-Bitrix24.

Услуга Linx MFA совместима с продуктами следующих вендоров:

- C-Teppa
- NGFW Usergate
- Континент 4
- NGFW IDECO
- CheckPoint
- Cisco
- Fortigate
- Mikrotik
- OpenVPN

1.3 Технические термины и сокращения

В дополнение к терминам, определенным в других разделах данного Описания Услуг и Рамочного договора, а также иных Описаниях услуг, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются и имеют значение, указанное в таблице ниже.

Определение	Описание
MFA	<p>Multi-Factor Authentication — это система многофакторной аутентификации, которая используется для повышения безопасности учетных записей и сервисов. Она добавляет дополнительный уровень защиты (второй фактор), требуя от пользователя подтверждения своей личности с помощью различных методов, таких как пароли, SMS-коды, биометрические данные и т. д.</p> <p>MFA обеспечивает более высокий уровень безопасности, поскольку даже если злоумышленник узнает ваш пароль, ему все равно потребуется доступ к вашему телефону или другому устройству для получения кода аутентификации. Это делает процесс взлома учетных записей гораздо более сложным и трудоемким.</p>
Пользователь	Сотрудник Клиента, использующий сервисы MFA для многофакторной аутентификации в облачной платформе Linx Cloud и/или в программном обеспечении Клиента
Портал самообслуживания	Сайт в сети интернет, размещенный на серверах Линкс и находящийся по адресу https://mfa.linx.ru , доступ к которому осуществляется после авторизации по протоколу обмена данными HTTPS. Используется для настройки второго фактора, смены пароля и аутентификации.
Сценарий использования	Доступные способы использования услуги в зависимости от выбранного варианта встраивания функционала в рамках услуги Linx MFA в ИТ инфраструктуру клиента.
Портал vCloudDirector	Панель для управления в облачной среде ресурсами виртуальной инфраструктуры Клиента.
Radius-adapter	Программный компонент RADIUS-сервер, используемый для двухфакторной аутентификации пользователей при использовании удалённого доступа.
LDAP-сервер	Сервер, где хранится база каталогов LDAP (Lightweight Directory Access Protocol, протокол быстрого доступа к каталогам).
SAML	Открытый стандарт, который позволяет предоставить унифицированный доступ для всех видов приложений без ущерба для безопасности данных.
Мобильное приложение Multifactor	Мобильное приложение, производимое компанией «Мультифактор». Используется для подтверждения второго фактора. Использование мобильного приложения регулируется лицензией правообладателя мобильного приложения.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1 Общее

Linx MFA представляет собой услугу по предоставлению Клиенту функционала по контролю доступа пользователей к системе управления ресурсами на облачной платформе Linx Cloud и/или к программному обеспечению/сервисам Клиента, размещенные на базе облачной платформы Linx Cloud или в стойках центра обработки данных, при котором пользователю необходимо предъявить несколько факторов аутентификации, подтверждающих его право на доступ (например, пароль и push-уведомление). Аутентификация пользователей производится на портале самообслуживания.

Услуга работает на виртуализированной платформе Linx с резервными компонентами в безопасном помещении ЦОД с низкой задержкой и включает системы резервного хранения, удалённого управления и мониторинга для обеспечения непрерывной работы сервиса мультифакторной аутентификации.

Услуга предусматривает следующие сценарии использования:

1. Двухфакторная аутентификация на портале vCloudDirector по учетным записям сервисного домена Linx.
2. Двухфакторная аутентификация пользователей Клиента на сервисах, размещаемых в облаке Linx Cloud или стойках центра обработки данных по учетным записям домена клиента (например, VPN и/или RDP).

2.2 Компоненты услуги

В состав Услуги включены:

- Консоль администрирования. Позволяет управлять пользователями и функциями системы.
- API. Используется для управления учётными записями пользователей из внешних систем.
- Журналирование событий. При доступах к ресурсам события об этом заносятся в соответствующий журнал.
- Поддерживаемые способы аутентификации. Например, веб-аутентификация, SMS-сообщения, звонки, приложение Multifactor, Google Authenticator, Яндекс.Ключ, OTP-токены.
- Мобильное приложение (для получения второго фактора);

В состав услуги (Сценарий №1) входят:

1. Портал самообслуживания для настройки второго фактора и смены пароля;
2. Учетные записи сервисного домена Linx;
3. Групповые политики управления учетными записями;
4. Возможность мониторинга неудачных попыток авторизации и автоматическая блокировка учетных записей в случае множественных неудачных попыток авторизации.

Параметры групповой политики управления учетными записями (Сценарий 1) предварительно согласуются с клиентом и являются индивидуальными.

В состав услуги (Сценарий №2) входят:

1. Портал самообслуживания для настройки второго фактора и смены пароля;

2. Применение Radius-adapter для интеграции LDAP-сервера клиента с порталом самообслуживания.

В случае применения Сценария №2 авторизация на портале vCloud Director может осуществляться по учетным записям домена Клиента.

2.3 Организация услуги

Клиент должен сообщить запрашиваемую дату предоставления услуги, фиксируемую в Заказе.

Прежде чем передать Услугу Клиенту, Линкс проведет тестирование услуги.

После успешного завершения такого тестирования Линкс укажет результаты тестирования в акте приемки («Акт приемки в коммерческую эксплуатацию»), подпишет этот акт и направит его представителю Клиента, сообщив таким образом о готовности Услуги к приемке. Клиенту будет предложено войти в систему через интерфейс администрирования и конфигурации и провести собственное тестирование.

В течение трёх (3) Рабочих дней Клиент может протестировать условия эксплуатации Услуги, инструменты для ее администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания, а затем либо а) принять Услугу, подписав и вернув в адрес Линкс Акт приемки в коммерческую эксплуатацию, либо б) проинформировать Линкс о том, что Услуга не соответствует спецификации или другим согласованным критериям приемки.

Если Клиент может в пределах своих возможностей продемонстрировать, что соответствующая Услуга не отвечает указанным выше критериям приемки, причина отказа должна быть детально описана в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию, который подписывается Клиентом и возвращается в адрес Линкс в течение пяти (5) Рабочих дней периода Приемочных испытаний. Линкс должен после этого устранить замечания Клиента.

В случае неподписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию и непредставления мотивированных причин отказа от подписания в указанный выше срок Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию считается подписанным Клиентом, и дата приёмки, указанная в Акте приёмки в коммерческую эксплуатацию, является Датой Подписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ).

Начиная с Даты Подписания Акта приемки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ), Клиенту выставляются счета на ежемесячные платежи (MRC).

Линкс может отложить дату приёмки без применения штрафных санкций в адрес Линкс, если такая задержка связана, частично или полностью, с тем, что:

- Линкс получил некорректную, неполную или неточную информацию или инструкции от Клиента или Персонала Клиента в отношении Услуги; или
- Линкс не удалось связаться с назначенным контактным лицом Клиента, в том числе для уточнения требуемых параметров конфигурации Услуги и обсуждения иных вопросов, связанных с организацией предоставления Услуги Клиенту.

Если происходит какое-либо из упомянутых выше событий, Клиент не может претендовать на компенсацию в связи с задержкой в предоставлении и приемке затрагиваемой Услуги соразмерно периоду времени, когда Услуга не могла быть предоставлена в срок по причинам, полностью или частично зависящим от Клиента.

Возмещения в связи с задержкой предоставления услуги

Если Установленная дата предоставления, письменно согласованная Линкс в Заказе Клиента, откладывается по вине Линкс, Клиент может претендовать на указанную ниже компенсацию в виде продления периода оказания Услуги по действующему Заказу Клиента в отношении задержанной Услуги. Фактическая задержка рассчитывается следующим образом:

Обязательства в отношении задержки предоставления Услуги	
Количество дней задержки после Установленной Даты предоставления	Период продления пользования услугой
1 – 5 Рабочих дней	Фактическая задержка + 1 неделя (7 дней)
5 – 10 Рабочих дней	Фактическая задержка + 2 недель (14 дней)
11– 20 Рабочих дней	Фактическая задержка + 4 недель (28 дней)
> 20 Рабочих дней	Фактическая задержка + 8 недель (56 дней)

2.3.1 Настройка второго фактора для Пользователя Клиента (для портала vCloudDirector)

После подписания Акта ПКЭ Клиент производит настройку второго фактора. Настройка второго фактора для Пользователей Клиента осуществляется при первоначальном логине на портал vCloudDirector через кнопку «Sign in with single sign-on». При нажатии на указанную кнопку будет осуществлен редирект на Портал Самообслуживания <https://mfa.linx.ru>.

После осуществления Пользователем Клиента авторизации, на Портале Самообслуживания <https://mfa.linx.ru> Пользователю клиента будет доступен QR-код, который необходимо отсканировать через мобильное приложение Multifactor (необходимо предварительно установить на мобильное устройство), после чего будет добавлен профиль аутентификации через push-уведомление.

Описание всех доступных способов авторизации доступно на сайте правообладателя Программного обеспечения «Мультифактор» по ссылке <https://multifactor.ru/docs/methods>

На этом настройка второго фактора завершена. Каждая последующая авторизация на портале vCloudDirector будет осуществляться с предъявлением второго фактора.

Для отключения возможности входа по локальным учетным записям vCloudDirector Пользователю Клиента необходимо отключить все локальные учетные записи, после чего авторизация будет доступна только через кнопку «Sign in with single sign-on».

Перенастройка Пользователем Клиента второго фактора или замена второго фактора осуществляется таким же способом через Портал Самообслуживания <https://mfa.linx.ru>.

2.3.2 Смена пароля от учетной записи

Смена пароля Пользователем Клиента от выданной учетной записи осуществляется не реже 1 раза в квартал.

Для самостоятельной смены пароля Пользователю необходимо авторизоваться на Портале Самообслуживания <https://mfa.linx.ru> и воспользоваться функцией «Change Password».

В случае утери пароля от учетной записи Пользователем Клиента, последнему необходимо обратиться к администраторам сервиса mfa.linx.ru через обращение в службу технической поддержки Линкс с авторизованного адреса электронной почты.

2.4 Дополнительные услуги

Дополнительно на основании Заказа Клиента и за дополнительную плату Линкс может предоставить Услуги Удалённого обслуживания, предусмотренные соответствующем описанием услуги Удалённого обслуживания (Remote Hands), в том числе услуги ИТ- и ИБ-консалтинга по вопросам безопасности.

2.5 Обязательства Клиента

Клиент ответственен за:

1. **Безопасность.** Клиент единолично ответственен за защиту своих учетных данных, включая имя пользователя, пароль и второй фактор аутентификации
2. **Соблюдение регулирующих требований:** кроме того, Клиент должен соблюдать правила, установленные Стандартными условиями, включая, но не ограничиваясь, соблюдать Политику допустимого использования Линкс.
3. **Конфигурацию SAML.** Клиент гарантирует, что не будет отключать или изменять конфигурацию SAML в портале vCloudDirector без согласования с Linx.

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>. В том случае, если Клиент не выполняет указанные выше условия или иным образом нарушает нормальный ход трафика или операционной деятельности Линкс, либо ставит под угрозу возможность Линкс по предоставлению услуг, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие услуги Linx MFA в соответствии со статьёй 7 Рамочного договора.

2.6 Обязательства Линкс

1. Обеспечивать доступность услуги.
2. Обеспечивать доступность портала самообслуживания.
3. Консультировать клиента по вопросам подключения второго фактора.
4. Обеспечивать защиту портала mfa.linx.ru от угроз информационной безопасности.
5. Настроить политику учетных записей в соответствии с требованиями клиента (Сценарий 1)
6. Осуществлять настройку RADIUS-адаптера (Сценарий 2).

7. Своевременно уведомлять клиента о проведении плановых сервисных работ и резервировать сервисное окно не позднее чем за неделю до начала работ.
8. Незамедлительно принимать меры по восстановлению сервиса в результате сбоев/аварий.
9. Своевременно информировать клиента об изменении условий оказания сервиса, включая настоящий документ
10. Своевременно выставлять счета и предоставлять закрывающие документы.

3. Прочие условия

3.1 Качество услуги

Линкс гарантирует высокое качество оказываемой услуги многофакторной аутентификации Linx MFA, включая:

Безопасность: Все аутентификационные данные передаются через зашифрованные каналы с использованием современных алгоритмов шифрования.

Производительность: Высокая скорость аутентификации достигается благодаря оптимизированной архитектуре и быстродействующему оборудованию.

Поддержка: Круглосуточная техническая поддержка доступна для всех Клиентов, включая возможность экстренной помощи при возникновении проблем с доступом. Все обращения обрабатываются в максимально короткие сроки.

Возможность масштабирования услуги в зависимости от потребностей клиента, что обеспечивает бесперебойную работу независимо от увеличения нагрузки.

Интеграция: Лёгкая интеграция с различными системами и сервисами Клиентов, обеспечивающая бесшовный процесс аутентификации.

3.2 Классификация инцидентов

Все инциденты, связанные с Услугой, сообщения о которых поступают от Клиента через Службу технической поддержки или через внутренние мониторинговые системы, регистрируются в системе Заявок о неисправностях.

Для Услуги Linx MFA инциденты классифицируются и делятся на 2 категории:

Перерыв в оказании Услуги – полная недоступность услуги многофакторной аутентификации.

Ухудшение качества Услуги - функции Услуги не работают должным образом.

Клиенту необходимо зарегистрировать Заявку о неисправности в случае обнаружения перерыва в оказании Услуги или ухудшения качества Услуги для того, чтобы сообщить об инциденте. Клиент указывает категорию инцидента из указанных выше в Заявке о неисправности.

3.3 Восстановление услуги

Восстановление Услуги после инцидента будет определяться категорией инцидента, отмеченной в Заявке о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как перерыв в оказании Услуги, начинается незамедлительно, в круглосуточном режиме, после регистрации Заявки о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как ухудшение качества Услуги или не связанное с работой Услуги, начинается незамедлительно после регистрации Заявки о неисправности, если Заявка была зарегистрирована в Рабочее время, или, если Заявка была зарегистрирована в нерабочее время, с начала следующего Рабочего дня.

Условия восстановления услуги не распространяется на любую недоступность, приостановку или прекращение работы Услуги или любые другие проблемы с производительностью, возникающие в результате:

- Отключения или изменения конфигурации SAML на портале vCloudDirector без согласования с Linx;
- отказа или неспособности Клиента обеспечить содействие Линкс в установлении и устранении инцидентов;
- отсутствия уведомления Линкс о необходимости устранения недоступности;
- любого разумно непредвиденного прерывания или ухудшения качества обслуживания из-за действий или бездействия, вызванных третьими сторонами и не зависящих от Линкс, включая, но не ограничиваясь, форс-мажорными обстоятельствами;
- факторов, находящихся вне разумного контроля Линкс (например, стихийное бедствие, война, террористические акты, беспорядки, действия правительства или сбой сети или устройства, внешние по отношению к Линкс, в том числе на вашем сайте или между вашим сайтом и Линкс);
- проведения Линкс планового и внепланового технического обслуживания серверов и облачной инфраструктуры, в ЦОД Линкс Москвы или Санкт-Петербурга.

3.4 Работа с клиентом

Поддержка Клиента осуществляется через Службу поддержки клиентов Линкс, которая является единым центром обработки всех операционных вопросов Клиента и работает круглосуточно и ежедневно через Тикет систему на Портале Линкс, электронную почту support@linxdatacenter.com и многоканальному единому телефонному номеру Службы поддержки 8 800 350-05-94 или +7 495 369-05-94.

Линкс осуществляет мониторинг качества работы Услуги и примет все разумные меры для устранения выявленных инцидентов. При обнаружении инцидента Служба поддержки незамедлительно создает Заявку о неисправности, сообщает Клиенту номер Заявки для дальнейшего общения и начинает процесс устранения инцидента. Если Клиент обнаруживает инцидент или хочет сообщить о сбое и инициировать процесс восстановления Услуги.

3.5 Обслуживание

Линкс может по собственному усмотрению и без предупреждения проводить обслуживание, не оказывающее влияние на Услугу. Однако при проведении обслуживания, влияющего на Услугу, Линкс обязуется придерживаться следующих процедур.

Плановое обслуживание

Линкс периодически проводит плановое обновление программного обеспечения, используемого при оказании услуги, производит плановое обслуживание на территории Линкс и может планировать замену оборудования в ответ на уведомления об окончании срока службы оборудования от его поставщиков, в ходе которых Клиент может не иметь доступа и/или возможности пользоваться Услугой, и/или в ходе которых качество оказываемой Услуги может временно ухудшиться или оказание Услуги быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление за семь (7) дней до проведения планового обслуживания. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

Срочное обслуживание

Под Срочным обслуживанием подразумеваются любые действия, предпринимаемые Линкс для исправления условий, которые потенциально могут привести или приводят к сбою в Услуге и которые требуют незамедлительного исправления. Линкс может осуществлять Срочное обслуживание в любое время по усмотрению Линкс и должен направить уведомление о Срочном обслуживании Клиенту, как только это станет возможно с учетом обстоятельств. Линкс будет регулярно информировать Клиента о статусе таких работ по обслуживанию.

При оказании услуг о технической поддержке Линкс вправе привлекать вендора программ для ЭВМ, доступных в процессе оказания услуги.

Линкс вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях, указанных в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

Линкс вправе безвозвратно удалить все данные Клиента, размещаемые в инфраструктуре Линкс, в случае нарушения Клиентом правил, в порядке и в случаях как это предусмотрено Политикой допустимого пользования услугами Линкс.