

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS PRIEDAS Nr.1 SLA

202 m. ____ [] d., Vilnius

INCIDENTŲ (GEDIMŲ) MASTO NUSTATYMO KRITERIJAI IR JŲ ŠALINIMO TERMINAI

1. Incidentų masto kriterijai ir jų šalinimo terminai

Incidento masto nustatymo kriterijai	Mastas
1. Pilnai neveikia KDV aparatinė įranga (KDV PC), neįmanoma įjungti darbui PC. Neužkraunama operacinė sistema KDV PC, neįmanoma prisijungti prie kompiuterinio tinklo. Neįmanoma dirbti su informacija (darbiniais failais) užtikrinant būtiniausius verslo procesus dėl KDV aparatinės/programinės įrangos incidentų. Dėl šių incidentų atsakingi darbuotojai negali atlikti verslui būtiniausių procesų: negali aptarnauti vartotojų ar tai atliekama ne pagal įprastą veiklos modelį. 2. Dėl KDV incidento neprieinamos pagrindinės informacinės sistemos. 3. Dėl KDV incidentų vienu metu ribojama daugiau nei 30% Užsakovo vartotojų dalies darbas arba ribojamas visų vienos informacinės sistemos vartotojų darbas. 4. Su informacijos sauga susiję incidentai.	Aukštas
1. Pilnai neveikia Užsakovo KDV aparatinė įranga (KDV PC), neįmanoma įjungti darbui PC. Neužkraunama operacinė sistema KDV PC, neįmanoma prisijungti prie kompiuterinio tinklo. Neįmanoma dirbti su informacija (darbiniais failais) užtikrinant tam tikrus verslo procesus (ne aukšto, tačiau vidutinio prioriteto) dėl KDV aparatinės/programinės įrangos incidentų. 2. Vienu metu Problema riboja mažiau nei 30% ir daugiau nei 10% Užsakovo vartotojų dalies darbą su vieno tipo paslauga arba informacine sistema.	Vidutinis
1. Incidentas riboja kai kurių Užsakovo vartotojų darbą ir turi tik nedidelį poveikį atskirų vartotojų darbui. 2. Visi likusieji incidentai, kurie nėra priskiriami aukšto arba vidutinio masto incidentų kriterijams.	Žemas

2. Incidentų šalinimo terminai

Paslaugos priežiūros parametrai	Aukšto masto incidentai	Vidutinio masto incidentai	Žemo masto incidentai
Paslaugos priežiūros laikas	8x5	8x5	8x5
Reakcijos laikas [h]	1	2	4
Sprendimo laikas [h]	1	6	12
Suminis laikas [h]	≤2	≤ 8	≤ 16

Incidentų sprendimo laikai:

Sprendimo laikas – tai laikas nuo incidento užsakymo užregistravimo momento iki incidento/užsakymo išsprendimo/įvykdymo momento.

Bendras incidentų vykdymas negali būti mažesnis nei 95% per mėnesį. Už kiekvieną procentinį punktą mažesnį, nei 95%, gali būti taikoma 100 Eur bauda. Pvz.: Jei incidentų vykdymas yra 93%, bus taikoma 200 Eur bauda.

3. UŽSAKYMŲ TIPAI IR ĮVYKDYMO TERMINAI

3.1 Užsakymų valdymas apima visus kreipinius (užklausas), kurie nėra kvalifikuojami kaip incidentai (sutrikimai)

3.2 Bet koks paslaugų užsakymas, modifikavimas ir atsisakymas turi būti registruojamas Service Desk sistemoje

3.3 Užsakymų tipai

3.3.1 Standartizuoti užsakymai, kurių vykdymo apimtys arba įvykdymo terminai yra aiškūs (apibrėžti). Jų įvykdymo terminai:

Standartizuoti užsakymai	Atlikimo terminas
Naujos KDV AI paruošimas ir pristatymas Priedo Nr. 1 Techninė specifikacija [5.1.; 5.7.] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 3 darbo dienas, kuomet KDV AI kiekis ne didesnis kaip 5 vnt.</u> (didesniam kiekiui trukmė darbo dienomis skaičiuojama proporcingai). <u>Pastaba.</u> Užsakymo pradžia skaitoma nuo užsakymo pateikimo datos naujos KDV AI įrengimui. Naujos KDV AI įrengimas kartu su PĮ diegimu turi būti atliktas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo datos.
PĮ diegimas, konfigūravimas naujai KDV AI. Priedo Nr. 1 Techninė specifikacija [5.6] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 3 darbo dienas, kuomet KDV AI kiekis ne didesnis kaip 5 vnt.</u> (didesniam kiekiui trukmė darbo dienomis skaičiuojama proporcingai). <u>Pastaba.</u> PĮ diegimo pradžia skaitoma nuo užsakymo pateikimo datos naujos KDV AI įrengimui. Naujos KDV AI įrengimas kartu su PĮ diegimu turi būti atliktas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo datos.
Įrengtos KDV AI priežiūra. Priedo Nr. 1 Techninė specifikacija [5.2.1.; 5.3.1.] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 1 darbo dieną, kuomet KDV AI kiekis ne didesnis kaip 5 vnt.</u> (didesniam kiekiui trukmė darbo dienomis skaičiuojama proporcingai).
Įrengtos KDV SPI priežiūra. Priedo Nr. 1 Techninė specifikacija [5.5., 5.10.3; 5.10.4] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 1 darbo dieną, kuomet KDV SPI kiekis ne didesnis kaip 5 vnt.</u> (didesniam kiekiui trukmė darbo dienomis skaičiuojama proporcingai).
<u>Nenumatyti KDV AI ir PĮ darbai, kurie neįvardinti techninės specifikacijos darbų detalizavime, Nenumatyti KDV AI ir PĮ</u>	<u>Darbų atlikimo terminai derinami pagal atskirą grafiką.</u>

Standartizuoti užsakymai	Atlikimo terminas
Naujos KDV AĮ paruošimas ir pristatymas Priedo Nr. 1 Techninė specifikacija [5.1.; 5.7.] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 3 darbo dienas, kuomet KDV AĮ kiekis ne didesnis kaip 5 vnt.</u> (didesniam kiekiui trukmė darbo dienomis skaičiuojama proporcingai). <u>Pastaba.</u> Užsakymo pradžia skaitoma nuo užsakymo pateikimo datos naujos KDV AĮ įrengimui. Naujos KDV AĮ įrengimas kartu su PĮ diegimu turi būti atliktas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo datos.
PĮ diegimas, konfigūravimas naujai KDV AĮ. Priedo Nr. 1 Techninė specifikacija [5.6] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 3 darbo dienas, kuomet KDV AĮ kiekis ne didesnis kaip 5 vnt.</u> (didesniam kiekiui trukmė darbo dienomis skaičiuojama proporcingai). <u>Pastaba.</u> PĮ diegimo pradžia skaitoma nuo užsakymo pateikimo datos naujos KDV AĮ įrengimui. Naujos KDV AĮ įrengimas kartu su PĮ diegimu turi būti atliktas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo užsakymo pateikimo datos.
<u>darbai, kurie neįvardinti techninės specifikacijos darbų detalizavime, tačiau susiję su Įrangos ir PĮ priežiūra, taisymu, palaikymu ir kitomis susijusiomis Paslaugomis.</u>	<u>Darbų atlikimo terminai derinami pagal atskirą grafiką</u> <u>Pastaba.</u> Šie darbai neturi būti apmokestinami papildomai, t. y. tokių darbų atlikimas turi būti iš anksto įvertintas teikiamų paslaugų įkainiuose.

- 3.3.2 Nestandartizuotas užsakymas, kuomet nėra aiškios darbų apimtys arba įvykdymo terminai (pvz.: UPPĮ diegimas). Nestandartizuotų užsakymų atlikimo terminas ir sąlygos derinamos kiekvienu atveju atskirai tarp Tiekėjo ir Užsakovo.
- 3.3.3 Bendras užsakymų vykdymas negali būti mažesnis nei 95% per ketvirtį.
- 3.3.4 Gamintojų saugos pataisų diegimas ir pažeidžiamumų šalinimas, užsakymas, kurio metu yra šalinami programinės įrangos, operacinės sistemos ar AĮ trūkumai. Pažeidžiamumų šalinimą užsako Užsakovas.
- 3.3.4.1 Visos gamintojų išleistos saugumo pataisos turi būti įdiegiamos, tai daroma kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau, kaip:
- 3.3.4.1.1 kompiuterinėse darbo vietose per 10 d. d. nuo paskelbimo;
- 3.3.4.1.2 išorinėse (pasiekiamose iš interneto) sistemose per 10 d. d. nuo paskelbimo;
- 3.3.4.1.3 vidinėse sistemose per 30 d. d. nuo paskelbimo;
- 3.3.4.2 Jeigu saugumo pataisos yra skirtos nustatytų pažeidžiamumų šalinimui, diegimo terminai procese priklausomai nuo jų kritiškumo lygio ir yra pateikti lentelėje žemiau:

Pažeidžiamumo lygis	Atlikimo terminas
Kritinis – pažeidžiamumas, kuriam priskirti nuo 8 iki 10 balų pagal CVSS* ir kuriais pasinaudojus, sistemos gali būti kompromituotos su viešai paskelbta ir prieinama kenkimo programine įranga ar kitais įrankiais. Taip pat atsižvelgiant į šiuos CVSS kriterijus: • Atakos vektorius (angl. Attack Vector) • Aktyvus išnaudojimas (angl. Exploitability) • Reikiamos teisės atakai (angl. Authentication)	<u>Per 2 darbo dienas</u>
Aukštas – pažeidžiamumas, kuriam priskirti [8 – 10] balai pagal CVSS tačiau nėra viešai žinomos jam pritaikytos kenkimo programinės įrangos ar kitų įrankių, kuriasi būtų galima juo pasinaudoti.	<u>Per 10 darbo dienų</u>
Vidutinis – pažeidžiamumas, kuriam priskirti [6 – 8] balai pagal CVSS ir gali būti šalinami per ilgesnį laiko tarpą.	<u>Per 40 darbo dienų</u>
Žemas – pažeidžiamumas, kuriam priskirti [4 – 6] balai pagal CVSS.	<u>Per 250 darbo dienų</u>

*CVSS – tarptautinė pažeidžiamumų klasifikavimo skalė <https://web.nvd.nist.gov/view/vuln/search>.