

18. számú melléklet: CTRL SWAT Basic

1. Szolgáltatás meghatározása

A CTRL SWAT Basic szolgáltatás az az Ügyfél részére, 7/24 hívható kiberkrízis ügyeleti rendszer biztosít az Ügyfél hálózatában bekövetkező incidensek bejelentésének fogadására.

A szolgáltatás 4 órás indító, online mérnöki IT biztonsági felmérés során rögzíti Ügyfél IT biztonsági védelmi státuszát, hogy hatékony és gyors támogatást biztosítson Ügyfél számára az IT biztonsági incidens bekövetkezésétől az utókezelésig. A felmérés eredményét Szolgáltató eltárolja és használja. annak érdekében, hogy a felmért adatok birtokában az esetleg bekövetkező incidens kezelését Szolgáltató nagyobb hatékonysággal tudja kezelni.

Negyedévente Szolgáltató további 2 órás időtartamú online IT biztonsági szakértői konzultációt biztosít Szolgáltató általi proaktív megkeresésével a biztonsági státusz frissítése érdekében.

Szolgáltató az incidens bejelentését követően a vállalt SLA-n belüli időtartamon belül megkezd a krízishelyzetre vonatkozó egyeztetést Ügyféllel.

Amennyiben Ügyfél IT biztonsági infrastruktúrájában változás következik be (beleértve szoftver, hardver, hálózat, releváns személyi változást) a szolgáltatás tartama alatt, úgy Ügyfél köteles a változásról tájékoztatást küldeni e-mailben Szolgáltató lentebbiek szerinti kapcsolattartójának, amit Szolgáltató átvezet a nyilvántartásába és archivál.

Incidens esetén egyszeri incidens- és eseményelemzést készít a Szolgáltató.

A szolgáltatás IT biztonsági krízis eseményekhez kapcsolódik, egyéb kríziseseményekhez nem kapcsolható. A szolgáltatás különösen nem tartalmazza:

- Nem IT biztonsági krízis incidensek kezelését
- Üzembiztonsági krízisesemények kezelését
- HW, SW elemek biztosítását
- Infrastrukturális- és informatikai rendszerelemek helyreállítását

2. Szolgáltatás elemei

1. 7/24 hívható incidens bejelentési elérhetőség
2. A kríziskezelésben résztvevő speciálisan képzett szakemberek a Szolgáltató részéről
 - Dedikált krízismenedzser
 - Cyber Krízis specialista
 - Cyber Security analyst
 - Információbiztonsági szakember
3. Tanácsadási szolgáltatások

Krízis helyzetben Szolgáltató információbiztonsági tanácsadást nyújt, mely keretein belül értékeli a fennálló krízishelyzetet, és javaslatot tesz a szükséges válaszlépésekre.

 - Krízismenedzsment

A krízismenedzsment során Szolgáltató támogatja Ügyfelet a válaszlépések megtételében.
 - Információbiztonsági tanácsadás
 - Utókezelés: fejlesztési javaslat hasonló incidens elkerülése érdekében

Minden incidenst, ami a krízishez vezetett Szolgáltató kiértékeli Ügyféllel történő személyes egyeztetés keretében.
4. Elemzési szolgáltatások
 - Incidenselemzés
 - Sérülékenységelemzés
 - Malware elemzés
 - Forensics vizsgálat
5. CTRL krízisszoba (War room) használata a krízis ideje alatt.

A szolgáltatás lépései:

1. Kapcsolatfelvétel: Az Ügyfél tájékoztatja Szolgáltatót az incidensről.
2. A krízishelyzet felmérése
 - A rendelkezésre álló információk begyűjtése Ügyféltől
 - Krízishelyzet természetének a meghatározása
 - Válságértekezleten való részvétel (Ügyfél-szervezésében)
3. Válaszlépések előkészítése
 - Válságkezelő team felállításának támogatása (Ügyfél-team, szolgáltatói támogatással, szükség szerint részvétellel)
 - Reagálás módjának a meghatározása
 - Válaszlépések tervezésének támogatása
 - Döntési pontok összegyűjtése
4. Válaszlépések végrehajtásának menedzselése
 - Vezetői döntés támogatás
5. Kríziselhárítás támogatása
 - Szolgáltató együttműködik az Ügyféllel kríziselhárításban
6. Kiértékelés, visszacsatolás
 - Tanulságok átbeszélése
 - Javaslattétel a biztonság fokozására

A bevont szakértők megválasztásának módja:

- Az L1 asszisztens, illetve L2 szakértő bevonásának aránya Szolgáltató döntése az adott incidenstől függően. Ügyfél nem jogosult kifogásolni, hogy Szolgáltató L1 asszisztent, vagy L2 szakértőt von be.

A CTRL krízisszoba használata:

- Krízishelyzet esetén CTRL krízisszoba (war room) áll Ügyfél rendelkezésére. A szobában kommunikációs lehetőségek (videokonferencia-rendszer, nagyméretű érintőképernyő, elemzői szoba képeinek átvétele) vehetők igénybe. A krízisszoba a 1087 Budapest, Ciprus utca 2-6. címen található.
- A krízisszoba a bejelentkezés sorrendjében áll az ügyfelek rendelkezésére, a krízisszoba használatának megszűnési időpontját Szolgáltató határozza meg.

3. Előfizető együttműködési kötelezettsége

- A krízismenedzsment során javasolt intézkedések megvalósítása Előfizető felelőssége és feladata.
- Előfizető elérhetővé tesz minden olyan információt és dokumentumot, amelyet Szolgáltató úgy ítél meg, hogy a megbízás elvégzéséhez szükséges.
- Előfizető alkalmazottai és döntéshozói igény szerint rendelkezésre állnak konzultációkra.

4. Szolgáltatás díjazása

A szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.

5. SLA

| Szolgáltatás megnevezése | Szolgáltatás tartalma | Értéke |
|--------------------------------------|---|--------|
| Forróvonal éves rendelkezésre állása | 7/24 hívható eseménybejelentő, a bejelentés és a hívás időpontja rögzítésre kerül | 99,5%/ |

| Szolgáltatás megnevezése | Szolgáltatás tartalma | Értéke |
|---|--|--|
| Előfizetőnél bekövetkezett krízishelyzet bejelentését követő konzultáció megkezdése | A krízishelyzettel kapcsolatos információk összegyűjtése, az incidenskezelés megkezdése az esetek 99,5%-ában; abban az esetben, ha Előfizető Ügyfél a krízishelyzet információátadására kész. | 1 óra |
| Incidenskezelési forgatókönyv elkészítésének határideje | A krízishelyzeti konzultációból leszűrhető információk alapján a válaszlépések és intézkedések tervezetének kidolgozása az esetek 99,5%-ában | 4 óra |
| Helyszíni kiszállás | Az incidenskezelési forgatókönyv függvényében, ha ez műszakilag indokolt, a Szolgáltató belföldön, helyszíni kiszállás során támogatja a kríziskezelést. Az SLA a Szolgáltató munkatársainak elindulási idejére vonatkozik, nem a tényleges helyszínre való érkezésére, az esetek 99,5%-ában | Incidenskezelési forgatókönyv elkészülte után 2 órával |

6. Adatvédelmi rendelkezések

A CTRL SWAT Basic szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrésze szerint.

| | CTRL SWAT Basic szolgáltatás |
|--|--|
| A) Az adatkezelés tárgya: | tanácsadás és krízismenedzsment a szolgáltatás részeként |
| B) Az adatkezelés jellege és célja: | a szolgáltatás nyújtásához szükséges rögzítés, betekintés, lekérdezés, rendszerezés, tárolás és más, az adott krízismenedzsmenthez szükséges adatkezelési műveletek a szolgáltatás nyújtása és az Adatfeldolgozó szerződésszerű teljesítése céljából |
| C) Az adatkezelés időtartama: | ÁSZF 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 | az Érintettek üzleti, kereskedelmi életben, illetve munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony kapcsán szokásosan kezelt személyes adatai |
| F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók: | Al-adatfeldolgozó nem kerül igénybevételre |
| G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések | ÁSZF törzsrész Az adatkezelés biztonsága 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.

7. Jogszabálytól, 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 szerződésszegés kivételével kártérítési felelősségét kizárja.