



Powerful Service Desk

Zjednodušte si  
**plnenie povinností**  
vyplývajúcich zo ZoKB  
**pomocou dobrého**  
**service desku**

Ing. Miroslav Jombík  
CEO Inova Logic, s.r.o.

Have a

Clean Desk





**Slovenská softvérová spoločnosť Inova Logic**



**20+ rokov vývoja a skúseností**



**2 produkty – CDESK Service Desk a CM RMM**



**3 platformy – web, mobil aj desktop**



**33 modulov a CDESK AI asistent**



**6 krajín EÚ, 6 jazykových verzií (SK, CZ, EN, PL, DE, HU)**

**„Softvér,**

**ktorý vznikol z praxe,  
nie z hypotéz.“**

*Ing. Miroslav Jombík  
zakladateľ, CEO*



Have a **Clean Desk**

## Prečo má service desk význam v riadení kybernetickej bezpečnosti



### **Pomáha držať funkčný systém riadenia bezpečnosti**

Service desk musí mať procesy, ktoré zabezpečia výsledky v súlade s požiadavkami zákazníka a politikou organizácie.



### **Zjednodušuje kontakt používateľov s IT**

Je prvým miestom pre hlásenie incidentov či požiadaviek, čím spúšťa procesy a vedie riešiteľov riadeným postupom.



### **Vynucuje dodržiavanie interných pravidiel**

Umožňuje zodpovedným pracovníkom priebežne kontrolovať, zisťovať porušenia a vynucovať dodržiavanie zásad.



### **Podporuje audity a zlepšovanie procesov**

Zhromaždené a vyhodnotené dáta pomáhajú identifikovať slabé miesta a navrhovať systémové nápravné opatrenia.

## „Ako ochránite niečo, čo nevíete, že existuje?“

Keď neviem, čo mám doma, nemôžem riadiť kybernetickú bezpečnosť.



### **Organizácia musí najprv presne poznať:**

- aké zariadenia používa (počítače, servery, sieťové prvky, ostatné koncové zariadenia...),
- aké aplikácie a systémy bežia,
- aké dáta uchováva a ich tok,
- kto má aké prístupy,
- aké technické služby sú vystavené vonku (napr. webové servery, API, mail..),
- aké primárne a podporné služby sú týmito prostriedkami poskytované
- aké prostriedky a služby u vás prevádzkujú dodávatelia



### **Ak tieto veci nie sú zmapované, tak nevíete:**

- čo treba aktualizovať,
- kde sú slabé miesta a kde môže útočník vniknúť, či aj neexistuje „tieňové IT“
- nastaviť správne bezpečnostné opatrenia
- dopady pri výpadku



## **Automatizovaný zber dát (Discovery) a prepojenia na databázy**

Adresárové služby AD/Entra ID, ERP, inventory nástroje, manažovacie konzoly k antivir/EDR/XDR/monitoring ..



## **Logika „Trust but verify“**

Nie všetko, čo Discovery nájde, je správne -> potrebné triedenie informácií buď v zdroji alebo v CMDB.



## **Manuálne zadávanie – cieľ: len nevyhnutné**

Zoznam poskytovaných služieb, väzieb medzi položkami, ktoré sa nedajú importovať



## **Dôsledné používanie objektov v procesoch – Governance**

Onboarding/Offboarding IT aktív, vytváranie väzieb na CI položky v incident, change manažmente,...

- **Coverage** – koľko % reálnych aktív je v CMDB, **cieľ' > 95 %**
- **Correctness** – **zhodujú sa údaje s realitou** z Discovery?
- **Freshness** – **nie sú CI staršie ako X dní** bez aktualizácie?
- **Completeness** – sú vyplnené **klúčové atribúty**?

Z pohľadu KB sú významné CIA / DID triáda pre určenie kritickosti:

C - Confidentiality (Dôvernosť) – údaje prístupné len pre oprávnené osoby

I – integrity (Integrita) – údaje musia byť presné a úplné

A - Availability (Dostupnosť) – systémy a údaje musia byť dostupné v požadovaných časových rámcoch

Určenie vlastníka, ďalších klúčových rolí

Väzby, minimálne pre kritické aktíva

## ● Typické položky v CMDB

Primárne a podporné služby.

Servery, počítače, koncové zariadenia.

Periférie, IOT, iný hardvér...

Infraštruktúrne prvky.

Aplikácie.

Zmluvy, dodávatelia.

Ľudia.

Prevádzky, Miesta.

## ● Základné funkcie nad CMDB v CDESK

Konfigurácia aktív cez GUI

Usporiadava aktíva do stromovej štruktúry.

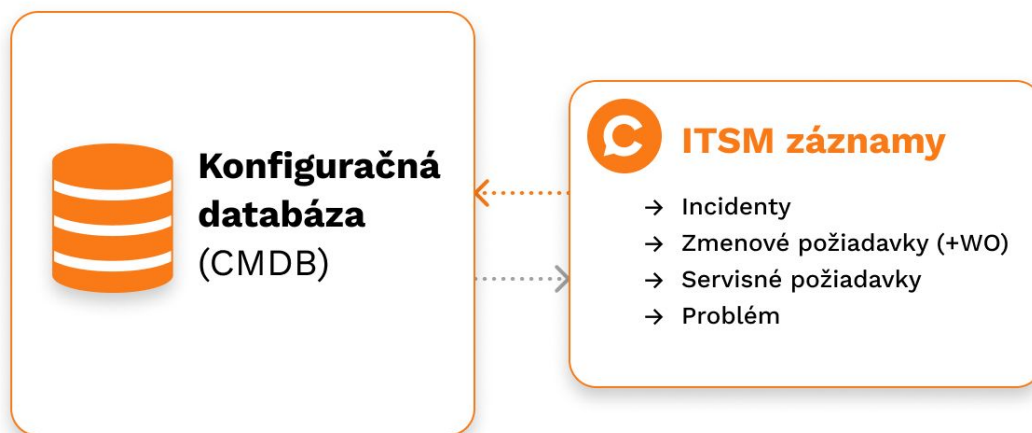
Pridávanie atribútov bez programovania

Väzby a propagácia atribútov k vizualizácii dopadu

Definovaná SLA sprísňuje termíny

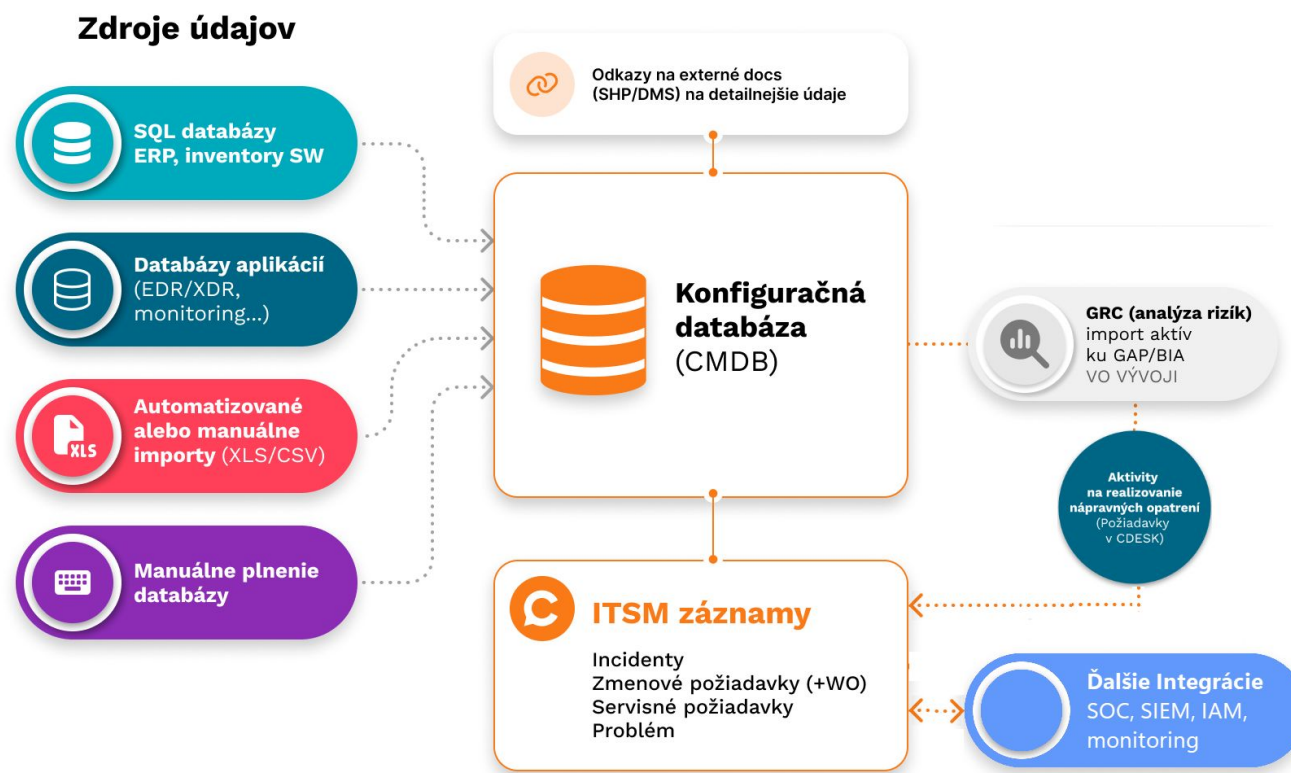
História zachytáva zmeny nad položkou

Pripomína termíny



## Ako začať s konfiguračnou databázou?

1. Navrhnete si a vytvorte cez GUI štruktúru CMDB
2. Manuálne importujte a zadávajte položky. Neskôr napojte na databázy.
3. Kontrolujte a triedte aktíva, dopĺňajte atribúty, väzby.
4. Dostavte šablóny požiadaviek na väzbu s CMDB
5. Používajte a kontinuálne zlepšujte CMDB



# Konfiguračná databáza v CDESK – ukážky zo systému

The screenshot displays the CDESK configuration database interface. The top navigation bar includes the CDESK logo, a search bar, and user information (Ferdinand White). The left sidebar contains a menu with options like 'Oblíbené položky', 'Požiadavky', 'Zoznam položiek' (selected), 'Zoznam pripomienok', 'Šablóny požiadaviek', 'Používatelia', and 'Rozbaliť menu'. The main content area is titled 'Zoznam položiek' and shows a list of 104 items, with 20 displayed. The list includes columns for 'Číslo', 'Miniatura', 'Názov', 'Stav', 'Typy položiek', 'RPO', 'RTO', 'Dôvernosť', 'Dostupnosť', 'Integrita', and 'Nastavenie'. The items listed are: vm-db-01, vm-app-01, Servicedesk, CDESK, MariaDB, Lenovo ThinkSystem SR650, and Rack - DC01. The bottom of the interface features a toolbar with buttons for 'XLSX', 'XLS', 'CSV', 'Prepojenia', 'Import XLS', and 'Moje importy', along with a pagination control showing '1 - 20 zo 104'.

**Zoznam položiek** Počet zobrazených záznamov 20 z celkového počtu 104

Vyhľadávacie v otvorených záznamoch

Domov / Konfiguračná databáza / Zoznam položiek

+ Pridať položku (CI)

Vyhľadávacie...

Vyhľadávacie...

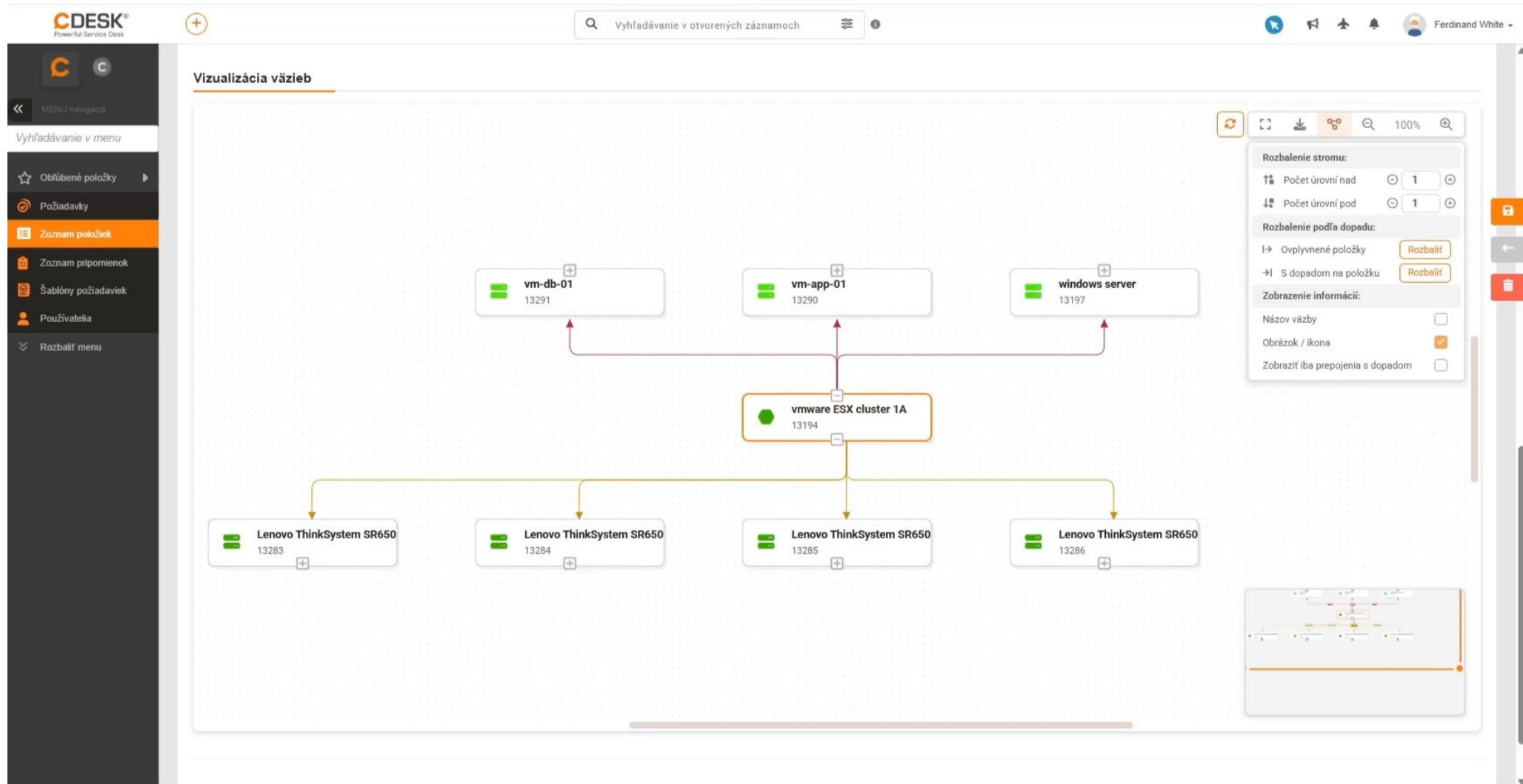
Zariadenia a služby

|  | Číslo | Miniatura | Názov                    | Stav      | Typy položiek      | RPO | RTO | Dôvernosť | Dostupnosť | Integrita |  |
|--|-------|-----------|--------------------------|-----------|--------------------|-----|-----|-----------|------------|-----------|--|
|  | 13291 |           | vm-db-01                 | používaný | Virtuálne servery  | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13290 |           | vm-app-01                | používaný | Virtuálne servery  | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13289 |           | Servicedesk              | aktívny   | IT Služby          | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13288 |           | CDESK                    | používaný | Podporné aplikácie | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13287 |           | MariaDB                  | používaný | Databázy           | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13286 |           | Lenovo ThinkSystem SR650 | na sklade | Fyzické servery    | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13285 |           | Lenovo ThinkSystem SR650 | na sklade | Fyzické servery    | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13284 |           | Lenovo ThinkSystem SR650 | na sklade | Fyzické servery    | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13283 |           | Lenovo ThinkSystem SR650 | na sklade | Fyzické servery    | 1 d | 3 d | Stredná   | Stredná    | Vysoká    |  |
|  | 13282 |           | Rack - DC01              |           | Rack               |     |     |           |            |           |  |

XLSX XLS CSV Prepojenia Import XLS Moje importy

1 - 20 zo 104 1 2 3 4 5 20

# Konfiguračná databáza v CDESK – ukážky zo systému







- ✓ Presná a aktuálna CMDB
- ✓ Klasifikácia položiek CI podľa (CIA), vlastníkov, kľúčové väzby
- ✓ Jeden zdroj pravdy - aj pre incidenty, prepojenia medzi riešením na viac miestach
- ✓ Každý bezpečnostný incident prepojený s položkami CI s viditeľnými väzbami
- ✓ Štandardizované workflow pre incidenty, zmeny, detekcie problémov
- ✓ Auditovateľnosť a dohľadateľnosť všetkých zmien, schvaľovacie stopy, kontext
- ✓ rozhodnutí
- ✓ Integrácie IAM (CI vs osoby), tiketovanie zo SIEM/SOC
- ✓ Jasné zodpovednosti & tímová spolupráca
- Kontinuálne zlepšovanie



**Ing. Martin Ondrášik**  
*CDESK, CM Sales Manager*  
*Inova Logic, s.r.o.*

### Kontakt

+421 905 779 587  
sales@cdesk.eu  
www.cdesk.sk



Vypýtajte si svoju  
skúšobnú verziu zadarmo

