PROGRAM REGIONALNY
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Śląskie. Pozytywna energia
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013

Zintegrowany System Zarządzania w Śląskim Centrum Społeczeństwa Informacyjnego

Beata Wanic
Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego

II Śląski Konwent Informatyków i Administracji Samorządowej
Szczyrk, 18 października 2012 r.

ŚCSI
Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego
ul. Powstańców 34, 40-954 Katowice, tel.: +48 32 700 78 16, tel./fax.: +48 32 700 78 44
e-mail: scsi@e-slask.pl, www.e-slask.pl

Co oznacza ZSZ?

bezpieczeństwo - PN-ISO/IEC 27001:2007

jakość - PN-EN ISO 9001:2009

usługi IT - ISO/IEC 20000-1:2005

Jak wdrażaliśmy ZSZ?

Pierwsze działania

- 2007-2008 projekt SEKAP

System Bezpieczeństwa

Opracowanie i wdrożenie polityki bezpieczeństwa informacji zgodnie z normami PN ISO/IEC 17799 i ISO/IEC 27001

Jak wdrażaliśmy ZSZ?

I etap

- 2010 r. (10.06-31.10)

  Opracowanie i wdrożenie zintegrowanego systemu bezpieczeństwa wraz z przygotowaniem do procesu certyfikacji na zgodność z normami PN-ISO/IEC 27001:2007 i PN-EN ISO9001:2009

  - audyt
  - dokumentacja
  - wdrożenie

    warsztaty, szkolenia

  - zakup oprogramowania

Jak wdrażaliśmy ZSZ?

II etap

- 2011 r. (30.09-15.12)

  Doradztwo w zakresie opracowania zasad współpracy z Partnerami w zakresie eksploatacji projektu SEKAP2 zgodnie z zasadami biblioteki ITIL wraz z opracowaniem umów z Partnerami

  - audyt
  - dokumentacja
  - wdrożenie

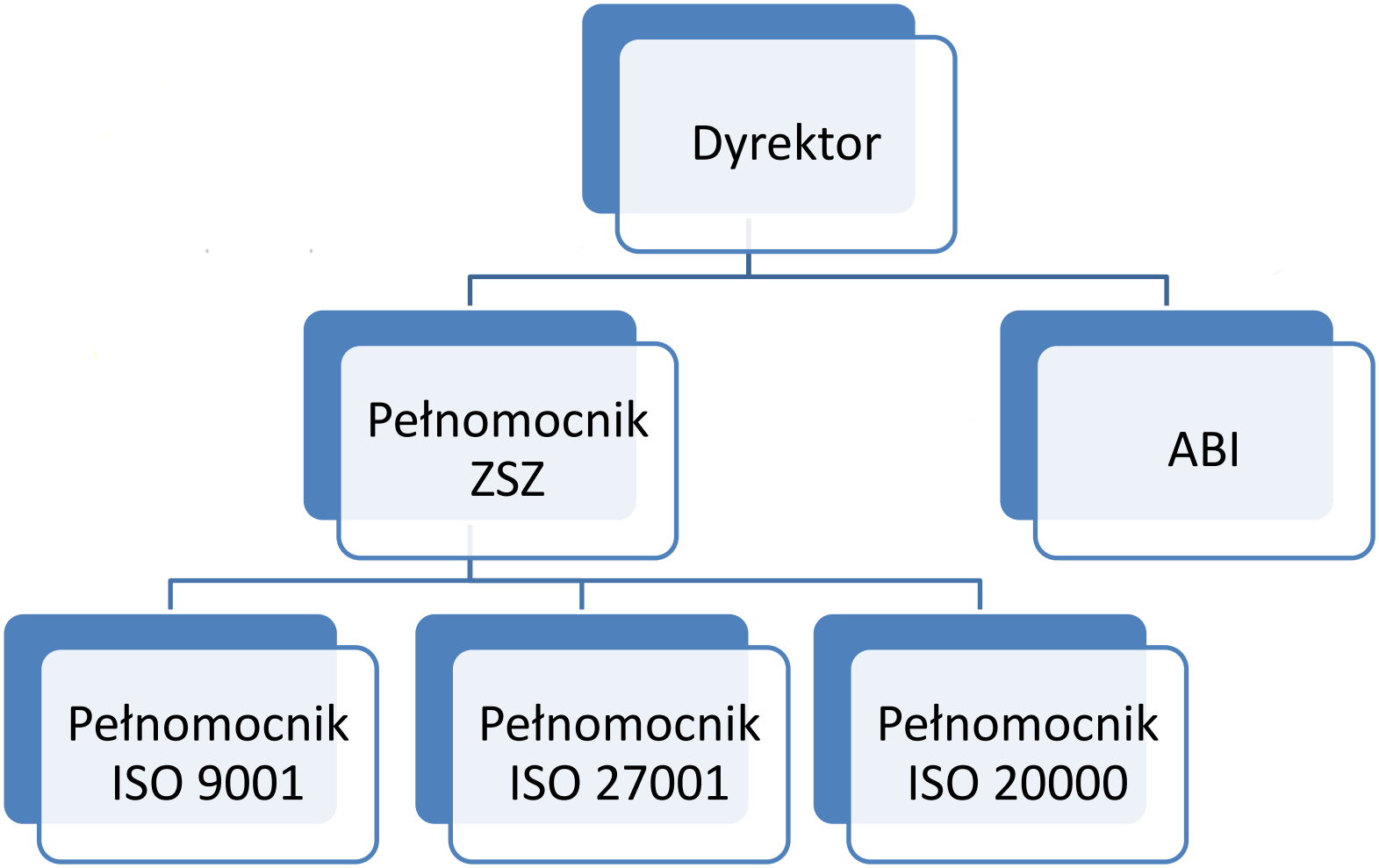
  warsztaty, szkolenia

Certyfikacja ZSZ

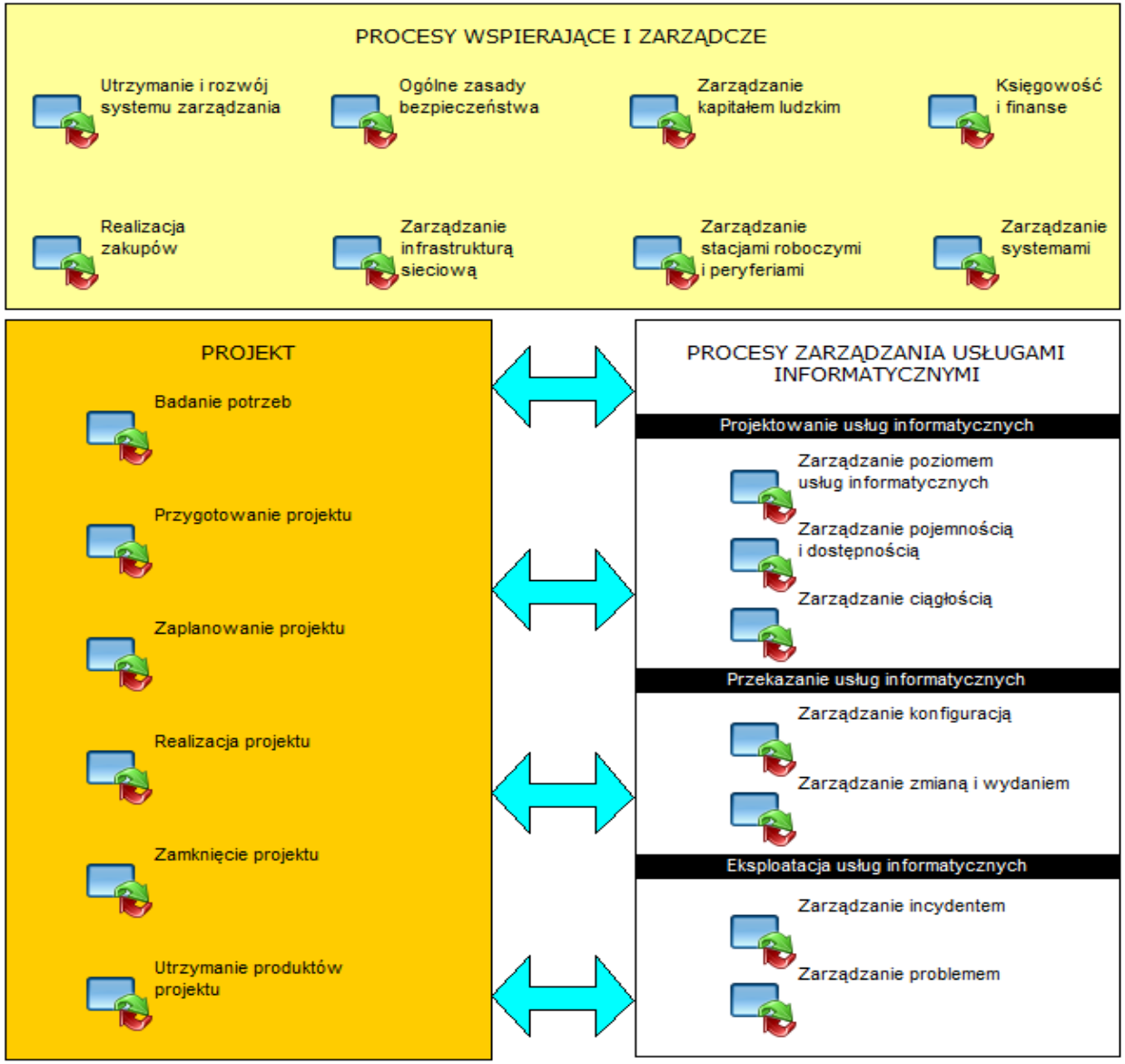
19.04.2012 r.

zakończył się z wynikiem pozytywnym audit certyfikujący wdrożonego w Śląskim Centrum Społeczeństwa Informacyjnego zintegrowanego systemu zarządzania obejmującego 3 standardy: PN-EN ISO 9001:2009, PN-EN ISO/IEC 27001:2007, ISO/IEC 20000-1:2005.

Nasza struktura ZSZ



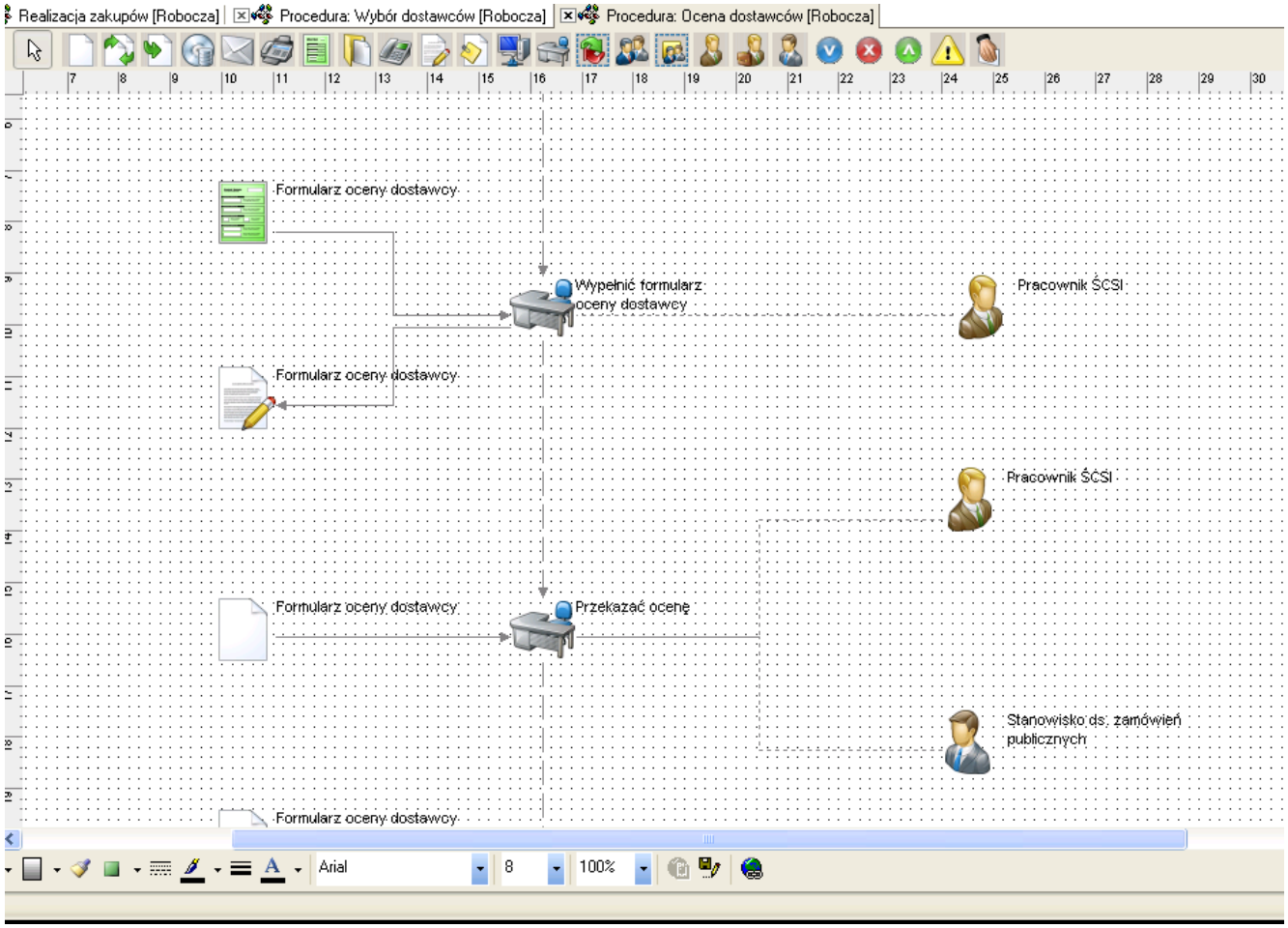
Jakie mamy zdefiniowane procesy?



Struktura naszej dokumentacji ZSZ

- Procedura: Przeprowadzanie przeglądów ZSZ
  - Przegląd zarządzania
- Ogólne zasady bezpieczeństwa
  - Procedura: Zarządzanie ryzykiem
    - Analiza ryzyka 2012
    - Zasady oznaczania i postępowania z informacją
    - Metodyka zarządzania ryzykiem zał do szacowania ryzykiem
  - Zasady: Zasada czystego biurka i ekranu
  - Zasady: Zasady autoryzacji nowych środków przetwarzania informacji
  - Zasady: Zasady przebywania osób w pomieszczeniach
  - Zasady: Zasady używania telefonów i faksów
- Zarządzanie kapitałem ludzkim
  - Procedura: Rekrutacja pracowników i współpracowników
  - Procedura: Derekrutacja
  - Procedura: Planowanie, realizacja, ocena skuteczności szkoleń
- Realizacja zakupów
- Zarządzanie infrastrukturą sieciową
  - Zasady monitorowania parametrów środowiskowych
  - Zasady wpinania obcego sprzętu do sieci
  - Instrukcja: Praca w węźle dystrybucyjnym
  - Instrukcja: Aktualizacja oprogramowania (firmware)
  - Instrukcja archiwizacji konfiguracji urzadzen sieciowych
  - Instrukcja wykonywania zmian konfiguracji urzadzen sieciowych
  - Zasady prowadzenia audytów teleinformatycznych sieci
  - Zasady separacji środowisk testowych i produkcyjnych

Jak dokumentujemy procedury?



Nowe pojęcia dla pracowników

- Dokumentacja systemowa
- Klasyfikacja informacji
- Działania korygujące i zapobiegawcze
- Incydenty bezpieczeństwa
- Zapisy
- Usługi IT

Nowe zadania do wykonania

- Dokumentacja ZSZ
- Analiza ryzyka
- Plany ciągłości działania
- Przeglądy, audyty
- Raporty

Czego nie chcemy?

Jakie z tego mamy korzyści?

- Większa dbałość o jakość i bezpieczeństwo
- Standaryzacja
- Zwiększenie wiarygodności

Jakie są nasze plany na przyszłość?

- Doskonalenie
- Pomiary
- Audyty strony trzeciej
- Wdrażanie i certyfikacje

Dziękuję za uwagę

Beata Wanic
+48 32 700 78 16
scsi@e-slask.pl

Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego
ul. Powstańców 34, 40-954 Katowice
www.e-slask.pl

Zintegrowany System Zarządzania w Śląskim Centrum Społeczeństwa Informacyjnego

Jarosław Krawczyk
Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego

II Śląski Konwent Informatyków i Administracji Samorządowej
Szczyrk, 18 października 2012 r.

ISO/IEC 9001

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA

Zarządzanie jakością

Zarządzanie Bezpieczeństwem Informacji

ISO/IEC 27001

Zarządzanie usługami

Czym jest ISO/IEC 9001?

Norma ma zastosowanie w organizacjach, które chcą wykazać, że są zdolne w sposób ciągły dostarczyć wyroby spełniające wymagania klienta oraz przepisy prawne, a także chcą zwiększyć zadowolenie klienta przez skuteczne wdrożenie systemu zawierającego procesy stałego doskonalenia systemu.

Czym jest ISO/IEC 27001?

Międzynarodowa norma ISO 27001 określa wymagania związane z ustanowieniem, wdrożeniem, eksploatacją, monitorowaniem, przeglądem, utrzymaniem i doskonaleniem Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

Zalety normy ISO/IEC 27001

- Kompleksowe podejście do bezpieczeństwa informacji
- Brak szczegółowych technicznych wymagań
- Zabezpieczenie kluczowych obszarów uwarunkowane przeprowadzoną analizą ryzyka
- Brak uwarunkowań branżowych
- Skalowalność

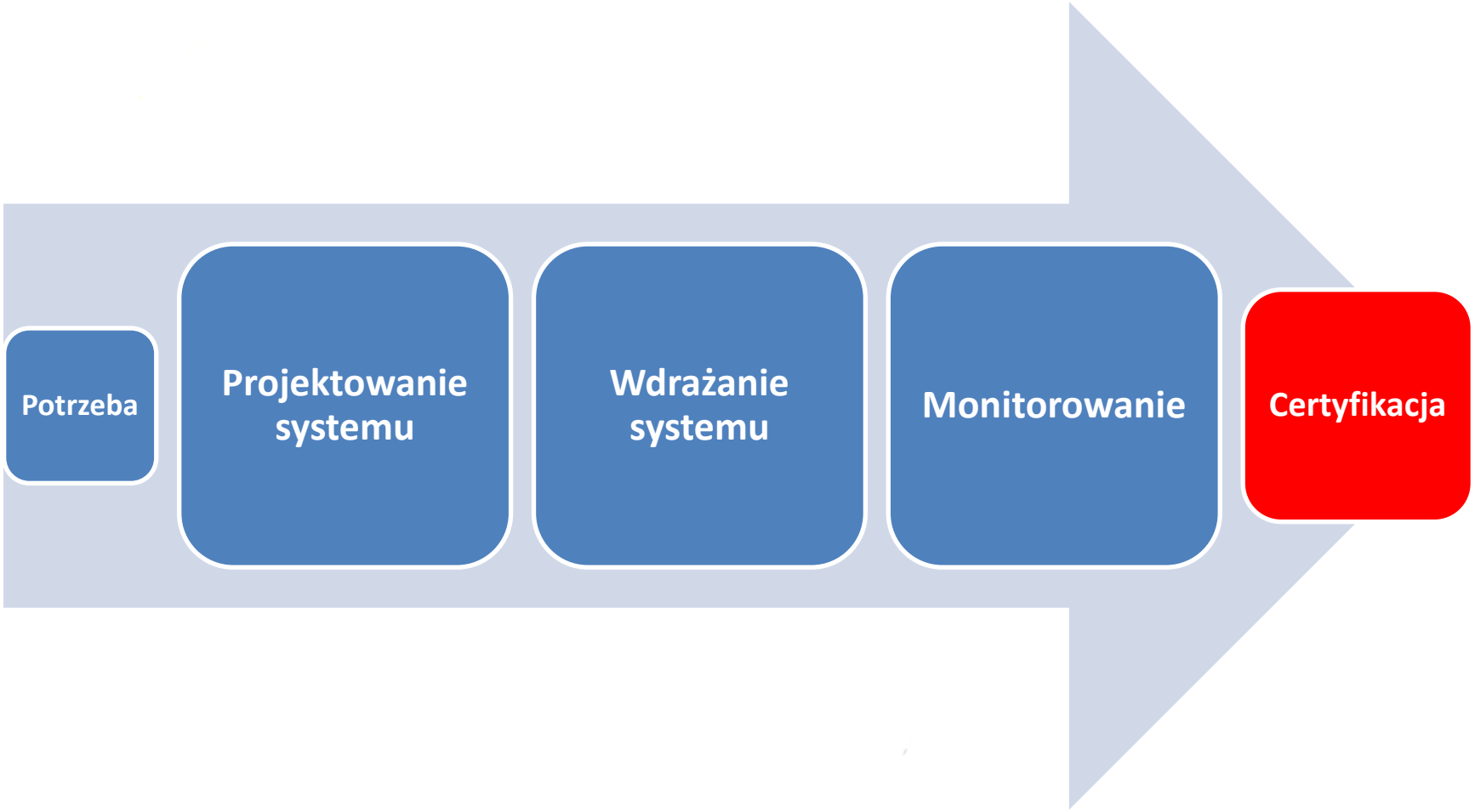
Czym jest ISO/IEC 20000?

Międzynarodowa norma ISO 20000 określa wymagania i wskazuje wytyczne w zakresie ustanowienia, wdrożenia, eksploatacji, monitorowania i doskonalenia Systemu Zarządzania Usługami Informatycznymi w organizacji.

Dlaczego ISO/IEC 20000?

- Podejście usługowe do organizacji
- Koncentracja na kliencie
- uzupełnienie wymagań normy ISO/IEC 27001
- Gwarancja jakości świadczonych usług IT
- Dowód kompetencji dostawcy usług IT
- Spełnienie wymagań prawnych

Proces implementacji



PROJEKTOWANIE SYSTEMU

- Audyt wstępny
- Identyfikacja usług
- Klasyfikacja usług
  - Usługi biznesowe
  - Usługi powszechne
  - Usługi techniczne

Usługi biznesowe

to zestawy funkcjonalności biznesowych, dostarczanych przez systemy IT, które są udostępniane na zewnątrz Śląskiego Centrum Społeczeństwa Informacyjnego

Zidentyfikowane:  usług

Usługi biznesowe

- **B_PeUP**
  Dostęp do Platformy e-Usług Publicznych
- **B_HSM**
  Dostęp do HSM sieciowego
- **B_LMS**
  Dostęp do systemu e-Learning

Usługi powszechne

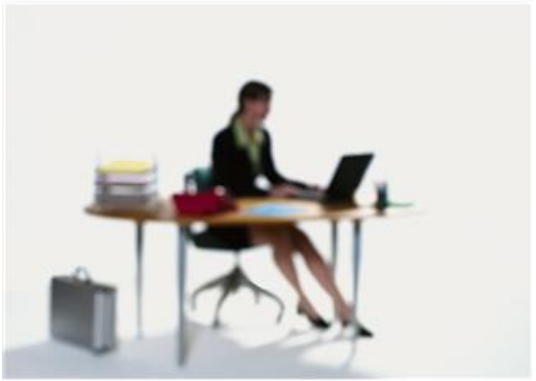
dostarczane są wszystkim obszarom biznesowym w jednolitym zakresie funkcjonalnym i parametrach jakości.

Są to usługi wspierające wewnętrzne procesy biznesowe Śląskiego Centrum Społeczeństwa Informacyjnego.

Zidentyfikowane: **11** usług

Usługi powszechne

- **P_SOD**
  Dostęp do Systemu Obiegu Dokumentów
- **P_AD**
  Utrzymanie domeny Active Directory
- **P_Usiec**
  Utrzymanie udziałów sieciowych



Usługi techniczne

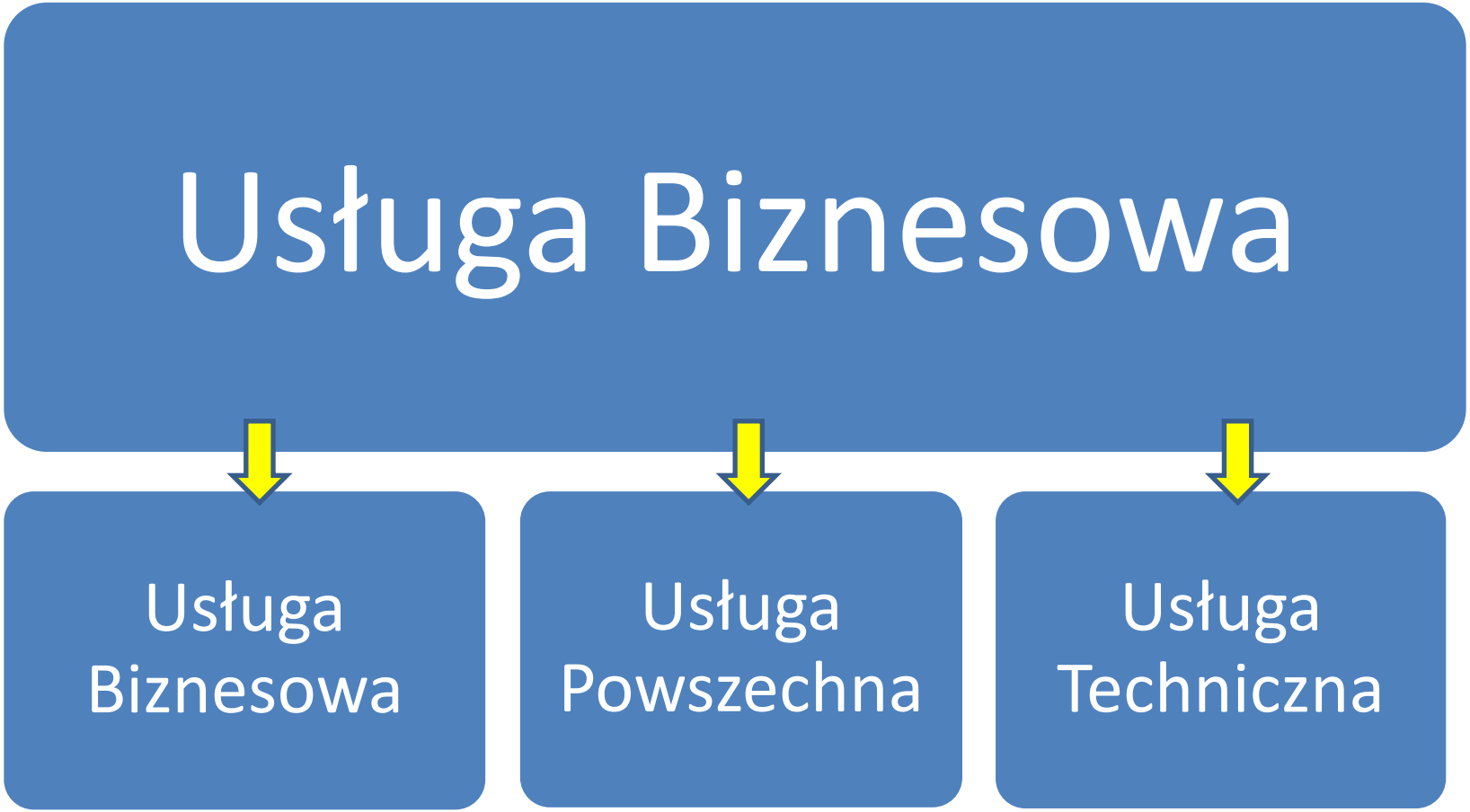
świadczone są wewnątrz IT, niewidoczne dla Klientów i są nastawione na wspieranie Usług Biznesowych IT i Usług Powszechnych IT.

Zidentyfikowane: 9 usług

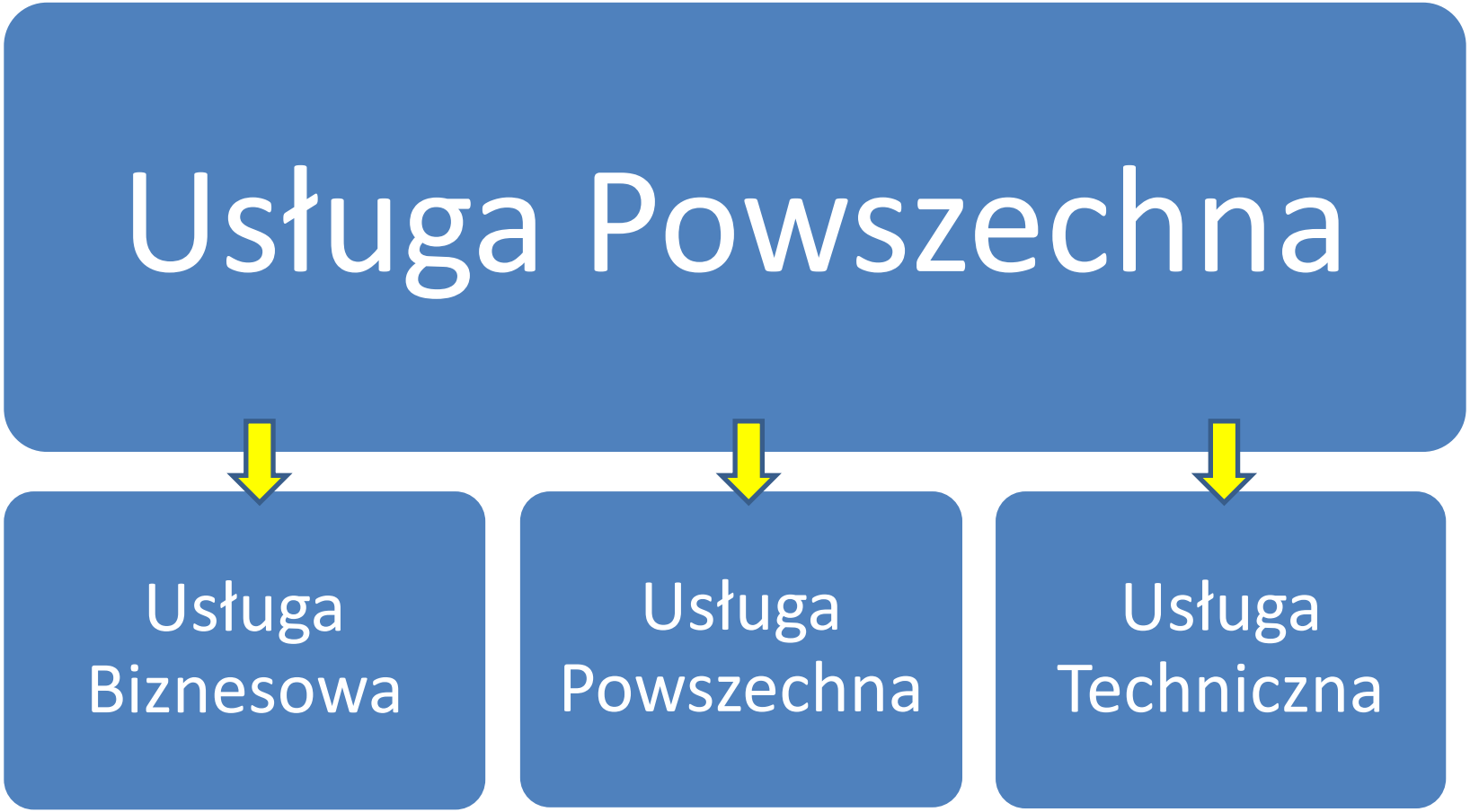
Usługi techniczne

- **T_Backup**
  Utrzymanie kopii zapasowych (backup)
- **T_Vmware**
  Utrzymanie środowiska wirtualnego Vmware
- **T_LAN**
  Utrzymanie sieci LAN

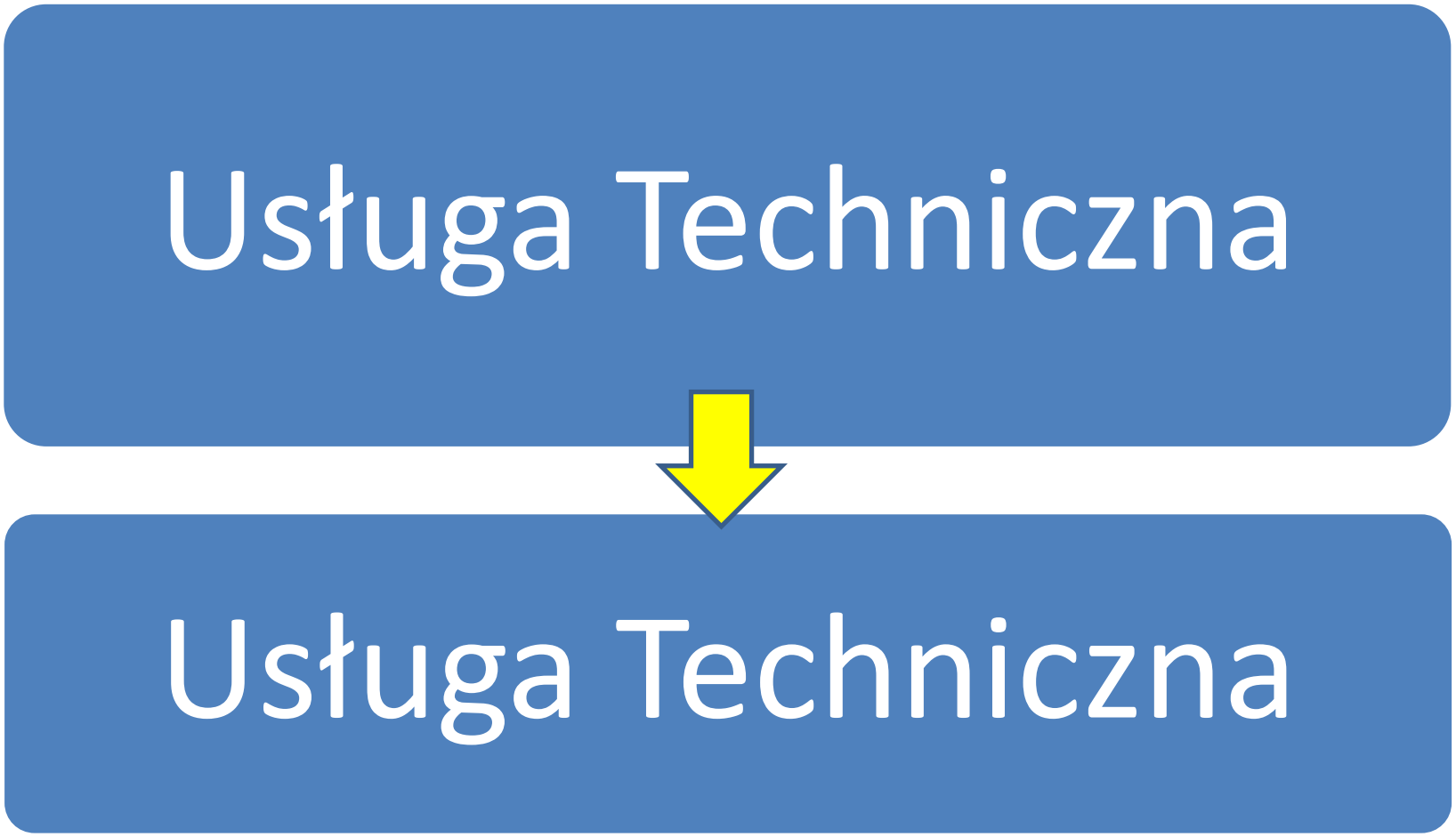
Dekompozycja usług



Dekompozycja usług



Dekompozycja usług



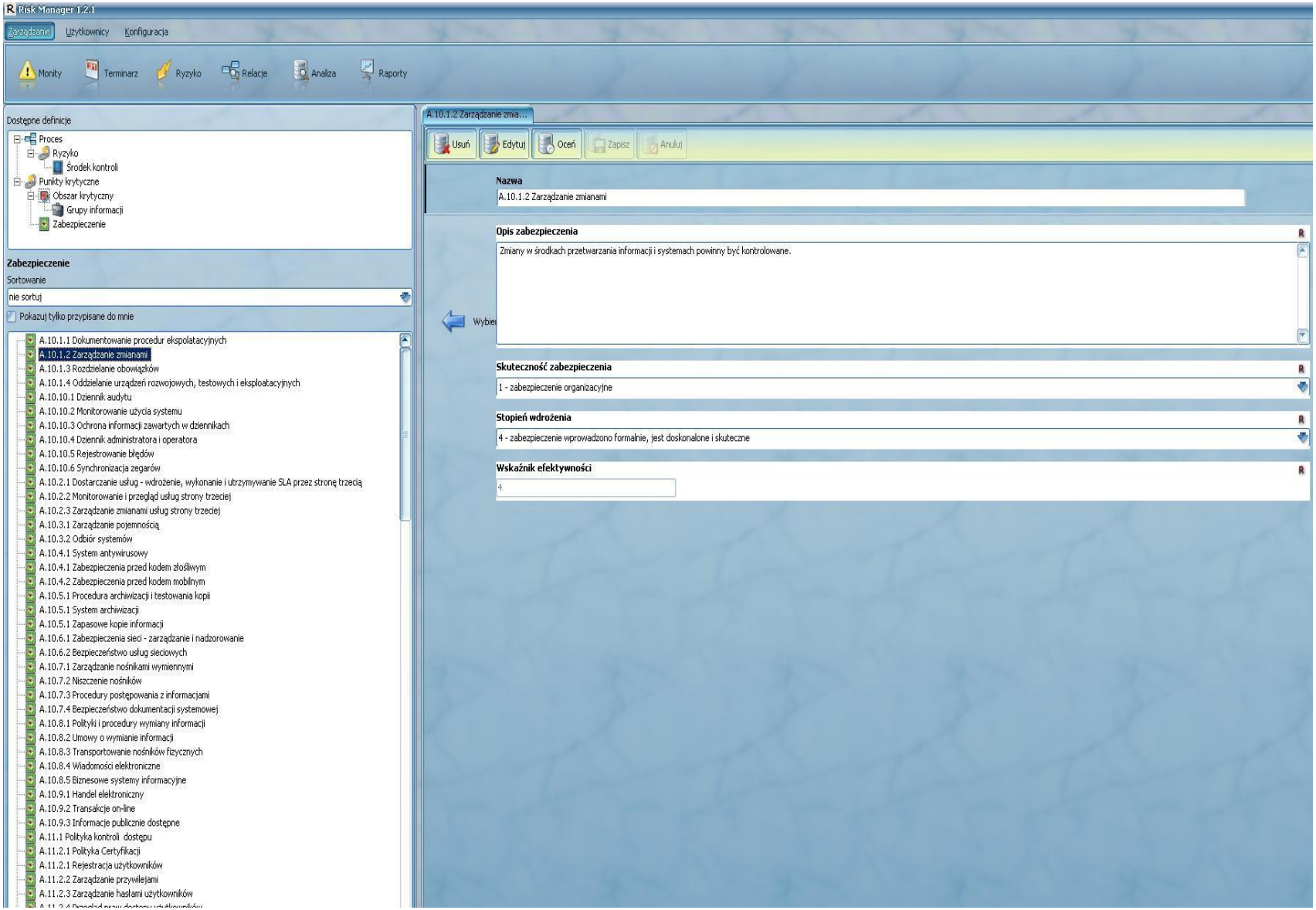
Usługa

- Każda usługa opisana w karcie usługi
  - Identyfikator usługi
  - Opis usługi
  - Odbiorca usługi
  - Parametry świadczenia usługi
    - Mierniki i wskaźniki
  - Elementy konfiguracji
  - Usługi wspierające
  - Plany awaryjne

- Identyfikacja i opis procesów
  - Zarządzanie poziomem usług informatycznych
  - Zarządzanie pojemnością i dostępnością
  - Zarządzanie ciągłością
  - Zarządzanie konfiguracją
  - Zarządzanie zmianą i wydaniem
  - Zarządzanie incydentem/problemem

WDRAŻANIE SYSTEMU

- Wykorzystanie narzędzi informatycznych


Risk Manager 1.2.1
Zarządzanie
Użytkownicy
Konfiguracja
Monity
Terminarz
Ryzyko
Relacje
Analiza
Raporty
Dostępne definicje
Proces
Ryzyko
Środek kontroli
Punkty krytyczne
Obszar krytyczny
Grupy informacji
Zabezpieczenie
Zabezpieczenie
Sortowanie
nie sortuj
Pokazuj tylko przypisane do mnie
A.10.1.1 Dokumentowanie procedur ekspolatacyjnych
A.10.1.2 Zarządzanie zmianami
A.10.1.3 Rozdzielanie obowiązków
A.10.1.4 Oddzielanie urządzeń rozwojowych, testowych i eksploatacyjnych
A.10.10.1 Dziennik audytu
A.10.10.2 Monitorowanie użycia systemu
A.10.10.3 Ochrona informacji zawartych w dziennikach
A.10.10.4 Dziennik administratora i operatora
A.10.10.5 Rejestrowanie błędów
A.10.10.6 Synchronizacja zegarów
A.10.2.1 Dostarczanie usług - wdrożenie, wykonanie i utrzymywanie SLA przez stronę trzecią
A.10.2.2 Monitorowanie i przegląd usług strony trzeciej
A.10.2.3 Zarządzanie zmianami usług strony trzeciej
A.10.3.1 Zarządzanie pojemnością
A.10.3.2 Odbiór systemów
A.10.4.1 System antywirusowy
A.10.4.1 Zabezpieczenia przed kodem złośliwym
A.10.4.2 Zabezpieczenia przed kodem mobilnym
A.10.5.1 Procedura archiwizacji i testowania kopii
A.10.5.1 System archiwizacji
A.10.5.1 Zapasowe kopie informacji
A.10.6.1 Zabezpieczenia sieci - zarządzanie i nadzorowanie
A.10.6.2 Bezpieczeństwo usług sieciowych
A.10.7.1 Zarządzanie nośnikami wymiennymi
A.10.7.2 Niszczenie nośników
A.10.7.3 Procedury postępowania z informacjami
A.10.7.4 Bezpieczeństwo dokumentacji systemowej
A.10.8.1 Polityki i procedury wymiany informacji
A.10.8.2 Umowy o wymianie informacji
A.10.8.3 Transportowanie nośników fizycznych
A.10.8.4 Wiadomości elektroniczne
A.10.8.5 Biznesowe systemy informacyjne
A.10.9.1 Handel elektroniczny
A.10.9.2 Transakcje on-line
A.10.9.3 Informacje publicznie dostępne
A.11.1 Polityka kontroli dostępu
A.11.2.1 Polityka Certyfikacji
A.11.2.1 Rejestracja użytkowników
A.11.2.2 Zarządzanie przywilejami
A.11.2.3 Zarządzanie hasłami użytkowników
A.10.1.2 Zarządzanie zmia...
Usuń
Edytuj
Oceń
Zapisz
Anuluj
Nazwa
A.10.1.2 Zarządzanie zmianami
Opis zabezpieczenia
Zmiany w środkach przetwarzania informacji i systemach powinny być kontrolowane.
Skuteczność zabezpieczenia
1 - zabezpieczenie organizacyjne
Stopień wdrożenia
4 - zabezpieczenie wprowadzono formalnie, jest doskonalone i skuteczne
Wskaźnik efektywności
4

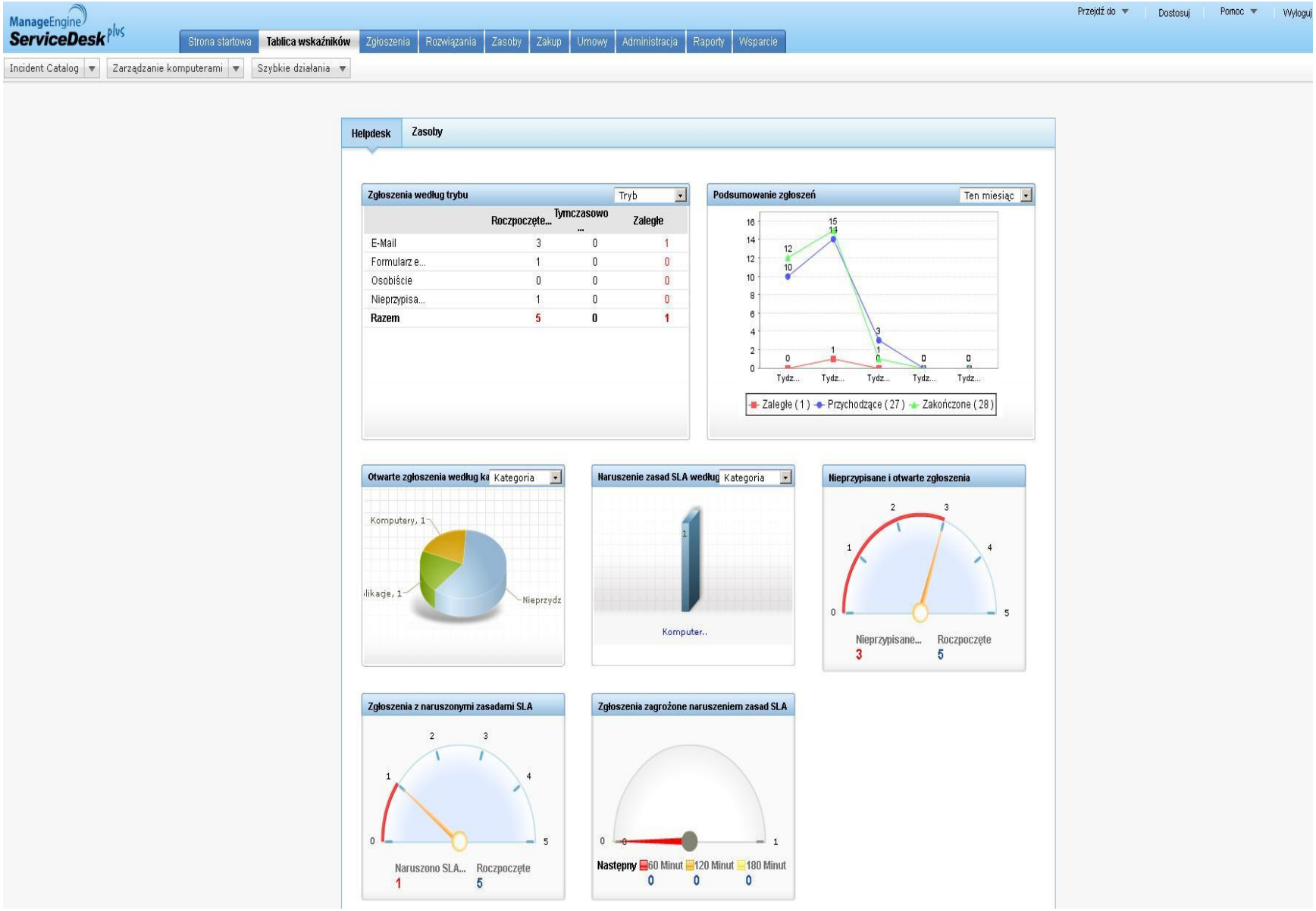
Procesy

- Mapa procesów
  - Procesy wspierające i zarządcze
  - Projekt
  - Procesy zarządzania usługami informatycznymi
    - Projektowanie usług informatycznych
      - Zarządzanie poziomem usług informatycznych
      - Zarządzanie pojemnością i dostępnością
        - Procedura : Definiowanie celów
        - Procedura : Monitorowanie i analiza
      - Zarządzanie ciągłością
    - Przekazanie usług informatycznych
      - Zarządzanie konfiguracją
      - Zarządzanie zmianą i wydaniem
        - Procedura: Rejestracja oraz zatwierdzanie zmiany i wydania
        - Procedura: Realizacja zmiany awaryjnej
        - Procedura: Obsługa, testowanie oraz zamykanie zminay i wydania
    - Eksploatacja usług informatycznych
      - Zarządzanie incydentem
      - Zarządzanie problemem
        - Procedura: Obsługa problemów
        - Procedura: Analiza incydentów
        - Procedura: Aktualizacja bazy wiedzy

- Implementacja procedur
- Doskonalenie systemu
- Rejestracja i klasyfikacja incydentów
  - Typ zgłoszenia
  - Priorytet

MONITOROWANIE FUNKCJONOWANIA

- Wykorzystanie narzędzi informatycznych


ManageEngine ServiceDesk Plus
Przejdź do
Dostosuj
Pomoc
Wyloguj
Strona startowa
Tablica wskaźników
Zgłoszenia
Rozwiązania
Zasoby
Zakup
Umowy
Administracja
Raporty
Wsparcie
Incident Catalog
Zarządzanie komputerami
Szybkie działania
Helpdesk
Zasoby
Zgłoszenia według trybu
Tryb
Roczpoczęte...
Tymczasowo ...
Zaległe
E-Mail 3 0 1
Formularz e... 1 0 0
Osobiście 0 0 0
Nieprzypisa... 1 0 0
Razem 5 0 1
Podsumowanie zgłoszeń
Ten miesiąc
Tydz...
Zaległe (1) Przychodzące (27) Zakończone (28)
Otwarte zgłoszenia według ka
Kategoria
Komputery, 1
Nieprzydz
Naruszenie zasad SLA według
Kategoria
Komputer..
Nieprzypisane i otwarte zgłoszenia
Nieprzypisane...
3
Roczpoczęte
5
Zgłoszenia z naruszonymi zasadami SLA
Naruszono SLA...
1
Roczpoczęte
5
Zgłoszenia zagrożone naruszeniem zasad SLA
Następny
60 Minut
120 Minut
180 Minut
0
0
0

Snapshot - sekap-sod-scsi

Custom Links | Actions | Device Info | Reports

Device Details | Device Notes

sekap-sod-scsi

IP Address	10.10.2.21
Vendor	net-snmp
Category	Server
Type	Linux
Dependency	None
Poll Using	ICMP
Monitoring	5 Min
Sys Desc.	Linux sod-scsi.prv.sekap.pl 2.6....
Passwords	Click here to change

Tools | Add To Google Map

Recent Alarms

CPU Utilization is 100%, threshold value for this mo...

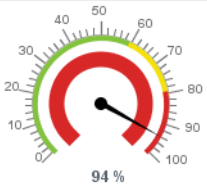
Availability | 30 | 7

Response Time | 30 | 7

Today's Packet Loss | 30 | 7

CPU Utilization | 30 | 7

Memory Utilization | 30 | 7



Disk Utilization | 30 | 7

Used Space : 54 %

URL snapshot - sekap_pl

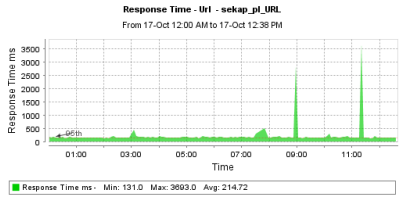
Actions | Configure URL

URL Details

URL Monitor Name	sekap_pl	Status	Clear
URL Address	https://www.sekap.pl/home.seam	Type	URL
Next Poll at	Oct 17,2012 12:40:49 PM	Match Content	Platforma SEKAP
Last Polled at	Oct 17,2012 12:35:49 PM	Last Alarm	

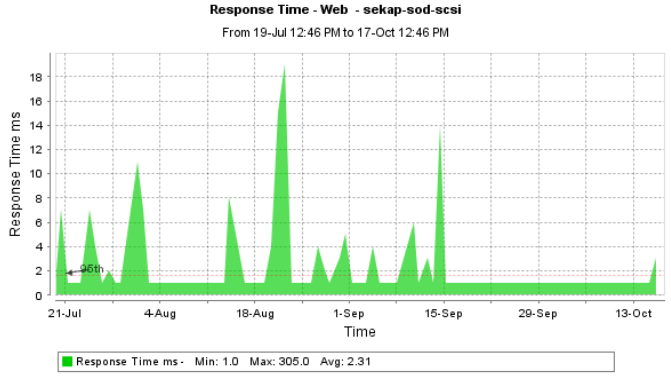
Availability

URL Response Time Graph



Period Last 90 days | Start Time 9.00 Hrs | End Time 21.00 Hrs

sekap-sod-scsi



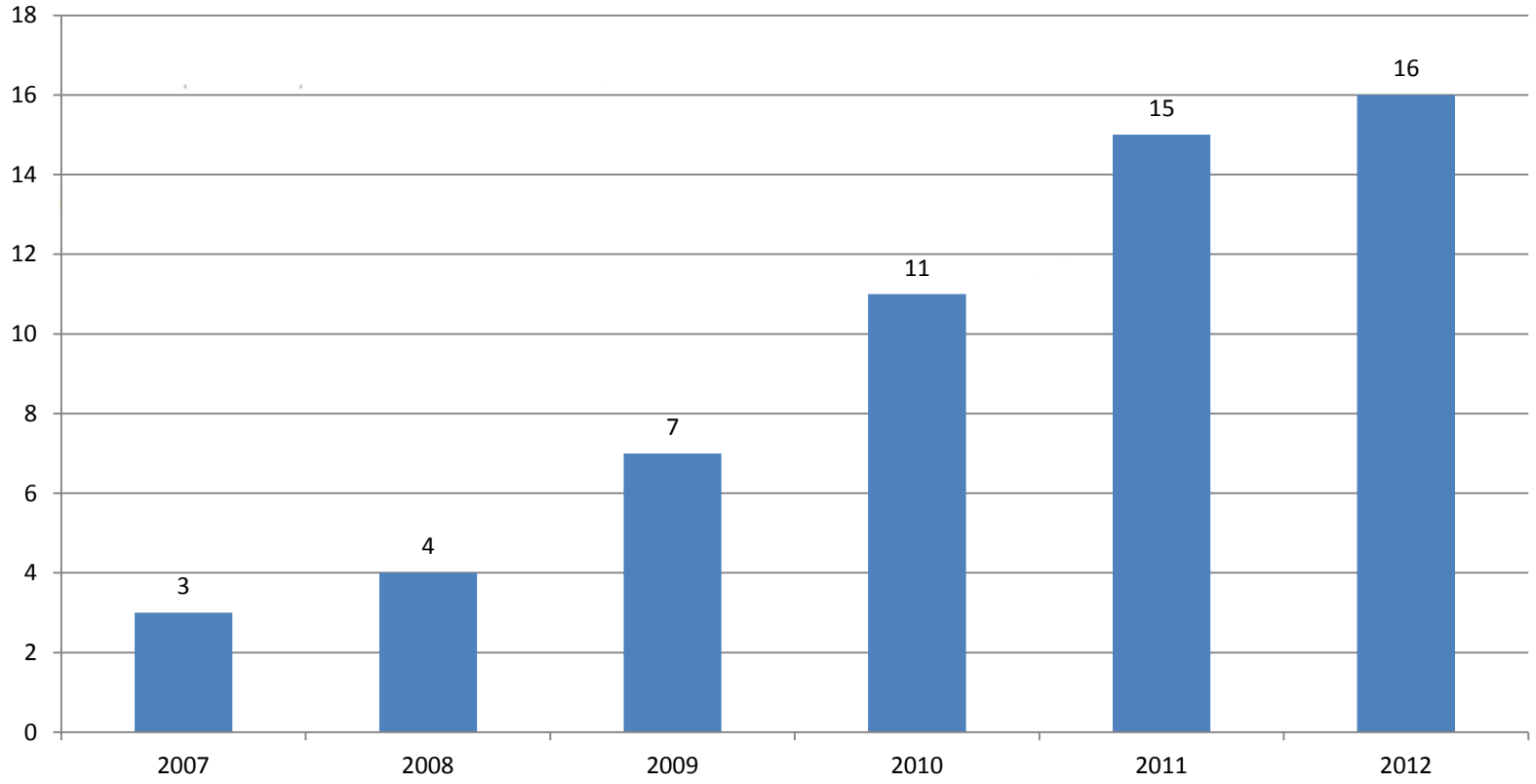
- Monitorowanie i pomiar
- Raporty i zestawienia
- Audyty wewnętrzne
- Testy
- Przegląd zarządzania

Dlaczego ISO/IEC 20000 ?

- Uporządkowanie działania własnej organizacji,
- Koncentracja na usługach, nie na technologii,
- Zmiana światopoglądu administratorów IT,
- Informatyka = biznes,

Odrobinę statystyki

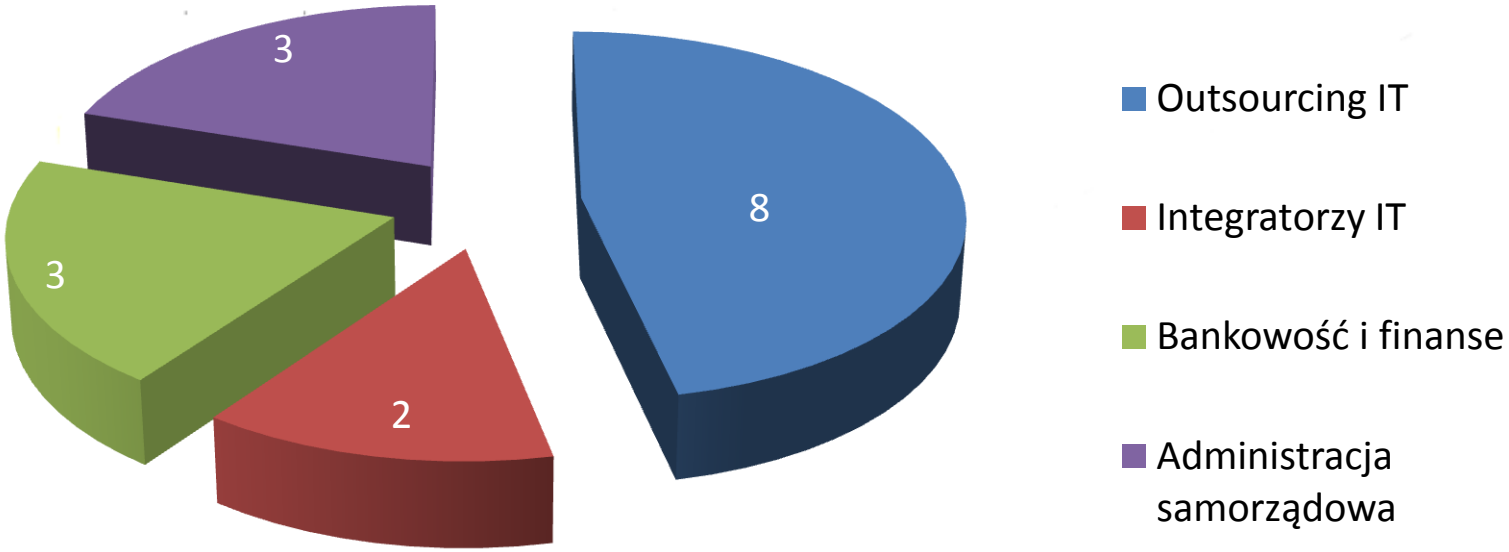
Przyrost liczby certyfikatów ISO/IEC 20000; PN-ISO/IEC20000



Źródło www.iso2700.pl

Statystyka

Podział branż certyfikowanych organizacji



Źródło www.iso2700.pl

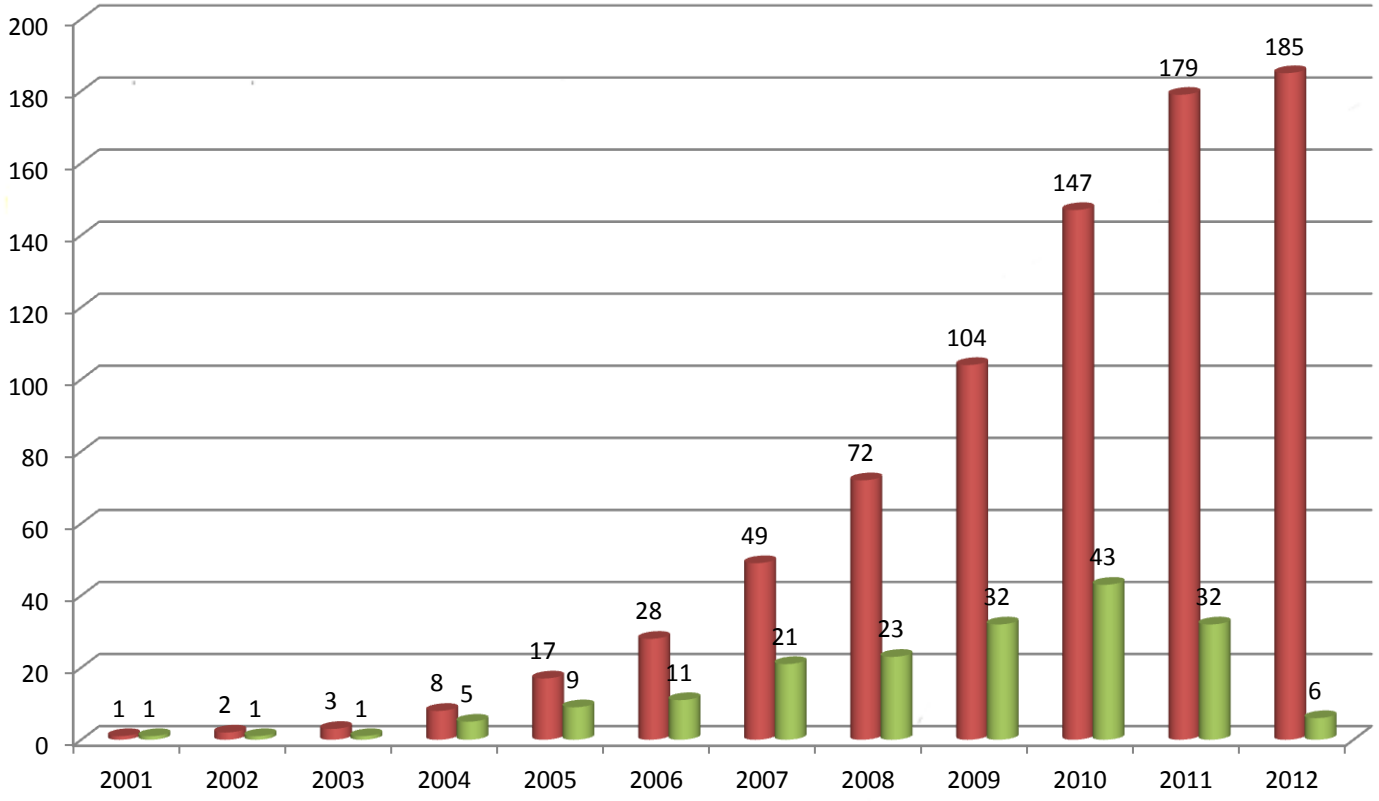
ISO/IEC 20000
Certyfikowane instytucje w Polsce

1. KGHM Polska Miedź S.A. O/COPI
2. Lukas Bank S.A
3. Bank Zachodni WBK S.A.
4. Bank Handlowy w Warszawie S.A.
5. HP Enterprise Services
6. itelligence Sp. z o.o.
7. Urząd Miasta Bydgoszczy
8. Transition Technologies S.A.
9. Advicom Sp. z o.o.
10. Urząd Miejski Wrocławia
11. Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego
12. Elpoinformatyka Sp. z o.o.
13. PN Standard s.j
14. Business Consulting Center Sp. z o.o.
15. itWorks S.A
16. ZETO Poznań

Źródło www.iso2700.pl

Odrobinę statystyki

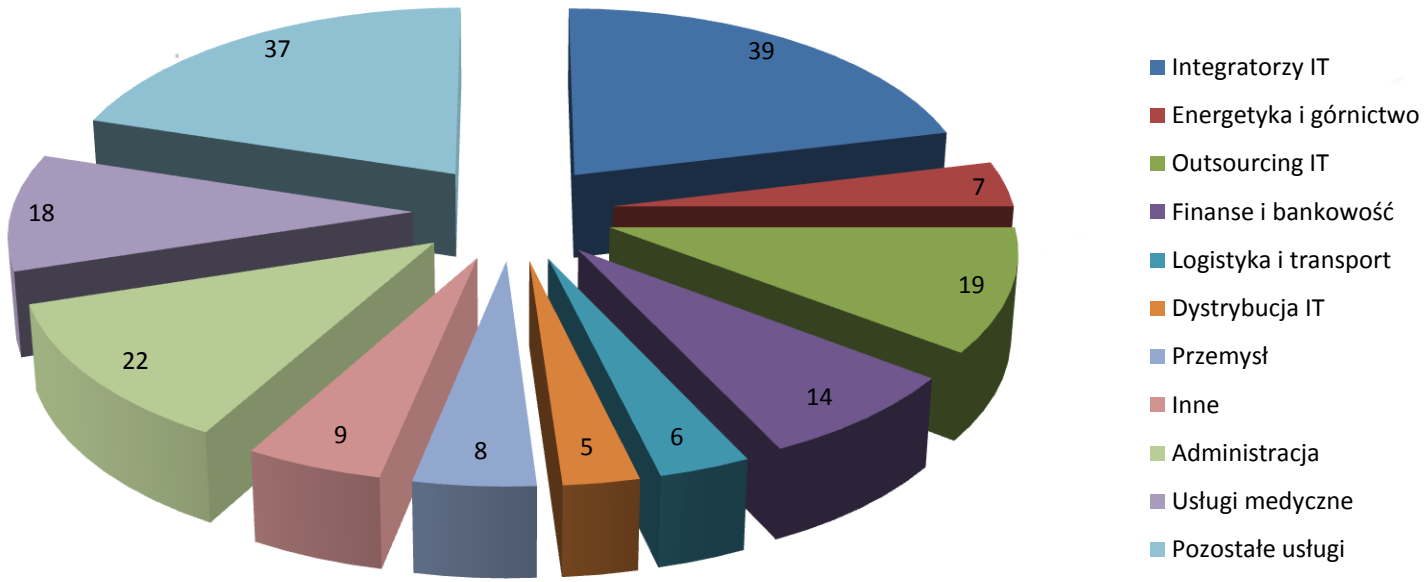
Przyrost liczby certyfikatów ISO/IEC 27001; PN-ISO/IEC 27001



Źródło www.iso2700.pl

ISO/IEC 27001;
PN-ISO/IEC 27001:2007

Podział branż certyfikowanych organizacji

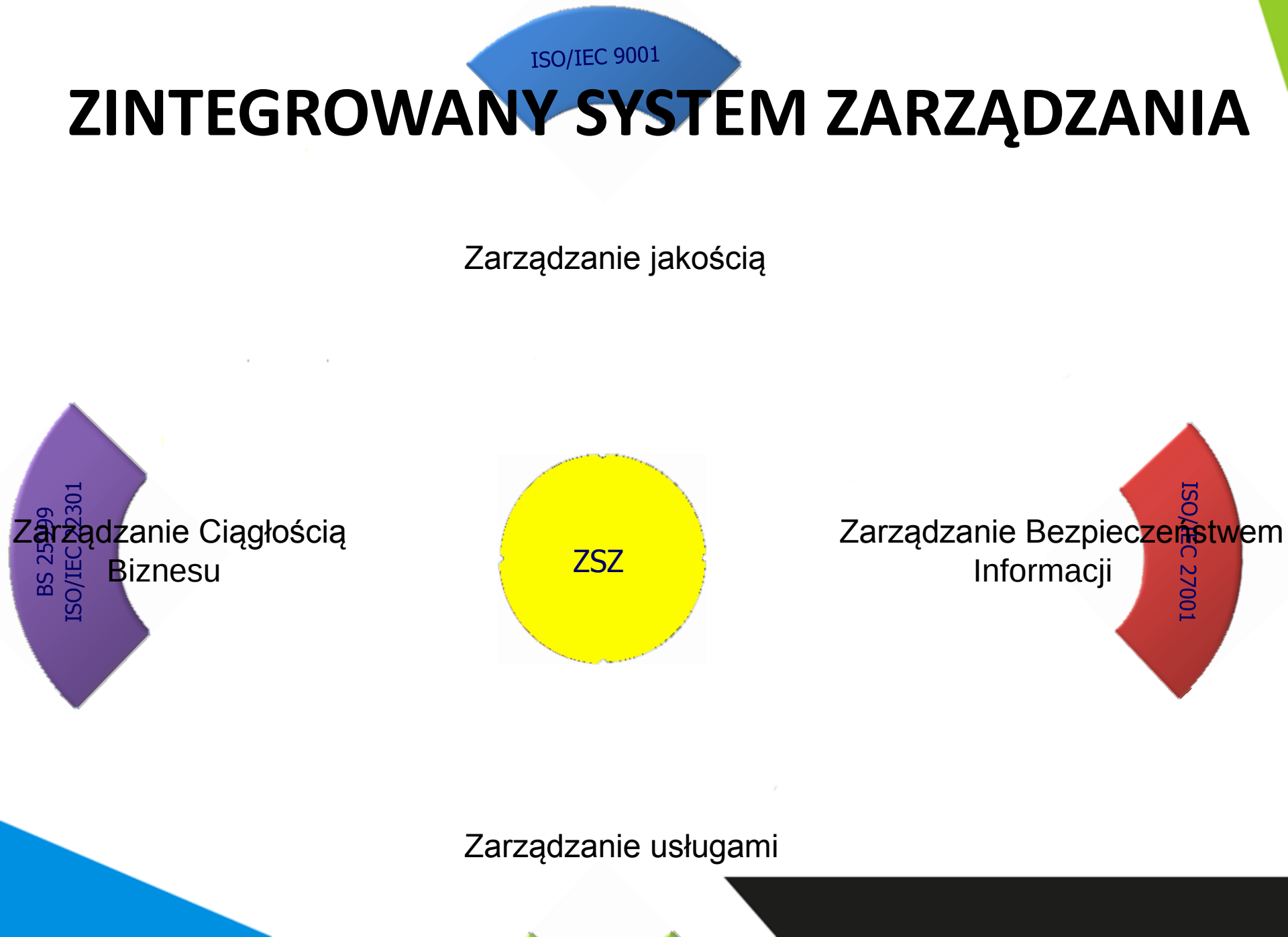


Źródło www.iso2700.pl

Klucz do sukcesu

- Wsparcie kierownictwa
- Budowa świadomości usługowej w CAŁYM zespole
- Zaangażowanie zespołu
- Ukierunkowanie na zmiany
- Proces ciągłego doskonalenia

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA



Dziękuję za uwagę

Jarosław Krawczyk
+48 32 700 78 16
scsi@e-slask.pl

Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego
ul. Powstańców 34, 40-954 Katowice
www.e-slask.pl