



Supportimize

Smart Support Solutions

IT podpora připravená na audit

ISO 27001 · NIS2 · DORA · Praktická příručka

1 · Prečo je support v centre auditov

Support je miesto, kde sa incidenty prvýkrát detegujú, logujú a klasifikujú, a kde tečú prístupy a zmeny. Presne tam audítor hľadá dôkazy, že máte veci pod kontrolou. Dobrá správa: ITIL-ovský vedená podpora pokrýva väčšinu toho, čo tieto rámce vyžadujú. Táto príručka ukazuje, čo mať zavedené a čo vedieť ukázať.

Pozor na termíny hlásenia. NIS2 aj DORA majú tvrdé termíny na hlásenie incidentov: včasné varovanie do 24 hodín, oznámenie do 72 hodín, finálna správa do jedného mesiaca. Ak service desk incident nezaklasifikuje a neeskaluje včas, meškáte reguláciu. Preto musí byť podpora napojená na reportingový proces, nie odrezaná od neho.

2 · Tri rámce v skratke

Rámec	Čo to je	Čo chce od podpory
ISO 27001	Systém riadenia bezpečnosti informácií (ISMS), dobrovoľná certifikácia.	Riadené incidenty, prístupy, zmeny, logy, dodávatelia, kontinuita a dôkazy o tom všetkom.
NIS2	EU smernica o kyberbezpečnosti (SK: zákon o kybernetickej bezpečnosti, dohliada NBÚ).	Opatrenia riadenia rizík a hlásenie incidentov v termínoch, zodpovednosť vedenia.
DORA	EU nariadenie o digitálnej prevádzkovej odolnosti, účinné od 17. 1. 2025.	Klasifikácia a hlásenie závažných ICT incidentov, odolnosť, testovanie, riadenie tretích strán.

3 · Deväť pilierov pripravenej podpory

Pilier	Čo mať zavedené	Rieši
1 · Incident management a hlásenie	Klasifikácia a severity matica s prahom „regulačne hlásiteľné“. Eskalačný proces a šablóny na 24h a 72h. Kompletný záznam každého incidentu.	ISO · NIS2 · DORA
2 · Logovanie a dôkazy	Každý tiket a akcia s časovou pečiatkou, uchovávané podľa retenčnej politiky. Audítor povie „ukážte mi“.	ISO · NIS2 · DORA
3 · Riadenie prístupov	Nástup, presun a odchod cez service desk so schválením. Zoznam privilegovaných účtov. Pravidelná revízia prístupov.	ISO · NIS2
4 · Change a configuration mgmt	Zmeny logované, posúdené, schválené, testované, s plánom návratu. Evidencia aktív alebo CMDB.	ISO · DORA
5 · Kontinuita a odolnosť	Runbooky na výpadky, DR plán, komunikačný plán. Pri DORA aj dôkaz o testovaní odolnosti.	ISO · NIS2 · DORA
6 · Riadenie tretích strán	Register dodávateľov podpory (ITSM nástroj, outsourcovaná L1, vzdialený prístup) so zmluvami, SLA a exit plánom.	NIS2 · DORA
7 · Dokumentované procesy	SOP, runbooky, eskalačná matica, politiky. Verzované a pravidelne revidované.	ISO · NIS2
8 · Meranie a reporting	Definované SLA, MTTR, trend incidentov, mesačný report pre vedenie.	ISO · NIS2

Pilier	Čo mať zavedené	Rieši
9 · Role a školenia	RACI, jasné vlastníctvo, bezpečnostné školenia pre support (service desk býva cieľom social engineeringu).	ISO · NIS2 · DORA

4 · Checklist pripravenosti

- ✓ Register incidentov s klasifikáciou, časmi a príznakom „regulačne hlásiteľné“.
- ✓ Severity matica namapovaná na prahy a termíny hlásenia NIS2/DORA, plus šablóny na 24h a 72h.
- ✓ Eskalačná matica vrátane toho, kto notifikuje regulátora.
- ✓ Záznamy o schvaľovaní prístupov, zoznam privilegovaných účtov, dátum poslednej revízie.
- ✓ Change log so schváleniami a plánmi návratu, aktuálny CMDB alebo zoznam aktív.
- ✓ Verzované SOP a runbooky s dátumami poslednej revízie.
- ✓ Definície SLA a reporty SLA a MTTR za posledných 6 až 12 mesiacov.
- ✓ Zoznam dodávateľov (nástroje, outsourcing) so zmluvami, SLA a exit plánmi.
- ✓ BCP alebo DR plán a dátum posledného testu, dôkaz o teste odolnosti.
- ✓ Záznamy o bezpečnostných školeniach support tímu.
- ✓ Retenčná politika pre záznamy a logy podpory.
- ✓ Dôkazný balík: pár vzorových tiketov, ktoré ukazujú celý proces od začiatku do konca.

5 · Ako to riešime v Supportimize

Consult

Gap analýza podpory voči rámcu: kde chýbajú procesy a dôkazy, s akčným plánom a prioritami.

Transform

Zavedenie: ITSM nástroj, SLA, eskalácie, runbooky, evidencia zmien a prístupov, dôkazná stopa.

Operate

Priebežné udržiavanie dôkaznej stopy a metrík, aby ste pri audite neboli v strese.

Pripravte podporu na audit skôr, než príde audítor.

Začnite bezplatným 30-minútovým hovorom. Pozrieme, kde ste, a povieme, čo doladiť.

Milan Meszaros · info@supportimize.com · **+421 904 704 135** · supportimize.com