

PRIEDAS Nr. 1
PRIE KOMPIUTERINĖS ĮRANGOS NUOMOS IR APTARNAVIMO SUTARTIES NR. []

2019 m. ____ [] d., Vilnius

INCIDENTŲ (GEDIMŲ) MASTO NUSTATYMO KRITERIJAI IR JŲ ŠALINIMO TERMINAI

Incidento masto nustatymo kriterijai	Įtakojamas padalinys	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 būtinausių procesų: negali aptarnauti vartotojų ar tai atliekama ne pagal įprastą veiklos modelį.	Įtakojamos tam tikrų padalinių kai kurių darbuotojų KDV, kurios bus identifiкуotos tik konkurso nugalėtojui	Aukštas
2. Dėl KDV incidento neprieinamos pagrindinės informacinės sistemos.	Įtakojamos tam tikrų padalinių kai kurių darbuotojų KDV, kurios bus identifiкуotos tik konkurso nugalėtojui	
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.	-	
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.	Įtakojamos tam tikrų padalinių kai kurių darbuotojų KDV, kurios bus identifiкуotos tik konkurso nugalėtojui	Vidutinis
2. Vienu metu Problema riboja mažiau nei 30% ir daugiau nei 10% Užsakovo vartotojų dalies darbą su vieno tipo paslauga arba informacine sistema.	-	
1. Incidentas riboja kai kurių Užsakovo vartotojų darbą ir turi tik nedidelį poveikį atskirų vartotojų darbui.	-	Žemas
2. Visi likusieji incidentai, kurie nėra priskiriami aukšto arba vidutinio masto incidentų kriterijams.		

Incidentų sprendimo laikai:

Paslaugos priežiūros parametrai	Aukšto masto incidentai	Vidutinio masto incidentai	Žemo masto incidentai
Paslaugos priežiūros laikas	8x5	8x5	8x5
Reakcijos laikas [h]	1	2	4

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

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

Kritiniai laikotarpiai. Kritinių laikotarpių informacija nėra pateikiama dėl šios informacijos konfidencialumo. Ši informacija bus pateikta atskirai konkurso nugalėtojui, kuomet bus pasirašoma sutartis paslaugų teikimui su konkurso nugalėtoju ir bus nustatomi reikalavimai paslaugos teikimui (SLA).

UŽSAKYMŲ TIPAI IR ĮVYKDYMO TERMINAI

1. Užsakymų valdymas apima visus kreipinius (užklausas), kurie nėra kvalifikuojami kaip incidentai (sutrikimai).
2. Bet koks paslaugų užsakymas, modifikavimas ir atsisakymas turi būti registruojamas Service Desk sistemoje.
3. Užsakymų tipai:
 - 3.1. Standartizuoti užsakymai, kurių vykdymui nebūtinas Užsakovo atsakingo asmens patvirtinimas. Jų įvykdymo terminai:

Standartizuoti užsakymai	Atlikimo terminas
Įrengtos KDV AĮ priežiūra. Priedo Nr.2, 3 skyriaus „Įrengtos KDV AĮ priežiūra“ [3.1-3.3; 3.5] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 1 darbo dieną, kuomet KDV AĮ kiekis ne didesnis kaip 5 vnt.</u>
Profilaktinė KDV AĮ priežiūra. Priedo Nr.2, 4 skyriaus „Profilaktinė KDV AĮ priežiūra“ [4.1;4.2] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 3 darbo dienas.</u>
Įrengtos KDV PĮ priežiūra. Priedo Nr.2, 3 skyriaus „Įrengtos KDV PĮ priežiūra“ [3.1;3.2;3.5-3.9] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 1 darbo dieną.</u> Esant didesniems kiekiams (daugiau nei 5 vnt.), atlikimo terminai derinami atskirai.
Profilaktinė KDV PĮ priežiūra. Priedo Nr.2, 4 punkto „Profilaktinė KDV PĮ priežiūra“ darbai.	<u>Per 3 darbo dienas.</u>

- 3.2. Standartizuotas užsakymas/keitimas - paslaugų užsakymas, kurio vykdymui būtinas Užsakovo atsakingo asmens patvirtinimas. Jų įvykdymo terminai:

Standartizuoti užsakymai/keitimai	Atlikimo terminas
PĮ diegimas, konfigūravimas dėl naujos KDV AĮ diegimo. Priedo Nr.2, 2 skyriaus „PĮ diegimas, konfigūravimas dėl naujos KDV AĮ diegimo“ [2.1-2.7] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 3 darbo dienas.</u> Esant didesniems KDV AĮ kiekiams (daugiau nei 5 vnt.), sąlygos derinamos atskirai. <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.
[rengtos KDV PĮ priežiūra. Priedo Nr.2, 3 skyriaus „[rengtos KDV PĮ priežiūra“ [3.3;3.10] punktuose išvardinti darbai.	<u>Per 1 darbo dieną.</u> Esant didesniems KDV AĮ kiekiams (daugiau nei 5 vnt.), sąlygos derinamos atskirai.
Profilaktinė KDV PĮ priežiūra. Priedo Nr.2, 4 skyriaus „Profilaktinė KDV PĮ priežiūra“ darbai.	<u>Per 3 darbo dienas.</u>
<u>Nenumatyti KDV AĮ ir PĮ darbai, kurie neįvardinti techninės specifikacijos darbų detalizavime, tačiau susiję su įrangos ir PĮ priežiūra, taisymų, palaikymų 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. Nestandartizuotas užsakymas, kuomet nėra aiškios darbų apimtys arba įvykdymo terminai (pvz.: UPPĮ diegimas). Nestandartizuotų užsakymų atlikimo terminas ir sąlygos derinamos kiekvienu atveju atskirai tarp Paslaugų teikėjo ir Užsakovo.

3.4. Pažeidžiamumų šalinimas, užsakymas, kurio metu yra šalinami programinės įrangos, operacinės sistemos ar AĮ trūkumai. Pažeidžiamų šalinimą užsako Užsakovas. Jų įvykdymo terminai:

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, kuriais 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>

Generalinis direktorius
Saulius Bitys

Direktorė
Daiva Šmakovienė

Komercijos direktorius
Denisas Kolesnikovas

