

17. számú melléklet: CTRL Menedzselt Anti-DDoS

1. Szolgáltatás meghatározása

A CTRL Menedzselt Anti-DDoS szolgáltatás során az Ügyfél internetes forgalma időszakosan (pl. támadás esetén) vagy állandó jelleggel áthalad a Szolgáltató központi védelmi eszközparkján, amely a forgalom állandó monitorozása mellett képes érzékelni és manuális vagy automatikus módon kiszűrni a támadó DDoS (Distributed Denial of Service) forgalmat, magyarul elosztott szolgáltatásmegtagadással járó incidensnek nevezhető támadást oly módon, hogy a legitim forgalom túlnyomó többsége a támadások ideje alatt továbbra is zavartalanul haladhat.

Szolgáltató a szolgáltatást standard **out-of-band** megoldással biztosítja, folyamatosan monitorozza az internet irányból érkező forgalmat, és automatikusan beavatkozást indít, így a védelmi rendszeren alapesetben nem, csak támadás érzékelése esetén halad keresztül a védendő tartomány forgalma. Ez alól kivételt képez, ha Ügyfél igénybe veszi az **in-line opciót**, mivel ebben az esetben folyamatosan átirányításra kerül a bejövő forgalom a Szolgáltatóval egyeztetett időszakban, ezáltal az Anti-DDoS központ az igényelt időszakra in-line védelmet biztosít.

A szolgáltatás kizárólag Magyar Telekom Nyrt. által biztosított vezetékes internet eléréssel és publikus fix IP címmel rendelkező szolgáltatáson nyújtható.

2. Szolgáltatási csomagok

2.1 Bronze védelmi csomag

A Bronze csomag automatikus template alapú védelmi beállításokat tartalmaz, egyedi módosítást a Szolgáltató nem végez. Riportokat havonta automatikusan generál a Szolgáltató, amiben a riasztások, események kerülnek rögzítésre, de nem tartalmaz javaslatokat, részletes biztonsági elemzést. Ezen szolgáltatási szint 1 db vezetékes internet eléréshez tartozó publikus címtartományt foglal magában.

2.2 Silver védelmi csomag

A Bronze csomagon felül a Silver csomag bevezetési konzultációt és finomhangolást is tartalmaz. A létesítést követően a rendszer automata módba kerül, további kézi beavatkozásra nincs lehetőség. Riportokat havonta automatikusan generál Szolgáltató, amiben a riasztások, események kerülnek rögzítésre, de nem tartalmaz javaslatokat, részletes biztonsági elemzést. Ezen szolgáltatási szint 2 db vezetékes internet eléréshez tartozó publikus címtartományt foglal magában.

2.3 Gold védelmi csomag

A Silver csomagon felül a Gold csomag konzultációs lehetőséget is biztosít. A szolgáltatás havi rendszerességgű, biztonsági elemzéssel kiegészített riportokat, javaslatokat, finomhangolási lehetőséget tartalmaz. Ezen szolgáltatási szint korlátlan mennyiségű vezetékes internet eléréshez tartozó publikus címtartományt foglal magában.

Havonta egy manuális beavatkozási lehetőséget biztosít Szolgáltató incidens esetén.

Konzultációs órák száma, finomhangolás: max. 8 óra/hó.

Manuális beavatkozások száma: havi 1 db, 4 órás vállalt SLA-val.

Incidens esetén, az incidenst magában foglaló hétre egyszeri incidens- és eseményelemzést készít a Szolgáltató. Amennyiben több incidens történik az adott héten, azok elemzése a hétre vonatkozó riportban kerül megjelenítésre. A kiemelt kockázat szintjét az Ügyfél által kitöltött műszaki adatbekérő tartalmazza. Az incidens riport tartalmazza az incidens alatt készült logokat, illetve ezen információk mélyelemzését. Ezek a tartalmi elemek fixek, a riport terjedelme és az elemzés szempontjai a tényleges támadástól függenek.

2.4 Platinum védelmi csomag

A Gold csomagon felül a Platinum csomag esetében Szolgáltató a szolgáltatást 7x24-es rendelkezésre állásban proaktívan monitorozza, így egy magas, de a kiemelt kockázati szintet el nem érő biztonsági eseményt Szolgáltató 30 percen belül jelezi az Ügyfélnek. Ügyfél igénye esetén Szolgáltató manuális beavatkozást hajt végre.

Ügyfél részére Szolgáltató olvasási joggal online portált biztosít, melyen többek között forgalmi statisztikákat és riasztásokat követhet nyomon.

Konzultációs órák száma, finomhangolás: max. 8 óra/hó.

Manuális beavatkozások száma: havonta 3 db, 30 perces vállalt SLA-val.

Incidens esetén napi egyszeri incidenselemzés.

2.5 Platinum+ védelmi csomag

A Platinum csomagon felül a Platinum+ csomag esetében Szolgáltató évente szimulált DDoS terheléses tesztet végez, amiről részletes jegyzőkönyvet biztosít Ügyfél részére.

2.6 In-line opció

Az In-line opció kizárólag Platinum és Platinum+ csomagok esetén vehető igénybe.

Az in-line megoldás gyorsabb reakcióidőket biztosít a standard out-of-band megoldással szemben. Az in-line védelem esetén, azáltal, hogy az Ügyfél forgalmát Szolgáltató permanens módon rátereli a DDoS védelmi eszközökre, támadás esetén szinte azonnal reagálni képes a védelem.

2.7 Dual guard opció

A Dual Guard opció minden csomagban igénybe vehető, kivéve a Bronze csomagot.

A volumetrikus DDoS támadás elleni védelmet biztosító megoldás kiegészítésre kerül egy más elven működő, elosztott, hálózati eszközök által végzett flow alapú forgalom eldobás mechanizmussal. Ezen megoldás több szintű védelmet biztosít, így védelmi működést biztosító rendszer karbantartása vagy meghibásodása fokozottabb biztonságot nyújt, minimalizálva a kiesett időt.

3. Szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás kizárólag Magyar Telekom Nyrt. által biztosított vezetékes internet eléréssel és publikus fix IP címmel rendelkező szolgáltatáson nyújtható.

3.1 Létesítés folyamata

A szolgáltatás létesítésének előfeltétele, hogy Ügyfél a műszaki adatbekérőt hiánytalanul kitöltve megküldi Szolgáltató részére. Ezt követően Szolgáltató 30 munkanapon belül létesíti a szolgáltatást.

4. Szolgáltatás díjazása

A szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.

5. Rendelkezésre állás

A Bronze, Silver, Gold, Platinum és a Platinum+ csomagok SLA vállalásai különböző értékeket tartalmaznak az alábbi táblázat szerint:

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás tartalma	Értéke
A szolgáltatás rendelkezésre állása	Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatást az adott értéknek megfelelően biztosítja.	A rendelkezésre állás 99,9%-os minden csomagban.
Manuális beavatkozás megkezdése	Szolgáltató vállalja, hogy Ügyfél kérésére, a szerződésben szabályozott módon bejelentett manuális beavatkozást a vállalt időn belül elvégzi.	Bronze, Silver: nincs manuális beavatkozás Gold: 4 óra Platinum / Platinum+:

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás tartalma	Értéke
		30 perc (proaktív üzemeltetés)
Incidenselemzés	Szolgáltató vállalja, hogy a csomag szerinti gyakorisággal átvizsgálja az ügyfélhez tartozó incidenseket, riasztásokat, és szükség esetén Ügyféllel egyeztetve finomhangolja a rendszer beállításait.	Incidens esetén: Gold: heti 1 db Platinum / Platinum+: napi 1 db
Rendszeres riport, elemzés nélkül	Szolgáltató a riport sablon segítségével elkészíti a beszámolót, további elemzést az ebben látszó eseményekről nem folytat, nem ad konkrét javaslatokat.	Bronz, Silver esetén havonta
Rendszeres riport elemzéssel	Szolgáltató elkészíti a beszámolót, további elemzést folytat az ebben látszó eseményekkel kapcsolatban, javaslatokat ad.	Gold / Platinum / Platinum+: havonta
Automatikus beavatkozás	Automatikus beavatkozás támadás észlelése esetén történik minden csomagnál egyaránt.	5 percen belül
Éves rendelkezésre állás	Az éves rendelkezésre állás 365 napra vetítve történik, leszámítva Szolgáltató által előre bejelentett karbantartási időszakot.	99,9%

6. Kapcsolattartás:

Kapcsolattartók	Név	Elérés
A Szolgáltató oldaláról (ügyfélszolgálat):	Servicedesk	Tel.: +36/80/40-80-80 Mail: servicedesk@telekom.hu Fax.: +36/1/432-8290

7. Adatvédelmi rendelkezések

A CTRL menedzselt Anti-DDoS szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrésze szerint.

	CTRL menedzselt Anti-DDoS szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	internetes forgalom monitorozása, támadó forgalom szűrése, incidenskezelés a szolgáltatás részeként
B) Az adatkezelés jellege és célja:	a szolgáltatás nyújtásához szükséges forgalommonitorozás, forgalomszűrés, incidenskezelés a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész A személyes adatok kezelésének időtartama pont szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek stb. (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)

E) A kezelt személyes adatok típusai	IP címek, címtartományok
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	<i>Al-adatfeldolgozó nem kerül igénybevételre</i>
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész <i>Az adatkezelés biztonsága</i> pont szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

8. Jogszálytól, IÁSZF törzsszövegtől Eltérő feltételek

A kapcsolattartás és az ügyfélszolgálat elérhetősége eltér az IÁSZF törzsszövegben meghatározottaktól. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató – tekintettel a szolgáltatás jellegére - a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegés kivételével kártérítési felelősségét kizárja.