

|         |           |                           |                                                                                                                                          |
|---------|-----------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oznaka: | SP4.2.3-4 | <b>SISTEMSKI POSTOPEK</b> |  <b>MARIBORSKI<br/>VODOVOD</b><br>JAVNO PODJETJE D.D. |
| Izdaja: | 01        |                           |                                                                                                                                          |
| Datum:  | 18.1.2018 |                           |                                                                                                                                          |
| Stran:  | 1/6       |                           |                                                                                                                                          |

## Vsebina:

### 1. Namen

### 2. Področje uporabe

### 3. Odgovornosti

### 4. Način dela

#### 4.1 Računalniška strojna oprema

#### 4.2 Računalniška programska oprema

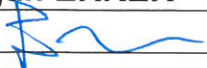
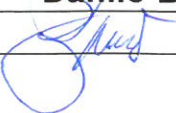
#### 4.3 Organizacija dela s skupnimi podatki

#### 4.4 Obvladovanje podatkov

### 5. Priloge

#### Referenčni dokumenti:

- Poslovnik o informacijski varnosti
- Informacijske varnostne politike podjetja

|         |                                                                                     |                                                                                      |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <b>PRIPRAVIL</b>                                                                    | <b>ODOBRIL</b>                                                                       |
| Datum:  | <b>18. 1. 2018</b>                                                                  | <b>20. 1. 2018</b>                                                                   |
| Ime:    | <b>Bojan ERKER</b>                                                                  | <b>Danilo BURNAČ</b>                                                                 |
| Podpis: |  |  |

|         |            |                           |                                                                                                                                          |
|---------|------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oznaka: | SP4.2.3 -4 | <b>SISTEMSKI POSTOPEK</b> |  <b>MARIBORSKI<br/>VODOVOD</b><br>JAVNO PODJETJE D.D. |
| Izdaja: | 01         |                           |                                                                                                                                          |
| Datum:  | 18.1.2018  |                           |                                                                                                                                          |
| Stran:  | 2/6        |                           |                                                                                                                                          |

## 1. NAMEN

Podane so aktivnosti in ukrepi s katerimi zagotavljamo informacijske vire za podporo delovnih procesov podjetja:

- primerno računalniško strojno in programsko opremo
- dostop do skupnih virov podjetja, intraneta in interneta
- spremembe in varovanja podatkov

## 2. PODROČJE UPORABE

S podanim pristopom obvladujemo organiziranost in delo z informacijskimi viri podjetja. Podjetje Mariborski vodovod ima tega dokumenta sprejete in uveljavljene še druge interne dokumente, ki se nanašajo na področje sistema upravljanja varovanja informacijske varnosti (SUVI). Krovni dokument informacijske varnosti podjetja je „Poslovnik informacijske varnosti“, ki zagotavlja temelje zahteve pri uporabi informacijskih virov podjetja: razpoložljivost, celovitost in zaupnost. Posamezni dokumenti, ki podrobneje opredeljujejo uporabo varno rabo informacijskih virov podjetja so zbrani pod skupnim imenom „Varnostne politike“ podjetja. Podjetje dodatno uvaja še druge dokumente, ki podrobneje opisujejo postopke povezane ravnanju z elektronskimi dokumenti pod skupnim imenom „Notranja pravila“ podjetja.

## 3. ODGOVORNOSTI

- 3.1. Sektor informatike:
  - Skrbi za organiziranje dela z računalniško sredstvi na področju poslovne in tehnične informatike
  - Skrbi spremljanje učinkovitosti uporabe,
  - Skrbi usposabljanje uporabnikov.
- 3.2. Vodje poslovnih področij:
  - določajo uporabnike informacijskega sistema in njihove pravice,
  - določajo potrebe za računalniško podporo
  - določajo zahteve za usposabljanje
  - določajo omejitve spreminjanja in dostopa do podatkov.
- 3.3. Uporabniki
  - usposobljenost za uporabo delovnih sredstev in aplikacij
  - dosledno upoštevanje dodeljenih pravic

## 4. NAČIN DELA

### 4.1. Računalniška strojna oprema

Računalniško strojno opremo delimo na

- skupno računalniško opremo
- računalniško opremo pri uporabnikih

Skupna računalniška oprema zajema strežnike, namenske delovne postaje, periferne naprave in komunikacijsko opremo.

Računalniška oprema pri uporabnikih so delovne postaje, mobilni računalniki (prenosniki), pametne naprave (telefone, tablice), računalniki in periferne naprave namenjene za izvajanje programske opreme potrebne za nemoteno strokovno in kvalitetno delo uporabnika.

|         |            |                    |                                                                                                                                          |
|---------|------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oznaka: | SP4.2.3 -4 | SISTEMSKI POSTOPEK |  <b>MARIBORSKI<br/>VODOVOD</b><br>JAVNO PODJETJE D.D. |
| Izdaja: | 01         |                    |                                                                                                                                          |
| Datum:  | 18.1.2018  | INFORMACIJSKI VIRI |                                                                                                                                          |
| Stran:  | 3/6        |                    |                                                                                                                                          |

Računalniška oprema v oblaku

Za izvajanje poslovnih funkcij podjetja lahko uporabniki uporabljajo tudi storitve v računalniškem oblaku.

Pri nabavi računalniške strojne opreme se upoštevajo naslednji kriteriji:

- tehnična primernost, ki zagotavlja osnovni namen opreme
- tehnološko sodobnost, ki zagotavlja kvalitetno opravljanje delovnih nalog in povezljivost z zunanjim okoljem,
- skladnost z varnostnimi standardi
- celostno skladnost z obstoječo opremo
- finančno-komercialni pogoji
- veljavna zakonodaja

#### **4.2. Računalniška programska oprema**

Pri izboru opreme upoštevamo naslednje kriterije:

- ustreznost opreme potrebam uporabnika
- tehnično primernost, ki zagotavlja osnovni namen opreme
- tehnološko sodobnost, ki zagotavlja kvalitetno opravljanje delovnih nalog in povezljivost z zunanjim okoljem
- skladnost z zakonodajo in varnostnimi standardi
- celostno skladnost z obstoječo opremo
- finančno-komercialne pogoje

##### **4.2.1 Sistemska programska oprema**

Sistemska programska računalniška oprema omogoča delovanje strojne opreme, komunikacijske opreme in povezav, izvajanje standardne in namenske programske opreme uporabnikov, shranjevanje, varnost in zaščito podatkov.

##### **4.2.2. Standardna programska oprema**

Standardno programsko računalniško opremo uporabljajo uporabniki pri svojem delu. To je oprema, ki jo proizvajajo priznani domači in svetovni proizvajalci. Nabavljena standardno programska oprema je nameščena na skupni sistem, lokalno pri uporabnikih ali se uporablja kot storitev v oblaku. Z namestitvijo na skupni sistem je omogočena uporaba opreme vsem pooblaščenim uporabnikom. Pri nameščanju standardne programske opreme v sistem in določanju pravic uporabe se upoštevajo določila licenčnih pogodb.

##### **4.2.3. Namenska programska oprema**

Namenska programska oprema omogoča uporabnikom izvajanje določene vrste delovnih opravil. Značilnost te opreme je, da jo uporabljajo določeni delavci (za npr. finančno-računovodske obdelave,). Tako opremo nabavljamo pri zunanjih proizvajalcih, uporabljamo kot storitev v oblaku ali pa jo razvijamo sami.

|         |            |                           |                                                                                     |
|---------|------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Oznaka: | SP4.2.3 -4 | <b>SISTEMSKI POSTOPEK</b> |  |
| Izdaja: | 01         |                           |                                                                                     |
| Datum:  | 18.1.2018  |                           |                                                                                     |
| Stran:  | 4/6        |                           |                                                                                     |
|         |            | <b>INFORMACIJSKI VIRI</b> |                                                                                     |

#### 4.2.4 Razvoj in vzdrževanje in namenske računalniške programske opreme

Za vzdrževanje lastno izdelane programske opreme skrbi Sektor informatike. Vzdrževanje programske opreme nabavljene pri zunanjih proizvajalcih je urejeno preko vzdrževalnih pogodb ali preko naročilnic.

#### 4.2.5 Spremembe namenske programske opreme

Pred vsako namestitvijo novih verzij programske opreme je potrebno preveriti pravilnost delovanja programske opreme. To se lahko izvede namenskem testnem okolju ali v preizkusni verziji programske opreme. Pred namestitvijo nove verzije je potrebno staro verzijo programske opreme in pogojno podatkov arhivirati. V primeru kasnejših napak pri delovanju je potrebno omogočiti restavracijo prejšnje verzije in podatkov.

#### 4.3. Organizacija dela s skupnimi podatki

Vodje sektorjev podajo za novega delavca zahtevo za kreiranje novega uporabnika računalniškega sistema. Administrator informacijskega sistema dodeli uporabniku:

- uporabniško ime in začetno geslo za prijavo v računalniški sistem
- pooblastila do uporabe (vpogleda, vnosa, ažuriranja,...) podatkov
- pravice do uporabe skupnih virov (mrežnih tiskalnikov, imenikov, skupnih podatkov)
- uporabniški imenik na katerem ima pravice pisanja, brisanja, kreiranja datotek in podimenikov; ti imeniki so namenjeni izključno za podatke in nastavitvene datoteke za uporabnikovo programsko opremo
- pravice uporabe standardne programske opreme (telefonski imeniki, urejevalniki, elektronska pošta, antivirusni program idr.)
- račun elektronske pošte

Podrobnejši postopki dostopov do računalniških sistemov so opredeljeni v dokumentu „Politika obvladovanja dostopa do sistemov“ (Oznaka: VP 07-02) v politikah informacijske varnosti. Zaradi zaščite (varnosti) podatkov s sistemom gesel zagotavljamo, da podatke v računalniškem sistemu uporabljajo samo pooblaščen uporabniki. Podrobnejši postopki ravnanja z gesli so zapisani opredeljeni v dokumentu „Politika gesel“ (Oznaka: VP 07-01) v politikah informacijske varnosti.

#### 4.4. Obvladovanje podatkov in dokumentov

##### 4.4.1. Podatki v elektronski obliki

Podatki, dokumenti, zapisi ali sporočila se lahko hranijo tudi v elektronski obliki skladno z zakonodajo iz področja elektronskega poslovanja in arhiviranja. Pri tem morajo izpolnjevati naslednje pogoje:

- iz shranjenih podatkov v elektronski obliki mora biti omogočeno ugotoviti datum, čas in vir nastanka oz. spremembe posameznih zapisov podatkov
- podatki, vsebovani v elektronskem dokumentu ali zapisu morajo biti dosegljivi in primerni za kasnejšo uporabo
- podatki morajo biti shranjeni v obliki, ki verodostojno predstavlja zapisane, oblikovane, poslane ali prejete podatke

|         |            |                    |                                                                                                                                               |
|---------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oznaka: | SP4.2.3 -4 | SISTEMSKI POSTOPEK |  <div>MARIBORSKI<br/>VODOVOD<br/>JAVNO PODJETJE D.D.</div> |
| Izdaja: | 01         |                    |                                                                                                                                               |
| Datum:  | 18.1.2018  | INFORMACIJSKI VIRI |                                                                                                                                               |
| Stran:  | 5/6        |                    |                                                                                                                                               |

-uporabljena tehnologija in postopki morajo v zadostni meri onemogočati spremembo ali izbris podatkov, oziroma nuditi zanesljivo jamstvo glede nespremenljivosti podatka oz. sporočila

#### **4.4.2 Elektronsko upravljanje dokumentov**

Za upravljanje z dokumenti se uporablja namenska certificirana programska oprema »Dokumentni sistem podjetja« ki zajema funkcije od zajema dokumentov, spremljanje poslovnega procesa in toka dokumentov (workflow), potrjevanja dokumentov in elektronskega arhiviranja.

#### **4.4.3 Dokumentacija računalniške opreme**

Nabavljena programska oprema (standardna, sistemska, namenska), mora vsebovati navodila za delo z programsko opremo, iz katere morajo biti razvidne funkcije programske opreme in postopki za delo s programsko opremo. Dokumentacija je lahko v pisni ali v elektronski obliki. Pri namestitvah novih verzij mora dobavitelj programske opreme ažurirati dokumentacijo in uporabnike seznaniti s spremembami in novimi funkcijami.

#### **4.4.4. Varovanje podatkov**

Namen varovanja podatkov je preprečitev izgube podatkov, določitev intervalov varovanja in povrnitev izgubljenih podatkov. Glede na vrsto računalniške opreme ločimo varovanje podatkov na skupni računalniški opremi (strežnikih) in varovanje podatkov na računalniški opremi pri uporabnikih. Praviloma so vsi pomembni podatki podjetja shranjeni na strežnikih podjetja ali v računalniškem oblaku. Za varovanje podatkov pri uporabnikih so odgovorni uporabniki sami. Glede na časovni interval varovanj podatkov ločimo: dnevna, tedenska, mesečna, letna varovanja in varovanja na zahtevo uporabnika. Podrobnejši postopki varovanja podatkov so zapisani v dokumentu „Varnostno kopiranje“ (Oznaka: VP 06-03) v politikah informacijske varnosti.

#### **4.4.5. Elektronska pošta**

Vsi uporabniki informacijskega sistema podjetja imajo, ob odobritvi vodij, možnost uporabljati elektronsko pošto. Naslov je sestavljen iz imena in priimka uporabnika in domene podjetja npr. [ime.priimek@mb-vodovod.si](mailto:ime.priimek@mb-vodovod.si). Poleg naslova vseh uporabnikov obstajajo še lahko splošni poštni predali npr. [info@mb-vodovod.si](mailto:info@mb-vodovod.si), kamor prihaja pošta, pri kateri pošiljatelj ne pozna natančnega naslova delavca ali pa je naslovljena na določeno službo v družbi. Podrobnejši postopki ravnanja z elektronsko pošto so zapisani v dokumentu „Politika uporabe elektronske pošte“ (Oznaka: VP 04-03) v politikah informacijske varnosti.

#### **4.4.6. Internet**

Vsi uporabniki informacijskega sistema podjetja imajo, ob odobritvi vodij, možnost uporabljati Internet. Podrobnejši postopki ravnanja z internetom so zapisani v dokumentu „Politika uporabe Interneta“ (Oznaka: VP 04-02) v politikah informacijske varnosti.

#### **4.4.7 Intranet**

Vsi uporabniki računalnikov vključenih v računalniško omrežje imajo možnost uporabljati intranet. Na intranetnih straneh so posredovani podatki oz. informacije lokalnega značaja za podjetje.

|         |            |                           |                                                                                                                                          |
|---------|------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oznaka: | SP4.2.3 -4 | <b>SISTEMSKI POSTOPEK</b> |  <b>MARIBORSKI<br/>VODOVOD</b><br>JAVNO PODJETJE D.D. |
| Izdaja: | 01         |                           |                                                                                                                                          |
| Datum:  | 18.1.2018  |                           |                                                                                                                                          |
| Stran:  | 6/6        |                           |                                                                                                                                          |
|         |            | <b>INFORMACIJSKI VIRI</b> |                                                                                                                                          |

#### 4.4.8 Informacijska tveganja

Mariborski vodovod d.d. skladno z sistemom upravljanja varovanja informacij (SUVI) po smernicah ISO/IEC 27001 uvaja sistem obravnave informacijskih tveganj, kot glavnega orodja informacijske varnosti. Podrobne metodologije in postopki povezani z informacijsko varnostjo in varnostnimi tveganji so podrobneje zapisani v varnostni politiki »Politika upravljanja informacijskih tveganj«. (Oznaka: VP 01-03) v politikah informacijske varnosti.

#### 4.4.9. Priložnosti pri uporabi informacijske tehnologije

S ciljem izvajanja kakovostnih storitev, zadovoljstva uporabnikov in odgovornosti do lastnikov, podjetje trajno spremlja razvoj sodobnih oblik dela in sledi razvoju informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT). Vodje organizacijskih enot skrbijo za sodobnost in konkurenčnost obstoječih ali novih delovnih postopkov. Sektor za informatiko je zadolžen za spremljanje in ob odobritvi vodstva uvajanje novih IKT tehnologij na področju poslovnega in tehničnega informacijskega sistema.

### 5. Priloge

|    | Naziv dokumenta – varnostne politike      |
|----|-------------------------------------------|
| 1  | VP 01-01 Poslovník Informacijske Varnosti |
| 2  | VP 01-02 Spisek varnostnih politik        |
| 3  | VP 01-03 Upravljanje tveganj              |
| 4  | VP 02-01 Politika tretjih oseb            |
| 5  | VP 03-01 Primerna raba IT                 |
| 6  | VP 04-01 Človeški viri                    |
| 7  | VP 04-02 Uporaba interneta                |
| 8  | VP 04-03 Elektronska posta                |
| 9  | VP 05-01 Fizično varovanje                |
| 10 | VP 06-01 Zlonamerna koda                  |
| 11 | VP 06-02 Upravljanje produkcije           |
| 12 | VP 06-03 Varnostno kopiranje              |
| 13 | VP 07-01 Politika gesel                   |
| 14 | VP 07-02 Dostop do sistemov               |
| 15 | VP 07-03 Politika mobilnih naprav         |
| 16 | VP 07-04 Politika oddaljenega dostopa     |
| 17 | VP 09-01 Upravljanje incidentov           |
|    |                                           |