

# Managed Services for Infrastructure & Security

## Managed Services for INFRASTRUCTURE

Υπηρεσίες εγκατάστασης δικτυακής υποδομής και συστημάτων

Υπηρεσίες παρακολούθησης εξοπλισμού, υλικού κ εφαρμογών (NOC as a Service)

Περιοδικές υπηρεσίες υποστήριξης μηχανικού on site ή/και απομακρυσμένα

Υπηρεσίες Outsourcing μηχανικού on-site

Site survey και προτάσεις για βελτίωση υποδομής

## Managed Services for SECURITY

ICT Security Audit & Risk Assessment

ISO27001 Pre-audit & προετοιμασία για πιστοποίηση

ISO22301 Pre-audit & προετοιμασία για πιστοποίηση

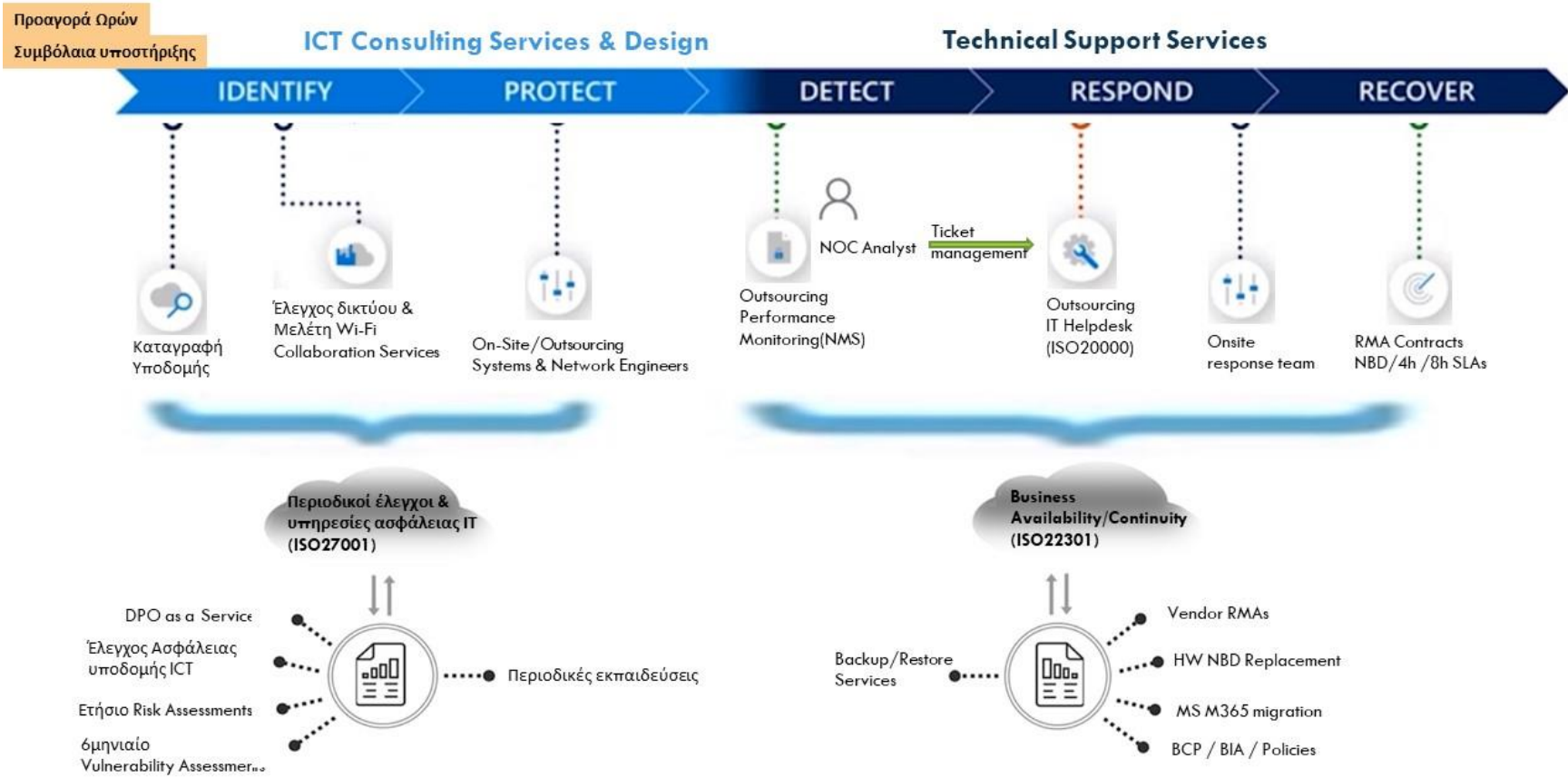
GDPR Compliance Audit & DPO as a Service

Vulnerability Assessment (VA)

**MANAGED SERVICES**

# 1. Managed Services for Infrastructure

**Προγράμματα Υποστήριξης IT συστημάτων & υποδομής**  
Managed IT Services – Holistic Approach for 2021



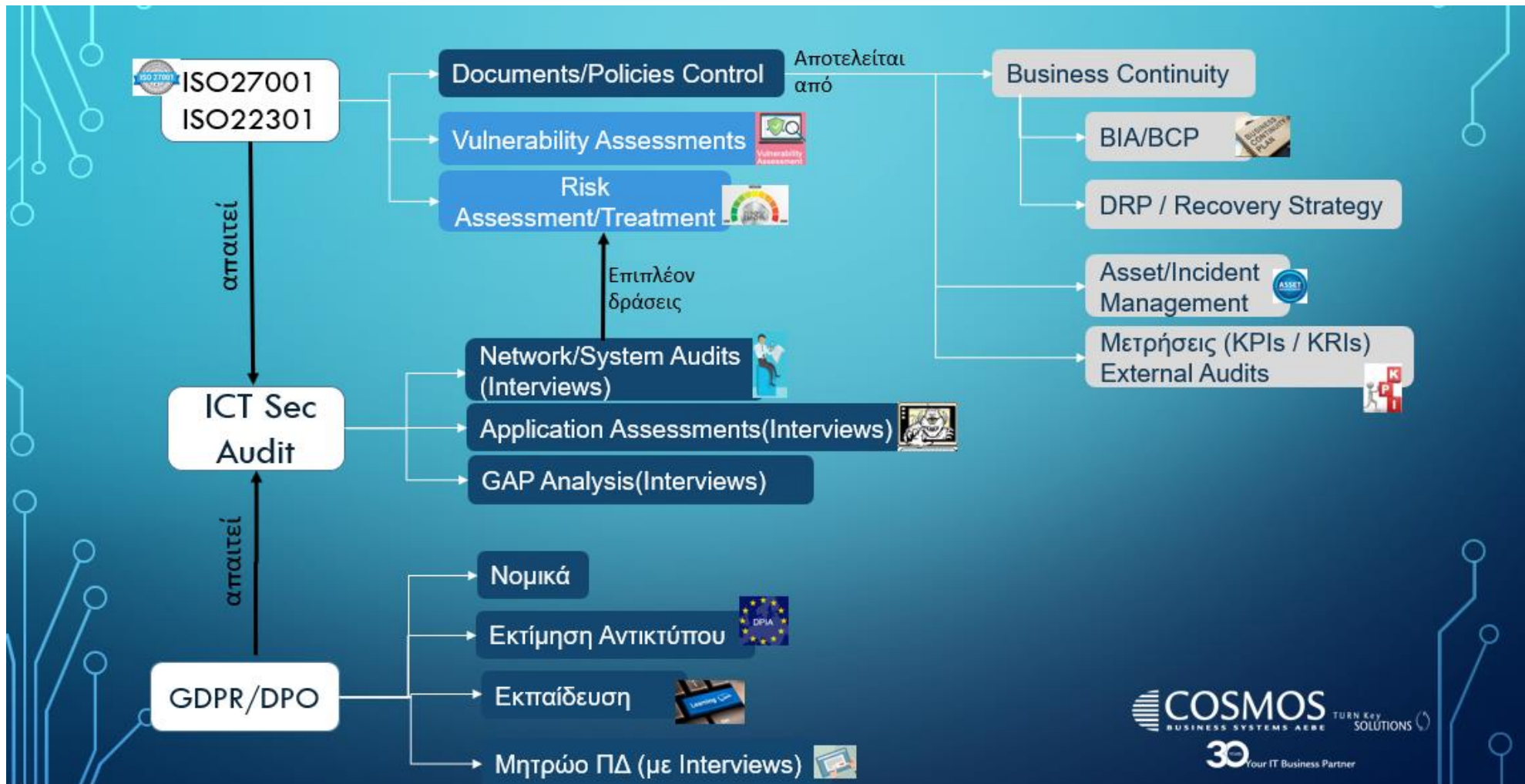
## Πίνακας Ενδεικτικών Υπηρεσιών

CBS Group - ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - Service Catalogue - 2022				
		Απομακρυσμένα	On Site	Περιοδικές
<b>A)</b>	<b>Managed Services σε Virtual Υποδομή Hyper-V/VMWARE (αναβαθμίσεις, ενημερώσεις ασφάλειας, αλλαγές παραμετροποίησης)</b>			
1	Περιοδικό έλεγχο κατάστασης Hyper-V cluster και αποστολή αναφοράς	x	x	1/d, 1/w
2	Ενημέρωση με όλα τα updates που εκδίδουν οι κατασκευαστές στα συστήματα αλλά και firmware στο δίκτυο και storage που τα υποστηρίζει. Στα VM, θα τηρείται διαδικασία snapshot πριν την εφαρμογή των critical updates. Εάν όλα προχωρήσουν καλά, θα γίνεται merge, διαφορετικά θα γίνεται rollback.	x	x	2/y
3	Windows Server Upgrades (πχ. upgrade σε Windows Server 2022) είτε στα Virtual Machines είτε πλήρης προγραμματισμένη αναβάθμιση στο Hyper-V Cluster εφ' όσον ζητηθεί.	x	x	2/y
4	Παραμετροποίηση του Hyper-V cluster & των VM σύμφωνα με τις ανάγκες μας. Επιδιόρθωση - υποστήριξη αυτών σε τυχόν προβλήματα που θα προκύψουν	x	x	
5	Δημιουργία φυσικού ή virtual windows server κατόπιν αιτήματος.	x	x	
<b>B)</b>	<b>Managed Services για υπηρεσία Backup / Restore (έλεγχος των backup jobs, περιοδικός έλεγχος ακεραιότητας backup αρχείων):</b>			
1	Έλεγχος ορθής εκτέλεσης των backup jobs και αποστολή αναφοράς.	x	x	1/d, 1/w
2	Επίλυση προβλημάτων του λογισμικού backup και διαχείριση τυχών tickets με τον κατασκευαστή όποτε χρειαστεί.	x	x	
3	Περιοδικό και δειγματοληπτικό restore δεδομένων ανά τακτά διαστήματα	x	x	2/y
4	Έλεγχος του Tape Library και αποστολή αναφοράς. Συντήρηση και αλλαγές των tapes.		x	1/d, 1/w
5	Προτάσεις βελτίωσης των διαδικασιών Backup/Restore και σχεδιασμός πολιτικών αν απαιτηθεί	x	x	
<b>C)</b>	<b>Managed Services σε Domain Controller Active Directory : Πολιτικές Ασφαλείας, Group Policies, Δημιουργία προφίλ χρηστών για κάθε τμήμα με κατάλληλα Permissions, παραμετροποίηση DHCP κλπ:</b>			
1	Έλεγχος κατάστασης AD, προσθαφαίρεση παλαιών και νέων χρηστών, υπολογιστών σε αυτό και αποστολή αναφοράς	x	x	1/d, 1/w
2	Δημιουργία πολιτικών ασφαλείας, GPO, χρηστών και απόδοση δικαιωμάτων με κατάλληλα Permissions για κάθε τμήμα ξεχωριστά	x	x	
3	Επιδιόρθωση – παραμετροποίηση - υποστήριξη του DNS & DHCP	x	x	
<b>D)</b>	<b>Managed Services σε File Server &amp; NAS (προβλήματα και διαχείριση δικαιωμάτων χρηστών κλπ.):</b>			
1	Έλεγχος κατάστασης File Server και αποστολή αναφοράς	x	x	1/d, 1/w
2	Επιδιόρθωση προβλημάτων κοινής χρήσης αρχείων - φακέλων	x	x	
3	Επιδιόρθωση - υποστήριξη σε προβλήματα δικαιωμάτων των χρηστών.	x	x	

## CBS Group - ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - Service Catalogue – 2022 (συνέχεια)

		Απομακρυσμένα	On Site	Περιοδικές
<b>E)</b>	<b>Υποστήριξη για προβλήματα και δυσλειτουργίες, διακοπές τροφοδοσίας, επανεκκινήσεις, για περίπτωση συντήρησης, περιβαλλοντική παρακολούθηση CR και άλλα</b>			
1	Υποστήριξη και Monitoring στα θέματα που αφορούν το hardware: Storage Server, Hyper-V Server nodes , Tape library έτσι ώστε σε περίπτωση που εντοπιστεί δυσλειτουργία να γίνεται εγκαίρως αναφορά στον κατασκευαστή για επισκευή	x	x	1/d, 1/w
2	Υποστήριξη για διαδικασίες που αφορούν τον προγραμματισμένο ή έκτακτο τερματισμό λειτουργίας όλων των συστημάτων με ασφάλεια (πρώτα τα VM, στη συνέχεια τα Nodes, storage κοκ) καθώς και την σωστή έναρξη αυτών. Υποστήριξη και troubleshooting σε περίπτωση που δεν ολοκληρωθεί η επανεκκίνηση οποιουδήποτε συστήματος σωστά.		x	
3	On site επίσκεψη μηχανικού όποτε το απαιτεί η φύση του προβλήματος και τυχόν αστοχία σε cluster ή/και VM		x	
4	Monitoring - Παρακολούθηση θερμοκρασίας Server Room με reporting ανά 5 min – Email Alerting εάν η θερμοκρασία ξεπεράσει συγκεκριμένο threshold	x		1/d, 1/w
5	Monitoring - Παρακολούθηση Smart UPS - email alerting σε περίπτωση διακοπής ρεύματος ή σοβαρού προβλήματος (battery / inverter failure)	x		1/d, 1/w
6	Monitoring ή και οπτικός έλεγχος σε περίπτωση που προκύψει κάποιο hardware failure με ταυτόχρονη ειδοποίηση με email alerting	x		1/d, 1/w
<b>F)</b>	<b>Υποστήριξη και δυσλειτουργίες σε συσκευή χρήστη</b>			
1	Διαχείριση Endpoint Bit Lock encryption	x	x	1/w
2	Έλεγχος κονσόλας antivirus για ευρήματα, μόλυνσεις ή/και απόπειρες μόλυνσης & outbreaks σε χρήστες			1/w
3	Έλεγχος σε PCs για patches/updates και ανανεώσεις antivirus (failed and installed)			1/m
4	Εγκατάσταση και συντήρηση εκτυπωτών χρηστών			
5	Εγκατάσταση office applications			
<b>G)</b>	<b>Υπηρεσίες παρακολούθησης διαθεσιμότητας υποδομής, capacity planning και αναζήτηση ευπαθειών (Vulnerability Assessment-VA)</b>			
1	Basic monitoring of Resources (γενικά χαρακτηριστικά όπως CPU, RAM, Hard Disk usage, εκτός δικτύου, κλπ)	x		1/d, 1/w
2	Network Monitoring & Flows (Έλεγχος διαθεσιμότητας Internet Υπηρεσιών & συσκευών δικτύου) και παρουσίαση μηνιαίων στατιστικών (reports)	x		1/d, 1/w
3	Υπηρεσίες μέτρησης ποιότητας & απόκρισης εξειδικευμένων εφαρμογών (SQL, Exchange, WEB, Citrix κλπ)	x		1/d, 1/w
4	Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο συμβάντων κ δυσλειτουργιών μέσω email	x		1/d, 1/w
5	Υπηρεσίες παρακολούθησης Hypervised συστημάτων (Hyper-V/VMWare)	x		1/d, 1/w
6	Επέμβαση μηχανικών για αμεσότερη επίλυση (contracts based).	x	x	

## 2. Managed Services for Security & Availability



## Πίνακας Ενδεικτικών Υπηρεσιών

CBS Group - ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - Managed Services for CyberSecurity - Service Catalogue - 2022				
		Απομακρυσμένα (ενδεικτικά)	On Site (ενδεικτικά)	Περιοδικές (ενδεικτικά)
<b>A)</b>	<b>Site survey και προτάσεις βελτίωσης για αλλαγές, βελτιώσεις, προσθήκες υποδομής σχετικά με κυβερνοασφάλεια κ διαθεσιμότητα:</b>			
1	<b>Αναλυτικός Κατάλογος Πληροφοριακών Αγαθών</b> – Περιγραφή των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων (μετά από την επίσκεψη μηχανικού μας). Κάθε εγγραφή περιλαμβάνει το όνομα διακομιστή, την περιγραφή, τον φυσικό εξυπηρετητή που φιλοξενείται, την έκδοση του λογισμικού/υπηρεσίας, το λειτουργικό σύστημα, τα τεχνικά χαρακτηριστικά του διακομιστή, τη δικτυακή ζώνη που ανήκει, το εικονικό δίκτυο που ανήκει, τη διεύθυνση δικτύου.		x	1/y
2	Προτάσεις για βελτιώσεις Αρχιτεκτονικής και αύξηση διαθεσιμότητας: Ο σκοπός της ενέργειας αυτής είναι ο εντοπισμός αδυναμιών σε επίπεδο αρχιτεκτονικής, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν είτε σε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε δίκτυα, συστήματα και εφαρμογές είτε σε απώλεια δεδομένων. Η συγκεκριμένη ενέργεια θα καλύψει τουλάχιστον τα ακόλουθα (περιγράφονται και ως παραδοτέα): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχωρισμός Δικτύου για Ασφάλεια (Network Security Segregation)</li> <li>• Ανάλυση Αρχιτεκτονικής Συστημάτων Ασφάλειας (Security Systems Architecture Review)</li> <li>• Ανάλυση Ασφάλειας Περιμέτρου (Perimeter Security Review) &amp; Διασύνδεσης με εξωτερικά δίκτυα (Internet, Extranet)</li> <li>• Ανάλυση Αρχιτεκτονικής Ασφάλειας Κεντρικών Συστημάτων</li> </ul>		x	1/y
3	Προτάσεις που αφορούν προμήθεια λογισμικού, υλικού (Software & hardware), λύσεις Backup & σχεδιασμό Επιχειρησιακής Συνέχειας		x	1/y
4	Προτάσεις φυσικής υποδομής, καλωδίωσης, Data Center βελτιώσει κλπ.		x	1/y
<b>B)</b>	<b>User endpoint &amp; Server Security Audit και προτάσεις:</b>			
1	Ενεργοποίηση κ παραμετροποίηση AV ή/και DLP/XDR cloud console και push σε X Endpoints/servers του σχετικού agent		x	1/y
2	Ενεργοποίηση Threat Defense & Sandboxing μηχανισμών, HDD Encryption, EDR/XDR και άλλες λειτουργίες zero day		x	2/y
3	Έλεγχος κ εγκατάσταση όπου χρειαστεί των windows updates/patches για όλα τα windows (servers & user endpoints).		x	3/y
4	Ενεργοποίηση του bitlock encryption σε εταιρικά laptops καθώς και στα προσωπικά που έχουν εταιρική χρήση		x	1/y + New devices
5	Έλεγχος της καλής λειτουργίας του backup με δοκιμαστικές επαναφορές των δεδομένων από το storage (π.χ. αρχεία του File server ή/και virtual machines)	x	x	1/m

**CBS Group - ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - Managed Services for CyberSecurity - Service Catalogue – 2022 (συνέχεια)**

		Απομακρυσμένα (ενδεικτικά)	On Site (ενδεικτικά)	Περιοδικές (ενδεικτικά)
<b>C) MS Cloud Managed Services &amp; Improvements</b>				
1	Migration, συγχρονισμός κ σύνδεση on premise AD με Azure AD για χρήστες, SG & PCs	x		1/y
2	Ενεργοποίηση MFA για VIP/IT admins για πρόσβαση στο web GUI	x		1/y
3	Ενσωμάτωση Domain συσκευών (Android, Windows) στο MDM Intune με SG based enrollment	x		1/y
4	Ενεργοποίηση Defender AV, EDGE web threats & Self-service Password reset (PIM)			1/y
5	Ενεργοποίηση σε πολύ σημαντικά στελέχη του user impersonation & AI σε exchange online και επιλεγμένα inboxes			1/y
6	Έλεγχος κ ενεργοποίηση Sensitivity labels και πολιτικών DLP για προσωπικά και εταιρικά δεδομένα.			1/y
7	Έλεγχος κ ενεργοποίηση απαραίτητων Audits & Alerts με την σχετική εκπαίδευση			1/y
<b>D) Μελέτη καταγραφής, αξιολόγησης κ αντιμετώπισης ρίσκων κυβερνοασφάλειας</b>				<b>2/y</b>
1	Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων: Αυτή η ενότητα περιλαμβάνει την αξιολόγηση των επιπτώσεων σε περίπτωση απώλεια της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας για τα πληροφοριακά συστήματα.	x	x	1/w
2	Ανάλυση Απειλών: Περιλαμβάνει τις σχετιζόμενες απειλές.	x	x	1/w
3	Ανάλυση Αδυναμιών: Περιλαμβάνει τις σχετιζόμενες αδυναμίες, παρουσιάζοντας το επίπεδο των αδυναμιών των πόρων.	x	x	1/m
4	Ανάλυση & Διαχείριση Κινδύνων: Η αναφορά θα περιλαμβάνει και τις απειλές/αδυναμίες ασφάλειας με την πιθανότητα εμφάνισής τους και το επίπεδο αδυναμιών των πόρων στις απειλές αυτές. Το Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνου (Risk management) περιλαμβάνει τα προτεινόμενα αντίμετρα για τη διαχείριση κινδύνου, τα οποία θα περιγράψουν τον τρόπο βελτίωσης της ασφάλειας.	x	x	2/y
<b>E) Υπηρεσίες προετοιμασίας για επιθεώρηση σε ISO27001 &amp; ISO22301, συμμόρφωση κατά GDPR και DPO as a Service</b>				<b>1/y</b>
1	Σύγκριση των υφιστάμενων μηχανισμών ασφάλειας με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO27001:2013: Σκοπός της ενέργειας αυτής είναι ο εντοπισμός και η κατηγοριοποίηση των διαδικασιών, πολιτικών και μέτρων ασφάλειας.	x	x	1/y
2	Ενημέρωση μηχανισμών προκειμένου να συμμορφώνονται με το πρότυπο ISO 27001:2013 και προσθήκη νέων μηχανισμών αν δεν υφίστανται	x	x	1/y
3	Ανάπτυξη του συνόλου του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ)	x	x	1/y
4	<b>Μελέτη καταγραφής, αξιολόγησης κ αντιμετώπισης ρίσκων κυβερνοασφάλειας (παραπάνω υπηρεσία D)</b>	x	x	2/y
5	Σύνταξη Αίτησης προς Φορέα Πιστοποίησης κατά το Πρότυπο ISO2700/ISO22301	x	x	1/y
6	Συμμετοχή συμβούλου κατά την διάρκεια της επιθεώρησης από τον κατάλληλο φορέα	x	x	1/y

## Managed Services for Security / Availability:

### Vendors and supported platform

