

Cma Cma

O S P A T

Broj: 0101-031-249

Tivat 27-03-2017



OPŠTINA TIVAT

IT POLITIKE I PROCEDURE

MART 2017

Verzija 1.1



IT POLITIKE I PROCEDURE

**Vlasnik dokumenta:**

Opština Tivat - Služba za informacione sisteme i zajedničke poslove

Autor:

Ivan Pajović, CISM, „Digital Solutions Montenegro“ doo

Adaptacija:

Goran Božović, rukovodilac Službe za informacione sisteme i zajedničke poslove

Sadržaj:

1.	IT POLITIKE	3
2.	IT PROCEDURE.....	5



IT POLITIKE I PROCEDURE

Na osnovu člana 57 Zakona o lokalnoj samoupravi („Sl. list RCG“, br. 42/03, 28/04, 75/05, 13/06 i „Sl. list Crne Gore“, br 88/09, 3/10, 38/12, 10/14, 57/14, 3/16), člana 13 stav 1 tačka 12 Zakona o sistemu unutrašnjih finanskih kontrola u javnom sektoru („Sl. list Crne Gore“, br. 73/08, 20/11, 30/12 i 34/14) i člana 6 stav 1 alineja 2 Pravilnika o načinu i postupku uspostavljanja i sprovodjenja finansijskog upravljanja i kontrole („Sl. list Crne Gore“, br. 37/10), na prijedlog Rukovodioca Službe za informacione sisteme i zajedničke poslove Predsjednik opštine donosi

1. IT Politike

Digitalne informacije koje posjeduje opština i svi zaposleni vlasništvo su opštinske uprave i prema njima se mora postupati odgovorno i u skladu sa pravilima korišćenja sistema informacionih tehnologija.

Svi podaci koje opština posjeduje i koji čine vrijedne informacije moraju imati zadovoljene standarde sigurnosti kroz kontrolu pristupa, osiguravanje dostupnosti i integriteta podataka.

Opština Tivat upravlja domenom mrežnih sistema i servisa konfigurisanim sa nazivom: **tivat.local** u kom su povezani svi opštinski serveri, korisnički računari i drugi mrežni uređaji kao i serverski i korisnički nalozi koji se koriste unutar ovog domena. Upravljanje navedenim resursima u domenu opštinske lokalne računarske mreže je centralizovano i obavlja se putem Windows Domenskih Servera i Aktivnog Direktorijuma na opštinskim Windows sistemskim serverima. Domenski serveri kontrolišu i sprovode politike osnovnih podešavanja računara i korisničkih naloga.

Primjenjuje se politika obavezne promjene administratorskih i korisničkih šifri u periodu ne dužem od 90 dana (3 mjeseca). Korisnička šifra mora da zadovolji pravilo kompleksnosti, tj. svaka šifra mora da sadrži minimum 7 karaktera i mora da sadrži najmanje tri od navedene četiri vrste alfanumeričkih znakova: malo slovo, veliko slovo, broj i znak.

Imena korisničkih računara podliježu definisanom standardu po šablonu: <skraćenica od tri slova za organ>-<ime i prvo slovo prezimena korisnika>. Korisnička imena se definišu po šablonu: <ime>.<prezime>. Za davanje imena računarima i kreiranje korisničkih naloga zadužena je IT služba.

O definisanju prava pristupa sistemima i podacima svih zaposlenih brinu starještine organa, a sprovodi ih IT služba. IT služba prima zahtjeve za kreiranjem i izmjenama korisničkih naloga na opštinskim IT sistemima, što mora biti u dokumentovanoj formi sa jasno definisanim smjernicama, gdje pored osnovnih podataka, organa i poslova koje zaposleni obavljaju treba odrediti i pripadnost sigurnosnim grupama i kategorijama koje dozvoljavaju pristup sistemima, servisima, programima i podacima potrebnim za rad zaposlenog.

Pristup internetu svim zaposlenima u poslovnoj LAN mreži je kontrolisan i filtriran od strane firewall uređaja kojim upravlja IT služba. Definisane su generalno dvije kategorije pristupa internetu:

1. Za sve zaposlene filtriran je saobraćaj i zabranjen je pristup: neprimjerenom web sadržaju (ekstremističke grupe, zlostavljanje, diskriminacija, sadržaj samo za odrasle, on-line igre i sl.), sigurnosno rizičnom sadržaju (zaražene web stranice, spam i hakerske stranice), servisima sa velikim opterećenjem internet protoka (internet radio, TV i drugi audio i video media streaming, i torrent i peer-to-peer fille sharing) i socijalnim mrežama (Facebook, Instagram, Twitter i sl.).
2. Za starještine organa u odnosu na ograničenja iz prve kategorije eksplicitno je dozvoljen pristup socijalnim mrežama, i video i audio streeaming servisima za potrebe posla.

Izuzetno, uz pismani zahtjev i adekvatno obrazloženje starještine organa, IT služba može omogućiti pristup druge kategorije određenom zaposlenom.



IT POLITIKE I PROCEDURE



Kompletna poslovna e-mail komunikacija odvija se isključivo putem službenih e-mail adresa sa domena opstintativat.com, dok svi zaposleni moraju da koriste adekvatan e-mail potpis, u skladu sa odlukom opštinskog rukovodstva.

Svi digitalni podaci kojima opština i zaposleni raspolažu i koje koriste u poslu moraju biti sačuvani u potpunosti na opštinskim serverima, na backup serveru, a serverski sistemi i podaci i na off-site backup hard diskovima. Korisnički podaci sa računara se backup-uju na centralni backup server automatski, sa svakog opštinskog računara, za svakog korisnika u domenu Opštine Tivat. Off-site backup se vrši rotacijom na sedmičnom nivou eksternih hard diskova zaštićenih enkripcijom.

IT služba je odgovorna za razvoj IT infrastrukture kroz planiranje i praćenje rada, održavanje rada postojećih IT sistema i servisa, i sprovođenje backupa svih serverskih podataka i konfiguracija sistema. Nabavku IT opreme (računari, monitori, štampači, skeneri, serveri, mrežni uređaji i ostala periferna oprema) planira i sprovodi IT služba uz konsultaciju sa organima korisnicima. Nabavku specifičnih informacionih sistema za rad određenih organa ili više njih, potrebno je da organi planiraju i sprovode uz užu stručnu konsultaciju sa IT službom.

IT oprema i informacioni sistemi nabavljeni kroz donacije ili projekte u kojima određeni organ Opštine Tivat participira, od strane tog organa moraju biti prijavljeni IT službi i uz konsultaciju sa njom biti integrисани u sistem Opštine Tivat i stavljeni u funkciju.

Sva IT oprema i informacioni sistemi nabavljeni mimo prethodno navedene politike neće biti integrисани u IT sistem Opštine Tivat, niti će IT služba biti odgovorna za funkcionisanje istih.

Podacima koji se koriste u radu i čuvaju se u sistemu mora se osigurati dostupnost i integritet istih, tj. onemogućavanje neovlašćene izmjene podataka. Osnova dostupnosti i integriteta podataka je praćenje svih izmjena na sistemima, nad podacima i dokumentovanje istih uz jasno definisanje procedure oporavka sistema, servisa i podataka. Jedan od načina osiguravanja dostupnosti i integriteta je pravljenje redovnog backup-a i arhiviranja podataka.

Instalacija svakog software-a i omogućavanje novog servisa na serverima i mrežnim uređajima se kategorise kao izmjena nad sistemom i mora se dokumentovati. Zahtjev za izmjenom mora da bude poslat u pismenoj formi i odobren od organa čiji je sistem ili čiji su podaci vlasništvo. IT sprovodi zahtjeve za izmjenama nad sistemima samo ukoliko je dobio pismeni zahtjev sa ovlašćenjem i odobrenjem od nadležnih za svaki od sistema ponaosob, što znači da mora biti jasno definisano vlasništvo pojedinih organa nad sistemima i podacima koje opština koristi za obavljanje poslova.

Nije dozvoljeno instaliranje i korišćenje bilo kojeg software-a od strane zaposlenih koji nije odobren od IT službe. IT služba nije dužna da se brine, instalira, konfiguriše ili održava i ne snosi odgovornost za bilo kakve sisteme, opremu ili lične podatke koji nijesu u vlasništvu opštine i nepotrebni su za obavljanje posla.

IT je dužan da svakom novom zaposlenom evidentira primopredaju opreme i sprovede osnovnu obuku za pristupom i korišćenjem sistema. Takođe ga mora upoznati sa IT politikama. Zaposleni je dužan da potpiše saglasnost sa politikama i potvrdu da je prošao osnovnu IT obuku.

IT služba vrši interni popis cijelokupne IT opreme i informacionih sistema kojima Opština Tivat raspolaže. IT služba je dužna da uvijek posjeduje evidenciju svih sistema, opreme i lokacije gdje se nalazi ista. Takođe mora da ima evidenciju instaliranih software-a, kupljenih licenci i termina trajanja, kao i garancije trajanja i podrške nabavljene opreme. Za svaki sistem kojem ističe podrška proizvođača je potrebno planirati adekvatnu zamjenu, jer se isti izlaže povećanom riziku od iznenadnog ispada u radu i nemogućnosti dovoljno brze popravke i oporavka bez pretrpljenih gubitaka, uz eventualno nastajanje neplaniranih finansijskih troškova.

Svoj operativni rad IT služba prati kroz radne naloge i pisanje operativnih logova svakodnevnih zadataka. IT služba vodi evidenciju na sedmičnom i mjesecnom nivou o broju utrošenih sati po svakom organu i na kojim zadacima, broju poslatih zahtjeva i broju završenih zahtjeva.

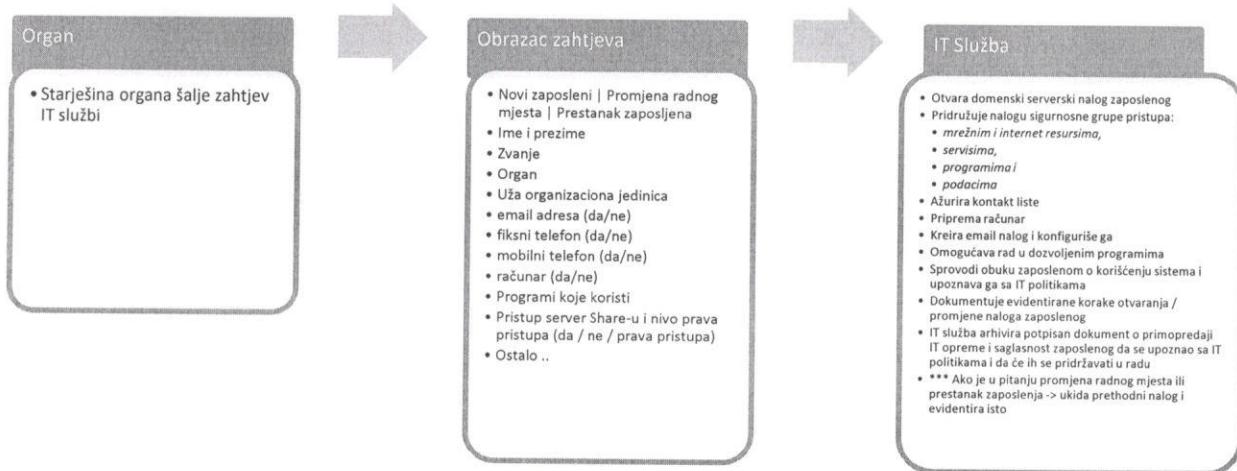


IT POLITIKE I PROCEDURE



2. IT Procedure

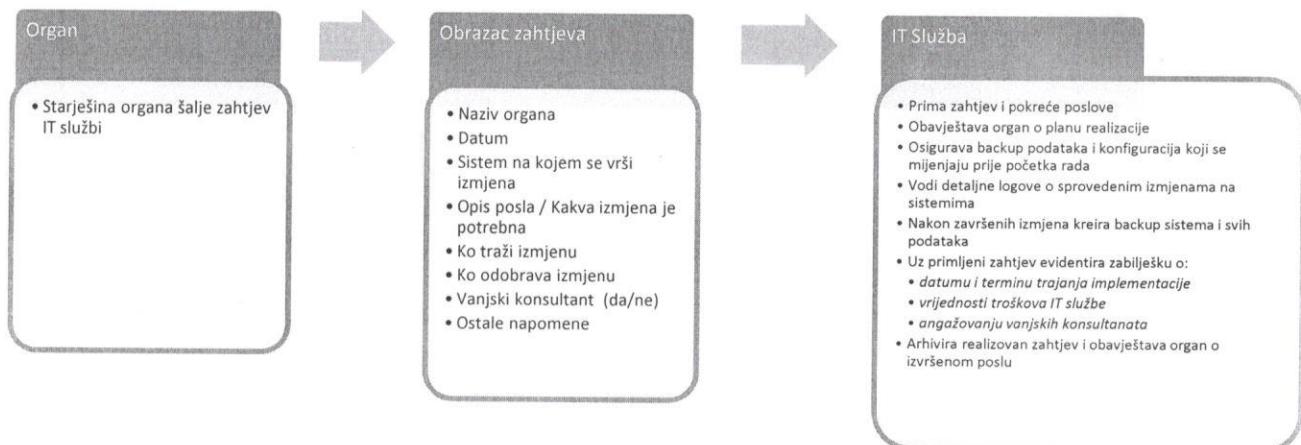
1. Prijava novog zaposlenog / promjena radnog mesta zaposlenog / prestanak zaposlenja:



*U prilogu je obrazac zahtjeva: **OTV-ITProc01-kreiranje/promjena korisničkog naloga**

*U prilogu je obrazac: **OTV-ITProc01-primopredaja opreme**

2. Sprovođenje izmjena nad informacionim sistemom:



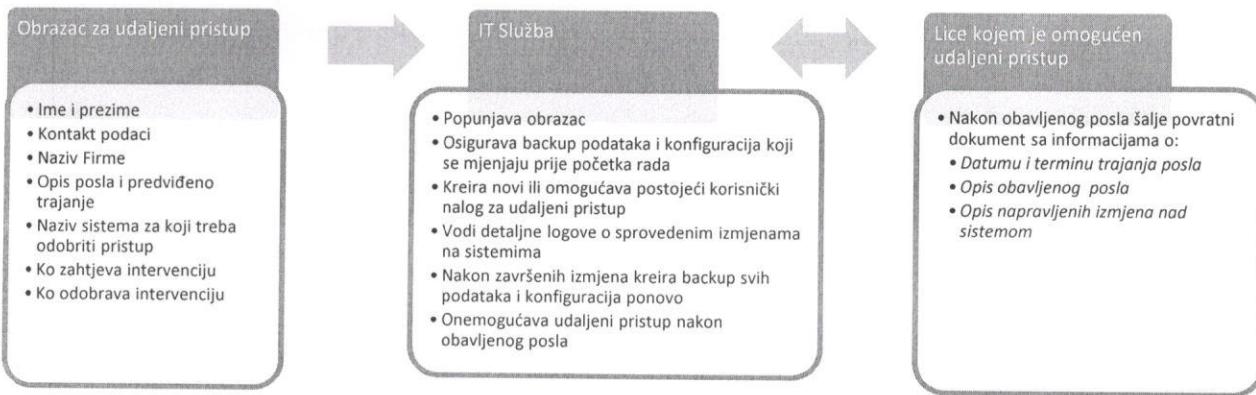
*U prilogu je obrazac zahtjeva: **OTV-ITProc02-sprovođenje izmjena nad informacionim sistemom**



IT POLITIKE I PROCEDURE

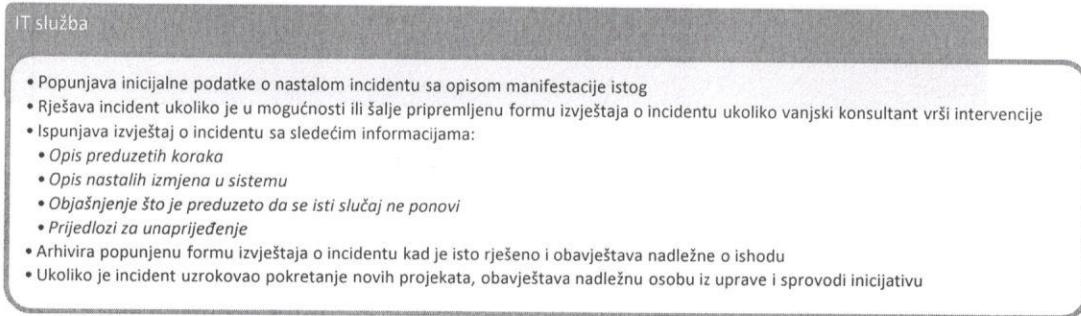


3. Omogućavanje udaljenog pristupa:



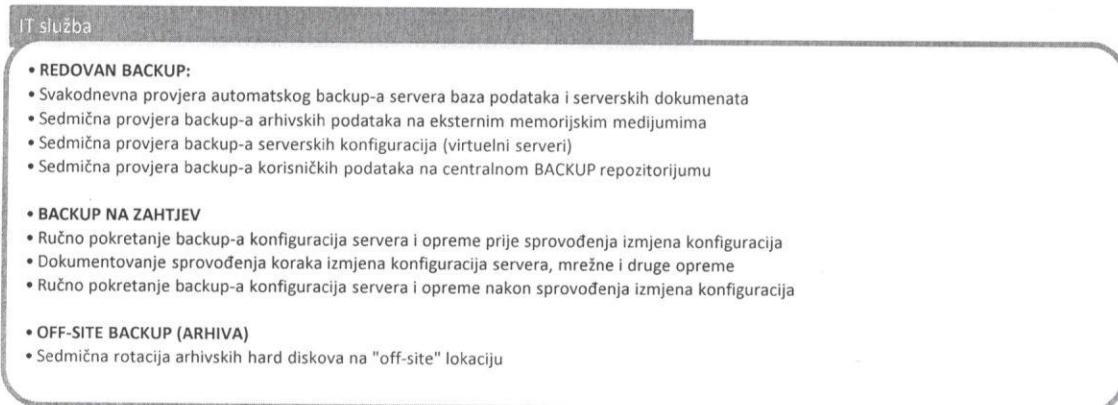
*U prilogu je obrazac za udaljeni pristup: **OTV-ITProc03-omogućavanje udaljenog pristupa**

4. Evidencija incidenata:



*U prilogu je obrazac izvještaja o incidentu: **OTV-ITProc04-izvještaj o incidentu**

5. Backup procedure:



*Kreiran je excel dokument evidencije backup plana: **OTV-ITProc05-BACKUP plan**



IT POLITIKE I PROCEDURE



6. Evidencija administrativnih korisničkih naloga na sistemima :

IT služba

- **ODRŽAVANJE KATALOGA ADMINISTRATIVNIH KORISNIČKIH NALOGA I ŠIFRI:**
- Vođenje evidencije logova promjena šifri administratorskih naloga
- Periodična, najmanje 3-mjesečna promjena šifri administratorskih naloga
 - *RADITI OPREZNO jer može doći do prestanka rada nekih servisa koje ti nalozi pokreću
- Dokumentovanje svake promjene šifri ili nivoa prava pristupa administratorskog naloga
- Katalog svih administrativnih korisničkih naloga i šifri potrebno je ažurirati nakon svake veće promjene, a najmanje tromjesečno, i čuvati interno u elektronском i štampanom obliku na sigurnoj lokaciji, i na off-site lokaciji

7. Praćenje performansi rada informacionih sistema i IT službe:

IT služba

- Uz pomoć sistema konfigurisanih za praćenje performansi rada informacionih sistema i servisa redovno prati rad istih
- Na dnevnom nivou se prate sve izmjene konfiguracija sistema kritičnog nivoa:
 - "Core" LAN mreža, Serveri, Sistemski i poslovni servisi (programi i baze podataka), Antivirusna zaštita, Serverski Backup sistemi
- Takođe se evidentiraju zadaci pružanja podrške opštinskim organima, svi zahtjevi za izmjenama informacionog sistema kao i Incidenti prema gore postavljenim procedurama za pomenuto.
- Na sedmičnom nivou se prate parametri rada osnovnih sistema i servisa i o istima se izvještava:
 - Rukovodilac službe detaljno na sedmičnom nivou
 - Uprava sumarno na mjesecnom nivou

*Praćenje izmjena nad konfiguracijama se vrši putem software-a konfigurisanog za ovu namjenu: **Spiceworks Inventory Management**

*Pregled i izvještavanje događaja Antivirusnih prijetnji se nalazi u: **McAfee ePO konzoli**

*Pregled i izvještavanje događaja prijetnji sa interneta su evidentirani u logovima uređaja: **Fortinet 80c**

* Kreiran je excel dokument evidencije praćenja rada IT službe: **OTV-ITProc07-support logs**

O B R A Đ I V A Č,

Goran Božović, dipl. psiholog
v.d. Rukovodilac Službe za informacione
sisteme i zajedničke poslove

DOSTAVLJENO:

1. Svim lokalnim organima Opštine Tivat
2. FMC menadžeru
3. Na oglasnoj tabli
4. Arhivi



R E D S J E D N I C A,
Prof.dr Snežana Matijević



OPŠTINA TIVAT

Z A H T J E V
za kreiranje/promjenu korisničkog naloga

Vrsta zahtjeva: Novi zaposleni Promjena radnog mesta Prestanak zaposlenja

Naziv organa: _____

Ime i prezime _____

Zvanje _____

Uža org.
jedinica: _____

Zaposlenom omogućiti: Opis (popunjavanje IT Služba)

Email adresa	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	_____
Fiksni telefon:	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	_____
Mobilni telefon:	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	_____
Računar:	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	_____

Pristup "Server share" folderima: Da Ne (ispod navesti prava pristupa specifičnim folderima na server share-u, ako ima – popunjavanje starještina organa)

Prava pristupa: _____

Lista poslovnog software-a (programa) koje zaposlenom treba omogućiti da koristi:

Komentar:

STARJEŠINA ORGANA

DATUM



OPŠTINA TIVAT

PRIMOPREDAJA IT OPREME

Datum _____

Naziv organa: _____

Ime i prezime _____

Zvanje _____

Email adresa: _____

Broj telefona: _____

PC računar (tip i model) _____

Serijski broj _____ Inventarski broj _____

Predao/la _____ Datum _____

Primio/la _____

Vratio/la _____

Preuzeo/la _____

Monitor (tip i model) _____

Serijski broj _____ Inventarski broj _____

Predao/la _____ Datum _____

Primio/la _____

Vratio/la _____

Preuzeo/la _____

Štampač (tip i model) _____

Serijski broj _____ Inventarski broj _____

Predao/la _____ Datum _____

Primio/la _____

Vratio/la _____

Preuzeo/la _____

Ostala IT oprema 1. _____

2. _____

3. _____

Serijski brojevi 1. _____ Inv. brojevi 1. _____

2. _____ 2. _____

3. _____ 3. _____

Predao/la _____ Datum _____

Primio/la _____

Vratio/la _____

Preuzeo/la _____



OPŠTINA TIVAT

Z A H T J E V
za sprovođenje izmjena nad informacionim sistemom

Naziv organa: _____

Datum: _____

Traži izmjenu: _____

Odobrava izmjenu: _____

Naziv sistema nad
kojim se traži
izmjena: _____

Opis posla / kakva izmjena je potrebna :

Zahtjeva li angažovanje vanjskih konsultanata: Da Ne

Ukoliko da, koja je firma u pitanju i ko je osoba za kontakt:

Ostale napomene:

STARJEŠINA ORGANA

DATUM



OPŠTINA TIVAT

O B R A Z A C
za omogućavanje udaljenog pristupa

Ime i prezime:

Naziv firme:

Kontakt podaci:

Naziv sistema

kojem se pristupa:

Termin trajanja

udaljenog pristupa:

Zahtjeva intervenciju:

Odobrava intervenciju:

Opis planiranog posla i predviđeno trajanje:

IT SLUŽBA

DATUM



OPŠTINA TIVAT

IZVJEŠTAJ O INCIDENTU – PROBLEMU br.

[Naslov]

Prijavio:	Naziv firme:
Sistem:	Ime konsultanta:
Status:	Početak rada:
Procjenjen iznos nastale štete:	Kraj rada:
Komentar:	Utrošeno sati:

OPIS INCIDENTA:

<Ovdje tekst opisa incidenta>

ISTORIJA INCIDENTA I NASTALIH PROBLEMA:

Datum (dd.mm.yyyy);

- [Tok dešavanja]
- [Tok dešavanja]
- [Tok dešavanja]

Funkcionalnost sistema: vraćene radne funkcije

PREDUZETI KORACI ZA RJEŠAVANJE INCIDENTA:

Datum (dd.mm.yyyy);

<Ovdje tekst opisa preduzetih koraka za rješavanje>

STATUS TRENUOTNOG RJEŠENJA I IZVRŠENE IZMJENE SISTEMA:

<opis statusa>

ŠTO SMO URADILI DA SE INCIDENT NE PONOVI - NAUČENE LEKCIJE:

<opis statusa>

POKRENUTI OPERATIVNI ZADACI PROJEKTI:

<ukoliko postoje, koji projekti su pokrenuti ovim incidentom>

IT SLUŽBA