

	UNIVERZITETSKA DEČJA KLINIKA, BEOGRAD TIRŠOVA 10			<b>PR.BZB 01</b>
	<b>IZDANJE/IZMENA</b>  <b>1/0</b>	<b>VAŽI OD</b>  <b>01.12.2020.</b>	<b>STRANA</b>  <b>1 od 8</b>	

## PROCEDURA ZA RAD ODSEKA INFORMACIONIH SISTEMA I TEHNOLOGIJA

Odgovoran za primenu procedure	Lice za bezbednost podataka Novica Krsmanović
Nosilac procedure	Rukovodilac Odseka informacionih sistema i tehnologija Novica Krsmanović
Proceduru odobrio	Direktor UDK Doc.dr Siniša Dučić

 УНИВЕРЗИТЕТСКА ДЕЧЈА КЛИНИКА <b>ТИРШОВА</b> ОСНОВАНА 1924.	<b>IZDANJE / IZMENA</b>	<b>VAŽI OD</b>	<b>STRANA</b>	<b>PR.BZB 01</b>
	1/0	01.12.2020.	2 od 8	

## S a d r Ź a j

1	SVRHA.....	3
2	PREDMET I PODRUČJE PRIMENE.....	3
3	REFERENCE I VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	3
4	DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	3
5	ODGOVORNOSTI.....	4
6	OPIS PROCEDURE.....	4
	6.1 Redovni poslovi.....	4
	6.2 Povremeni / periodični poslovi.....	5
	6.3 Poslovi nadzora rada IKT sistema i praćenja informacione bezbednosti.....	5
	6.4 Poslovi u slučaju da dođe do bezbednosnog incidenta.....	6
	6.5 Poslovi po projektu.....	6
	6.6 Izrada planskih dokumenta i pokretanje postupka javnih nabavki za IKT sistem....	6
	6.7 Poslovi sistem analitike i stručnih konsultacija.....	6
	6.8 Kriterijumi obavljanja zahteva za uslugom Odsek informacionih sistema i tehnologija.....	6
7	ZAPISI VEZANI ZA PRIMENU DOKUMENTA.....	7
8	PRAVNI OSNOV.....	7

 УНИВЕРЗИТЕТСКА ДЕЧЈА КЛИНИКА <b>ТИРШОВА</b> ОСНОВАНА 1924.	<b>IZDANJE / IZMENA</b>	<b>VAŽI OD</b>	<b>STRANA</b>	<b>PR.BZB 01</b>
	1/0	01.12.2020.	3 od 8	

## 1 SVRHA

Svrha procedure je da definiše način organizovanja poslovnih procesa u Odseku informacionih sistema i tehnologija, koja je sastavni deo Službe investicionog tehničkog održavanja, pomoćnih poslova, bezbednosti i zaštite na radu.

## 2 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovom procedurom utvrđuju se aktivnosti, nosioci aktivnosti i odgovornosti prilikom pružanja usluga Odseka informacionih sistema i tehnologija.

Primenjuje se u Odseku informacionih sistema i tehnologija, kao i u celokupnoj UDK sa aspekta IKT resursa.

## 3 REFERENCE I VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Procedura je u vezi sa sledećim dokumentima:

- Akt o bezbednosti IKT sistema Univerzitetske dečje klinike;
- Uputstvo o bezbednosti informaciono - komunikacionog sistema Univerzitetske dečje klinike;
- *Svim procedurama* Odseka informacionih sistema i tehnologija.

## 4 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

**UDK** - Univerzitetska dečja klinika;

**Odsek informacionih sistema i tehnologija** – sastavni deo Službe investicionog tehničkog održavanja, pomoćnih poslova, bezbednosti i zaštite na radu.

**OJ** - Organizaciona jedinica UDK;

**IKT sistem** - informaciono-komunikacioni sistem UDK u smislu tehnološko-organizacione celine koja obuhvata:

1. elektronske komunikacione mreže u smislu zakona koji uređuje elektronske komunikacije;
2. uređaje ili grupe međusobno povezanih uređaja, takvih da se u okviru uređaja, odnosno u okviru barem jednog iz grupe uređaja, vrši automatska obrada elektronskih podataka korišćenjem računarskog programa;
3. elektronske podatke koji se čuvaju, obrađuju, pretražuju ili prenose pomoću sredstava iz tač. 1. i 2. a u svrhu njihovog rada, upotrebe, zaštite ili održavanja;
4. organizacionu strukturu putem koje se upravlja IKT sistemom;

**Informaciona bezbednost** - predstavlja skup mera koje omogućavaju da elektronski podaci kojima se rukuje putem IKT sistema budu zaštićeni od neovlašćenog pristupa, kao i da se zaštiti tajnost, integritet, raspoloživost, autentičnost i neporecivost tih podataka, da bi IKT sistem funkcionisao kako je predviđeno, kada je predviđeno i pod kontrolom ovlašćenih lica;

**Administrator IKT sistema** - zaposleni Odsek informacionih sistema i tehnologija kome je dozvoljeno administriranje IKT i/ili IS sistema.

**Lice zaduženo za bezbednost podataka** - zaposleni UDK, lice koje se bavi poslovima informacione bezbednosti;

**Korisnik** - zaposleni UDK koji ima pristup IKT sistemu radi obavljanja svojih poslovnih aktivnosti;

**Lista IKT resursa** - elektronska baza evidencija IKT resursa i usluga koje Odsek informacionih sistema i tehnologija pruža u UDK;

**BIS Heliant** (informacioni sistem) je deo IKT sistema UDK koji je namenjen planskom prikupljanju, skladištenju, obradi i razmeni informacija / podataka o pacijentima i lečenju, kao i

	<b>IZDANJE / IZMENA</b>	<b>VAŽI OD</b>	<b>STRANA</b>	<b>PR.BZB 01</b>
	1/0	01.12.2020.	4 od 8	

informacija koje su značajne za poslovne procese UDK, a na način takav da su informacije dostupne i upotrebljive svima koji su ovlašćeni da ih koriste.

**Usluga Odseka informacionih sistema i tehnologija** - stručna usluga koju sprovodi jedan ili više zaposlenih iz Odseka.

## 5 ODGOVORNOSTI

Svaki zaposleni je dužan da se ponaša u skladu sa procedurom i u skladu sa svojim zaduženjima će snositi odgovornost na osnovu "Pravilnika o disciplini i ponašanju zaposlenih UDK". Saradnici UDK su dužni da se ponašaju u skladu sa ugovorom i u skladu sa njim će snositi odgovornost.

Obaveza rukovodioca svake organizacione jedinice UDK je da upozna sa ovom procedurom sve zaposlene i novozaposlene, bilo da su u radnom odnosu za stalno ili na određeno vreme.

Za kontrolu sprovođenja procedure odgovorni su rukovodilac Odseka informacionih sistema i tehnologije i Administrator IKT sistema.

## 6 OPIS PROCEDURE

U Odseku informacionih sistema i tehnologija se obavljaju poslovi iz oblasti informatike, analitike i obrade podataka koji su usmereni ka obezbeđivanju nesmetanog i bezbednog funkcionisanja i korišćenja IKT sistema, neophodnih za obavljanje osnovnih delatnosti UDK.

Zaposleni Odseka informacionih sistema i tehnologija su dužni da se u toku svog rada pridržavaju procedura rada.

Svi zaposleni Odseka informacionih sistema i tehnologija su dužni da o svom radu na zahtev bilo kog Korisnika / Zaposlenog UDK ili saradnika obaveste rukovodioca Odsek informacionih sistema i tehnologija putem *mail*-a ili popunjenog zahteva za uslugom Odseka informacionih sistema i tehnologija.

Na osnovu ovih prijava, rukovodilac Odseka vodi evidenciju usluga iz koje generiše izveštaj o radu Odseka i vrši planiranje (kadrova, opreme itd.).

### 6.1 Redovni poslovi

Korisnik koji ima potrebu za nekom uslugom Odseka informacionih sistema i tehnologija:

- obaveštava odgovarajućeg zaposlenog Odseka ili
- ukoliko nije siguran koji zaposleni Odseka je zadužen za izvršenje potrebne usluge, Korisnik se obraća rukovodiocu Odseka, koji analizira potrebu Korisnika i obaveštava odgovarajućeg zaposlenog Odseka da treba da izvrši traženu uslugu.

Zaposleni Odseka, zadužen za izvršenje tražene usluge Korisnika, postupa po nekoj od sledećih procedura:

- ako je usluga Odseka vezana za probleme u radu računarske opreme, mreže ili BIS/IS, zaposleni Odseka postupa u skladu sa procedurom rada;
- ako je usluga Odseka vezana za administriranje korisničkog naloga, zaposleni Odseka postupa u skladu sa Procedurom o pravima pristupa IKT sistemu;
- ako je usluga Odseka vezana za
  1. izmenu elektronskih podataka;
  2. izmenu elektronskih dokumenata;
  3. analizu ili obradu podataka
  4. tehničku podršku, pomoć ili kompletnu pripremu prezentacija, tada zaposleni Odseka postupa u skladu sa važećim procedurama rada.

	<b>IZDANJE / IZMENA</b>	<b>VAŽI OD</b>	<b>STRANA</b>	<b>PR.BZB 01</b>
	1/0	01.12.2020.	5 od 8	

## 6.2 Povremeni / periodični poslovi

Korisnik obaveštava rukovodioca Odseka o potrebama za uslugom Odseka. Rukovodilac Odseka razmatra potrebu Korisnika i obaveštava odgovarajućeg zaposlenog Odseka da treba da izvrši traženu uslugu. Zaposleni Odseka zadužen za izvršenje tražene usluge Korisnika, postupa po nekoj od sledećih procedura:

- ako je usluga Odseka vezana za instalaciju i konfiguraciju nove IKT opreme, tada zaposleni Odseka postupa u skladu sa *Procedurom o instalaciji i konfiguraciji sistema*;
- ako je usluga Odseka vezana za pristupanje mreži i mrežnim uređajima, tada zaposleni Odseka postupa u skladu sa *Procedurom o pristupu mreži i mrežnim uređajima*;
- ako je usluga Odseka vezana za korišćenje mobilnih uređaja, tada zaposleni Odseka postupa u skladu sa *Procedurom o korišćenju mobilnih uređaja*;
- ako je usluga Odseka vezana za VPN pristup, tada zaposleni Odseka postupa u skladu sa *Procedurom za VPN pristup IS*;
- ako je usluga Odseka vezana za edukaciju zaposlenih, tada zaposleni Odseka postupa u skladu sa vežećim procedurama rada, *Aktom o bezbednosti IKT UDK i Uputstvu o bezbednosti IKTa..*

## 6.3 Poslovi nadzora rada IKT sistema i praćenja informacione bezbednosti

U Odseku informacionih sistema i tehnologija se vrši nadzor nad radom IKT sistema o čemu se redovno izveštava Lice zaduženo za bezbednost podataka UDK.

U cilju obezbeđivanja uslova za nesmetan rad IKT sistema i sprečavanja bezbednosnih incidenata, sprovode se sledeće procedure:

- PR.BZB 02 Procedura o instalaciji i konfiguraciji sistema;
- PR.BZB 03 Procedura pristupa mreži i mrežnim uređajima;
- PR.BZB 04 Procedura održavanja IKT mreže i ažuriranja sistema;
- PR.BZB 05 Procedura o pravima pristupa IKT sistemu;
- PR.BZB 06 Procedura postupanja pri obradi, prenosu i skladištenju podataka;
- PR.BZB 07 Procedura za VPN pristup;
- PR.BZB 08 Procedura edukacije zaposlenih iz oblasti bezbednosti IKT sistema;
- PR.BZB 09 Procedura o zaštiti od zlonamernog softvera;
- PR.BZB 10 Procedura za bezbedno upravljanje prenosnim nosačima podataka;
- PR.BZB 11 Procedura za bezbedno rashodovanje nosača podataka;
- PR.BZB 12 Procedura za izradu rezervnih kopija (*backup-a*);
- PR.BZB 13 Procedura odlaganja i čuvanja, uništavanja poverljivih dokumenata;
- PR.BZB 14 Procedura uključivanja i isključivanja servera;
- PR.BZB 15 Procedura za upravljanje bezbednosnim incidentima IKT sistema;
- PR.BZB 16 Procedura za obezbeđivanje rada tokom i nakon incidenta u IKT sistemu;
- PR.BZB 17 Procedura o bezbednosti razmene ePoruka;
- PR.BZB 18 Procedura o korišćenju mobilnih uređaja;
- PR.BZB 19 Procedura za bezbednost informacija koje su dostupne pružiocima usluga;
- PR.BZB 20 Procedura za komunikaciju „*on line*“;
- PUI 04 Procedura u slučaju privremene nedostupnosti bolničkog informacionog sistema;
- PUI 05 Procedura za ažuriranje internet prezentacije UDK.

	<b>IZDANJE / IZMENA</b>	<b>VAŽI OD</b>	<b>STRANA</b>	<b>PR.BZB 01</b>
	1/0	01.12.2020.	6 od 8	

#### 6.4 Poslovi u slučaju da dođe do bezbednosnog incidenta

U slučaju da dođe do bezbednosnog incidenta, aktivnosti zaposlenih su planirane procedurama:

- PR.BZB 14 Procedura uključivanja i isključivanja servera;
- PR.BZB 15 Procedura za upravljanje bezbednosnim incidentima u IKT sistemu;
- PR.BZB 16 Procedura za obezbeđivanje rada tokom i nakon incidenta u IKT sistemu UDK.

#### 6.5 Poslovi po projektu

Aktivnosti kao i učesnici poslova po projektu su definisani samim projektom.

#### 6.6 Izrada planskih dokumenta i pokretanje postupka javnih nabavki za IKT sistem

Rukovodilac Odseka informacionih sistema i tehnologija u saradnji sa zaposlenima Odseka izrađuje godišnja planska dokumenta:

- Plan rada Odseka informacionih sistema i tehnologija;
- Plan nabavki za centralne komponente IKT sistema, kao i Plan nabavki za IKT usluge na nivou UDK.

Rukovodilac Odseka informacionih sistema i tehnologija imenuje zaposlene Odseka koji su, u zavisnosti od delokruga rada, zaduženi za ispitivanje potreba UDK i ponude tržišta, kao i učešće u izradi predloga Plana nabavki.

Rukovodilac Odseka pre dostavljanja predloga Plana nabavki za IKT, treba da ima i mišljenje Lica zaduženog za bezbednost podataka UDK. Plan nabavki se izrađuje u skladu sa Pravilnikom o bližem uređivanju postupka javnih nabavki UDK.

#### 6.7 Poslovi sistem analitike i stručnih konsultacija

U Odseku informacionih sistema i tehnologija se rade i poslovi sistem analize postojećih i/ili budućih sistema kao i intergacije sistema. Korisnik upućuje rukovodiocu Odseka zahtev za pomoć u rešenju problema. U zavisnosti od problema, rukovodilac Odseka zadužuje zaposlenog Odseka koji prikuplja relevantne informacije, samostalno ili u timu vrši sistem analizu, koordinira proces rešavanja problema i daje preporuke rešenja u pisanoj formi.

Za poslove koji se tiču bezbednosti podataka potrebno je mišljenje Lica zaduženog za bezbednost podataka UDK.

#### 6.8 Kriterijumi obavljanja zahteva za uslugom Odseka informacionih sistema i tehnologija

Ukoliko istovremeno stigne više zahteva za uslugom Odseka tada se određuju prioriteti prema kriterijumima datim u tabeli:

**Tabela 1. Tabela kriterijuma obavljanja zahteva za uslugom Odseka**

R. br.	Prekidi u radu:	Prioritet
1	Prekid u radu servera, mreže ili bilo kog dela IKT opreme Heliant mreže	1
2	Prekid u radu jednog računara po prijavi korisnika / zaposlenog UDK koji je u procesu rada sa pacijentima	2
3	Prekid u radu jednog računara po prijavi korisnika / zaposlenog UDK koji nije u procesu rada sa pacijentima	4
4	Prekid u radu eMaila, interneta	5
5	Praćenje rada celokupnog IKT sistema	3
6	Preventivno održavanje IKT sistema	6

	<b>IZDANJE / IZMENA</b>	<b>VAŽI OD</b>	<b>STRANA</b>	<b>PR.BZB 01</b>
	1/0	01.12.2020.	7 od 8	

7	Stručno usavršavanje zaposlenih Odseka informacionih sistema i tehnologija	7
8	Edukacija zaposlenih iz oblasti bezbednosti IKT	8

## 7 ZAPISI VEZANI ZA PRIMENU DOKUMENTA


Naziv zapisa	Oznaka obrasca	Zapis formira	Rok čuvanja	Mesto čuvanja	Forma
Zahtev za uslugu Odseka informacionih sistema i tehnologija	O.BZB 01	Odsek informacionih sistema i tehnologija	1 godina	Odsek inf.sistema i tehn.	P/E

## 8 PRAVNI OSNOV

- Zakon o informacionoj bezbednosti („Sl.glasnik RS", br. 6/2016, 94/2017);
- Zakon o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva („Sl.glasnik RS", br. 123/2014, 106/2015, 105/2017, 25/2019);
- Zakon o zaštiti podataka o ličnosti („Sl.glasnik RS", br. 87/2018).

	<b>IZDANJE / IZMENA</b>	<b>VAŽI OD</b>	<b>STRANA</b>	<b>PR.BZB 01</b>
	1/0	01.12.2020.	8 od 8	

**Prilog 1:** Obrazac O.BZB 01 Zahtev za uslugu Odseka za informacione sisteme i tehnologije

	<b>IZDANJE / IZMENA</b>	<b>VAŽI OD</b>	<b>O.BZB 01</b>
	1/0	01.12.2020.	

**Zahtev za uslugu Odseka za informacione sisteme i tehnologije**

Datum zahteva \_\_\_\_\_

Tražilac usluge \_\_\_\_\_

Organizaciona jedinica kojoj je potrebna usluga  
\_\_\_\_\_

Problem / kvar \_\_\_\_\_

Zaposleni Odseka koji je primio zahtev \_\_\_\_\_

Očekivano vreme izvršenja usluge \_\_\_\_\_

Datum izvršene usluge \_\_\_\_\_

Zaposleni koji je sproveo uslugu \_\_\_\_\_

Potpis ovlašćenog lica Organizacione jedinice kojoj je bila potrebna  
usluga \_\_\_\_\_