

Pravilnik za upravljanje promjenama na inf. sustavu

SADRŽAJ

Distribucija dokumenta	3
Revizija dokumenta	3
1. Namjena.....	4
2. Opseg	4
3. Upravljanje promjenama	4
3.1 Proces promjene.....	5
3.2 Odobrenje izmjene	6
4. Promjene u okviru Odjela za informatiku.....	6
4.1 Nadogradnja na klijentskim računalima	6
4.2 Nadogradnja na poslužiteljima, servisima i aplikacijama	6
5. Nepridržavanje.....	7
6. Završne i prijelazne odredbe	7

POPIS PRILOGA	
Prilog 1	
Prilog 2	
Prilog 3	

NAPOMENA:

Gore navedeni vezani dokumenti kojih je vlasnik Opća bolnica Varaždin su iz razloga jednostavnosti korištenja izrađeni kao zasebni dokumenti a smatraju se sastavnim dijelom ovog dokumenta. Isti su dostupni osoblju u skladu sa distribucijom pojedinog dokumenta te putem Intranet portala na način da se nalaze u istoj radnoj mapi gdje i ovaj priručnik.

VEZANI DOKUMENTI	
1	Politika sigurnosti informacijskog sustava
2	

NAPOMENA:

Gore navedeni vezani dokumenti su izrađeni kao zasebni dokumenti nužni za pravilno razumijevanje sadržaja ovog dokumenta ali se ne smatraju njegovim sastavnim dijelom. Isti su dostupni osoblju putem Intranet portala

Distribucija dokumenta

Broj kopije	Mjesto/lokacija/radno mjesto	Format	Količina	Datum	Potpis
	OPĆA BOLNICA VARAŽDIN				
1	Uprava	Tiskana kopija	1		
N/A	Svim radnicima – Intranet portal	Digitalna kopija	N/A		

Revizija dokumenta

Redni broj	Datum	Reviziju izradio	Reviziju odobrio	Naziv i broj poglavlja koje se mijenja/opis revizije
1	16.11.2022.	D. Uremović	D. Poljak	Cijelo izdanje

1. Namjena

Pravilnik o upravljanju promjenama (dalje u tekstu Pravilnik) definira opće postupke upravljanja promjenama u informacijskom sustavu Opće bolnice Varaždin (u nastavku: OBV ili Bolnica).

2. Opseg

Ovaj Pravilnik primjenjuje se na informacijski sustav OBV, kao i sve njegove korisnike. Pravilnik se primjenjuje na infrastrukturi informacijskog sustava, kao i na aplikativnom dijelu sustava.

Pravilnik će se ažurirati najmanje jednom godišnje te usklađivati od strane odgovorne osobe ili organizacijske jedinice zadužene za upravljanje IT sustavom.

3. Upravljanje promjenama

Brzi napredak informacijske tehnologije, kao i česte izmjene poslovnih zahtjeva uzrokuju potrebu za promjenom softverskih i hardverskih komponenata informacijskog sustava. Navedene promjene mogu rezultirati neočekivanim ponašanjem informacijskog sustava (primjerice, nekompatibilnošću i nestabilnošću dijelova sustava, programskim pogreškama i slično) i negativno utjecati na njegovu sigurnost.

Upravljanje promjenama obuhvaća postupak identifikacije početnih inačica softverskih i hardverskih komponenata informacijskog sustava te praćenje svih njihovih promjena. Potrebno je sustavno pratiti objavljivanje programskih ispravaka i izmjena, kao i novih verzija aplikativnih programa i operativnih sustava te ih, ovisno o procjeni prednosti i nedostataka implementirati na informacijskom sustavu. Posebnu pozornost treba posvetiti programskim ispravcima i novim verzijama dijelova informacijskog sustava koji ispravljaju sigurnosne propuste, te ih je na osnovi procjene rizika, a nakon testiranja, potrebno što prije integrirati u informacijski sustav.

Razina detaljnosti i formalnost procesa upravljanja promjenama trebale bi ovisiti o osjetljivosti dijela informacijskog sustava koji se mijenja, odnosno trebale bi biti u skladu s opsegom i karakteristikama samih promjena.

Također je potrebno analizirati potencijalne promjene informacijskog sustava te na temelju definiranih razloga i očekivanja od provođenja promjene odrediti i odobriti daljnje postupke i njihov opseg. Ovisno o rezultatima analize, a u skladu s opsegom i karakteristikama promjene, analiza uvođenja promjene ne mora nužno uključivati i provedbu procjene rizika.

3.1 Proces promjene

- (1.) Proces promjene na informacijskom sustavu OBV-a može inicirati svaki korisnik sustava, ali može biti iniciran i prema preporukama proizvođača ili vanjskih suradnika.
- (2.) Zahtjev za promjenom koja ima značajan utjecaj na informacijski sustav OBV inicira se slanjem zahtjeva za promjenom u informacijskom sustavu u sustavu Service Desk. Inicijator promjene upisuje u zahtjev svoje podatke te detalje o promjeni kao što su sustav na koji se odnosi, naziv i svrhu promjene, vezane poslovne procese, utjecaj na poslovne procese, identificirane rizike i ostale bitne informacije koje su značajne za traženu promjenu. Poželjno je da inicijator promjene navede referentne dokumente i priloži svu dokumentaciju vezanu uz traženu promjenu.
- (3.) Proces promjene informacijskog sustava sastoji se od slijedećeg:
 - a) definiranje zahtjeva kojim se traži promjena,
 - b) analizu opravdanosti zahtjeva s izvedenim zaključcima kao i procjenu utjecaja na poslovne procese, pojedine dijelove i komponente informacijskog sustava te sigurnost sustava (primjerice planiranje kontinuiteta poslovanja, politiku sigurnosti informacijskog sustava, funkcionalnost i sigurnost aplikacija i baza podataka)
 - c) planiranje testiranja i definiranje rezultata koji se trebaju ostvariti kako bi se promijenjeni sustav postavio u produkcijsku okolinu
 - d) testiranje se mora obaviti u obuhvatu koji ovisi o opsegu i karakteristikama promjene sustava i u kontroliranim uvjetima te u okolini koja je u najvećoj mogućoj mjeri slična produkcijskoj
 - e) prilikom testiranja treba voditi računa o povjerljivosti informacija
 - f) kreiranje nove odnosno nadopunu već postojeće dokumentacije
 - g) provedbu potrebne edukacije zaposlenika
 - h) posebnu pozornost potrebno je posvetiti sigurnosti informacijskog sustava odnosno mogućnosti narušavanja informacijske sigurnosti IS-a prije, tijekom ili nakon provođenja promjene
 - i) definiranje osoba ovlaštenih i odgovornih za provođenje svih navedenih postupaka
 - j) arhiviranje dokumentacije nastale u procesu promjene informacijskih sustava.
- (4.) OBV posebnu pozornost posvećuje i rizicima koji proizlaze iz neadekvatnog upravljanja promjenama, zato što:
 - a) izostanak pravodobne promjene informacijskog sustava može ostaviti neispravljenima uočene sigurnosne propuste.
 - b) izostanak analize ili provedba neadekvatne analize može dovesti do uvođenja nepotrebne ili čak štetne promjene informacijskog sustava.
 - c) izostanak testiranja promjena informacijskog sustava može dovesti do nekompatibilnosti dijela informacijskog sustava, nestabilnosti sustava ili povećane izloženosti sustava vanjskim i unutarnjim prijetnjama.
 - d) promjena informacijskog sustava bez pravodobnog ažuriranja dokumentacije može dovesti do neusklađenosti između stvarnog i dokumentiranog stanja sustava
 - e) promjena informacijskog sustava bez pravodobne edukacije korisnika može dovesti do njihove neadekvatne osposobljenosti za rad na informacijskom sustavu
 - f) suviše formalan i detaljan proces upravljanja promjenama informacijskog sustava može dovesti do nepravodobnog provođenja ili neprovođenja potrebnih promjena, što može rezultirati nestabilnošću sustava ili povećanom izloženošću vanjskim i unutarnjim prijetnjama

- g) neadekvatno praćenje objave novih programskih ispravaka i izmjena, te novih verzija dijelova informacijskog sustava može ugroziti sigurnost i smanjiti funkcionalnost informacijskog sustava.

3.2 Odobrenje izmjene

- (1.) Odobrenje zahtjeva za značajnom promjenom vrši odgovorna organizacijska jedinica (Služba, Odjel). U slučajevima kada zahtijevana izmjena ima neposredan utjecaj na rad cjelokupnog sustava ili na rad svih korisnika sustava, odobrenje zahtjeva za izmjenom Odjel za informatiku može eskalirati na Upravu.
- (2.) Zavisno od područja na kojem se provode izmjene izvođač može biti vanjski ili interni suradnik.
- (3.) Ukoliko je izvođač vanjski suradnik, realizaciji promjena izvođač pristupa po definiranom zahtjevu OBV-a ili po obavezi iz ugovora o održavanju kojeg je sklopio sa OBV-om u slučaju vanjskog dobavljača.
- (4.) Ukoliko je zahtjev odbijen, potrebno je navesti razlog. U slučaju da se zahtjev šalje na dodatnu doradu, navode se područja u kojima zahtjev treba doraditi.
- (5.) Ukoliko je zahtjev za značajnom promjenom odobren, podnositelj je dužan napraviti prijedlog plana implementacije promjene. Plan sadrži popis informacijskih sustava i elemenata zajedno sa aktivnostima koje će nad njima biti provedene. Plan mora sadržavati listu rizika i procjenu istih, te način na koji će oni biti tretirani. Plan sadrži i kriterije uspješnosti implementacije promjene. Naposljetku, plan mora sadržavati proceduru povratka na početno stanje (roll-back).

4. Promjene u okviru Odjela za informatiku

Ukoliko se zahtjev za promjenom odnosi na izmjene čiji je izvođač Odjel za informatiku, ta organizacijska jedinica pridržava se slijedećih procesa pri nadogradnji postojećih dijelova sustava.

4.1 Nadogradnja na klijentskim računalima

Prije nego se izvrši nadogradnja na svim klijentskim računalima, potrebno je na testnom klijentskom računalu izvršiti nadogradnju, te ispitati funkcionalnost svih standardnih programa koji se koriste na klijentskim računalima, a usko su vezani na rad korisnika unutar sustava, da bi se osigurao nesmetani nastavak rada korisnika klijentskog računala nakon nadogradnje, ali i minimizirao utjecaj na ostatak informacijskog sustava. Za ovaj proces odgovoran je Rukovoditelj Odjela za informatiku, a iznimke su dozvoljene ako se radi o manje kritičnim računalima.

4.2 Nadogradnja na poslužiteljima, servisima i aplikacijama

Prije izvršenja nadogradnje operativnih sustava, servisa i aplikacija na poslužiteljskim računalima, potrebno je na testnom poslužitelju iste softverske konfiguracije izvršiti nadogradnju te ispitati funkcionalnosti svih servisa koje poslužitelj koristi. Također, ukoliko su ti servisi vezani na podatke ili

servise na drugim poslužiteljima, potrebno je u testnom okruženju replicirati rad svih servisa i poslužitelja i klijenata koji su vezani na poslužitelj koji se nadograđuje.

Odjel za informatiku u suradnji s Voditeljem sigurnosti informacijskog sustava (VSIS) periodično provodi nadzor nad vanjskim dobavljačima u smislu analize poslanih zahtjeva za promjenom, usporedbe sa stvarnom implementacijom u produkcijsko okruženje, analizom otvorenih i zatvorenih zahtjeva i slično.

5. Nepridržavanje

Nepridržavanje odredbi ovog pravilnika može rezultirati pokretanjem postupka utvrđivanja disciplinske, materijalne ili kaznene odgovornosti korisnika, te primjene disciplinskih i drugih mjera sve do raskida ugovora o radu ili drugih primjenjivih ugovora.

6. Završne i prijelazne odredbe

Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se danom njegovog donošenja.

KLASA: 011-02/23-01/7

URBROJ: 2186-192-30-23-1

U Varaždinu, 28.03.2023.

RAVNATELJ

Dr. sc. Damir Poljak, mag. soc. geront.

