Институт за онкологију и радиологију Србије
Пастерова 14, Београд, Србија
+381 11 2067 100
iors@ncrc.ac.rs www.ncrc.ac.rs

01-1/2023/3794
26 DEC 2023

ПРОЦЕДУРА
ЗА РАД ДАТА ЦЕНТРА

Ознака процедуре	**П.ДТЦ.01**
Верзија	02
Датум усвајања	08.03.2018./15.12.2023.
Аутор процедуре	Зорана Бизетић, маст мат Душица Гавриловић, маст мат
Носилац процедуре	Др сц. мед. др Ана Јовићевић
Процедуру одобрио	Доц. др Милан Жегарац

1.0 ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

ИОРС је Институт за онкологију и радиологију Србије;
ОЈ је Организациона јединица ИОРС-а;
ДЦ је Дата Центар ИОРС-а;

ИКТ систем је информационо-комуникациони систем ИОРС-а у смислу технолошко-организационе целине која обухвата:

1. електронске комуникационе мреже у смислу закона који уређује електронске комуникације;
2. уређаје или групе међусобно повезаних уређаја, таквих да се у оквиру уређаја, односно у оквиру барем једног из групе уређаја, врши аутоматска обрада електронских података коришћењем рачунарског програма;
3. електронске податке који се похрањују, обрађују, претражују или преносе помоћу средстава из подтач. (1.) и (2.) ове тачке, а у сврху њиховог рада, употребе, заштите или одржавања;
4. организациону структуру путем које се управља ИКТ системом;

ИС (информациони систем) је део ИКТ система ИОРС-а који је формализован и намењен планском прикупљању, складиштењу, обради, размени и испоруци информација од значаја за рад, тако да су информације доступне и употребљиве свима који су овлашћени да их користе;

Информациона безбедност представља скуп мера које омогућавају да електронски подаци којима се рукује путем ИКТ система буду заштићени од неовлашћеног приступа, као и да се заштити тајност, интегритет, расположивост, аутентичност и непорецивост тих података, да би ИКТ систем функционисао како је предвиђено, када је предвиђено и под контролом овлашћених лица;

Начелник ДЦ је начелник одељења Дата ценатр;

Запослени ДЦ је радник Дата центра;

Корисник је запослени ИОРС-а који има приступ ИКТ систему ради обављања својих пословних активности;

Услуга ДЦ је стручна услуга коју спроводи један или више запослених из Дата центра.

2.0 ПРЕДМЕТ

Овом процедуром утврђују се активности, носиоци активности и одговорности приликом пружања услуга ДЦ.

3.0 ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Примењује се у Дата Центру као и у целокупном ИОРС-у.

4.0 ОДГОВОРНОСТИ

Сваки запослени је дужан да се понаша у складу са процедуром и у складу са својим задужењима ће сносити одговорност.
Обавеза руководиоца сваке организационе јединице ИОРС-а је да све запослене упозна са процедуром и све новозапослене, било да су у сталном или радном односу на одређено време.
За контролу спровођења процедуре одговоран је Начелник Дата Центра.

5.0 ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

У Дата Центру се обављају послови из области информатике, аналитике и обраде података који су усмерени ка обезбеђивању несметаног и безбедног функционисања и коришћења ИКТ система, неопходних за обављање основних делатности ИОРС-а (здравствена, научно-истраживачка, наставна.
Запослени Дата центра су дужни да се у току свог рада придржавају *Процедуре остављања осетљивих и поверљивих докумената и материјала.*
Сви послови које спроводе запослени ДЦ су приказани у Прилогу 1 и могу се груписати у више целина које су детаљније описане у даљем тексту.

5.1 Редовни послови

Корисник који има потребу за неком услугом ДЦ:

- обавештава одговарајућег запосленог ДЦ или
- уколико није сигуран који запослени ДЦ је задужен за извршење потребне услуге, Корисник се обраћа Начелнику ДЦ. Начелник ДЦ анализира потребу Корисника и обавештава одговарајућег запосленог ДЦ да треба да изврши тражену услугу.

Запослени ДЦ, задужен за извршење тражене услуге Корисника, поступа по некој од следећих процедура:

- ако је услуга ДЦ везана за проблеме у раду рачунарске опреме, мреже или ИС, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром о одржавању рачунарске опреме и ажурирања система*;
- ако је услуга ДЦ везана за администрирање корисничког налога, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром о правима приступа ИКТ систему*;
- ако је услуга ДЦ везана за (1) измену електронских података; (2) измену електронских документа; (3) анализу и обраду података (4) техничку припрему презентација, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром за поступање, обраду, складиштење и пренос података*;

- ако је услуга ДЦ везана за ажурирање или администрирање WEB сајта ИОРС-а, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром за администрирање WEB сајта ИОРС-а.*

Детаљан опис редовних послова ДЦ је приказан у Прилогу 2.

5.2 Повремени/периодични послови

Корисник обавештава Начелника ДЦ о потребама за услугом ДЦ. Начелник ДЦ анализира потребу Корисника и обавештава одговарајућег запосленог ДЦ да треба да изврши тражену услугу. Запослени ДЦ, задужен за извршење тражене услуге Корисника, поступа по некој од следећих процедура:

- ако је услуга ДЦ везана за инсталацију и конфигурацију нове ИКТ опреме, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром о инсталацији и конфигурацији система*;
- ако је услуга ДЦ везана за приступање мрежи и мрежним уређајима, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром о приступу мрежи и мрежним уређајима*;
- ако је услуга ДЦ везана за коришћење мобилних уређаја, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром о коришћењу мобилних уређаја*;
- ако је услуга ДЦ везана за ВПН приступ, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром за ВПН приступ ИС*;
- ако је услуга ДЦ везана за едукацију запослених, тада запослени ДЦ поступа у складу са *Процедуром о едукацији запослених из области безбедности ИКТ система.*

5.3 Послови надзора рада ИКТ система и праћења информационе безбедности

У ДЦ се врши надзор над радом ИКТ система о чему се редовно извештава Стручни колегијум. У циљу обезбеђивања услова за несметан рад ИКТ система ИОРСа и спречавања безбедносних инцидената, спроводе се следеће процедуре:

- *Процедура о инсталацији и конфигурацији система;*
- *Процедура о приступу мрежи и мрежним уређајима;*
- *Процедура о одржавању рачунарске опреме и ажурирања система;*
- *Процедура за поступање, обраду, складиштење и пренос података;*
- *Процедура за администрирање WEB сајта ИОРС-а;*
- *Процедура за ВПН приступ ИС;*
- *Процедура о едукацији запослених из области безбедности ИКТ система.*

- *Процедура о заштити од злонамерног софтвера*
- *Процедура за управљање преносним носачима података*
- *Процедура за безбедно расходовање носача података*
- *Процедура за израду резервних копија*
- *Процедура о безбедности информација које су доступне пружаоцима услуга*
- *Процедура укључивања и искључивања сервера*

5.4 Послови у случају да дође до безбедносног инцидента

У случају да дође до безбедносног инцидента, активности запослених су планиране процедурама:

- *Процедура укључивања и искључивања сервера*
- *Процедура за управљање безбедносним инцидентима у ИКТ систему*
- *Процедура за обезбеђивање континуитета пословања током и након инцидента*

5.5 Послови по пројекту

Активности као и учесници послова по пројекту су дефинисани самим пројектом.

5.5 Израда планских документа и покретање поступка јавних набавки за ИКТ систем

Начелник ДЦ у сарадњи са запосленима ДЦ израђује годишња планска документа:

- План рада ДЦ;
- План набавки за централну компоненту ИКТ система (сервере, мрежу, системе,...) као и План набавки за ИКТ услуге на нивоу ИОРС-а;
- План кадрова ДЦ и стручног усавршавања запослених ДЦ;
- План годишњих одмора за запослене ДЦ.

Начелник ДЦ именује запослене ДЦ који су, у зависности од делокруга рада, задужени за испитивање потреба ИОРС-а и понуде тржишта, као и учешће у изради предлога Плана набавки. Начелник ДЦ доставља предлог Плана набавки за ИКТ области ИОРС-а (ИКТ опрема и услуге) у складу са *Правилником о оближем уређивању поступка јавних набавки ИОРС-а.*

Начелник ДЦ врши покретање поступка јавних набавки и прати ИКТ уговор у складу са *Правилником о ближем уређивању поступка јавних набавки ИОРС-а.*

5.6 Иницирање иновативних или научних ИКТ пројеката ИОРС-а

ДЦ је надлежан за израду предлога пројеката који се односе на ИКТ технологије. Предлози пројекта се достављају Директору ИОРС-а и по потреби су у форми Матрице М1 и М2 обрасца Министарства здравља.

5.7 Послови систем аналитике и стручних консултација

У Дата центру се раде и послови систем анализе постојећих и/или будућих система као и интергације система. Корисник упућује Начелнику ДЦ захтев за помоћ у решењу проблема. У зависности од проблема, Начелник ДЦ задужује запосленог ДЦ који прикупља релевантне информације, самостално или у тиму врши систем анализу, координира процес решавања проблема и даје препоруке решења у писаној форми.

5.7 Критеријуми обављања захтева за услугом ДЦ

Уколико истовремено стигне више захтева за услугом ДЦ тада се одређују приоритети према критеријумима датим у Табели:

Табела критеријуми обављања захтева за услугом ДЦ:

Рбр	Прекиди у раду:	Приоритет
1)	Прекид у раду сервера, мреже или Хелианта када чекају сви пацијенти и сви запослени	1
2)	Прекид у раду ЛИС-а или дела мреже када чека више пацијената и више запослених из процеса лечења (Конзилијуми; амбуланте; пријем; ДБ; шалтери)	2
3)	Прекид у раду једног рачунара када чека пацијент и више запослених из процеса лечења (Конзлијуми; амбуланте; пријем; ДБ; шалтери)	3
4)	Прекид у раду Фактурне службе непосредно пре пуштања фактуре; обрачуна зарада непосредно пре пуштања плата; књиговодства непосредно пре биланса; трезор	4
5)	Прекид у раду једног рачунара када чекају запослени из процеса лечења (Стационар...)	5
6)	Прекид у раду NexBiz; ДМС када чека више запослених ван процеса лечења	6
7)	Прекид у раду једног рачунара када чека запослени ван процеса лечења	7
8)	Прекид у раду TimeWorks-а	8
9)	Прекид у раду е-маила и/или интернета	9
10)	Праћење рада ИКТ система	10
11)	Превентивно одржавање ИКТ система	11
12)	Стручно усавршавање запослених Дата Центра	12
13)	Едукација запослених ИОРСа из области ИКТ	13

<u>Напомена:</u> Постојање безбедносних ризика или инцидената, у зависности од њиховог обима и/или тежине, могу да промене критеријуме.

6.0 ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

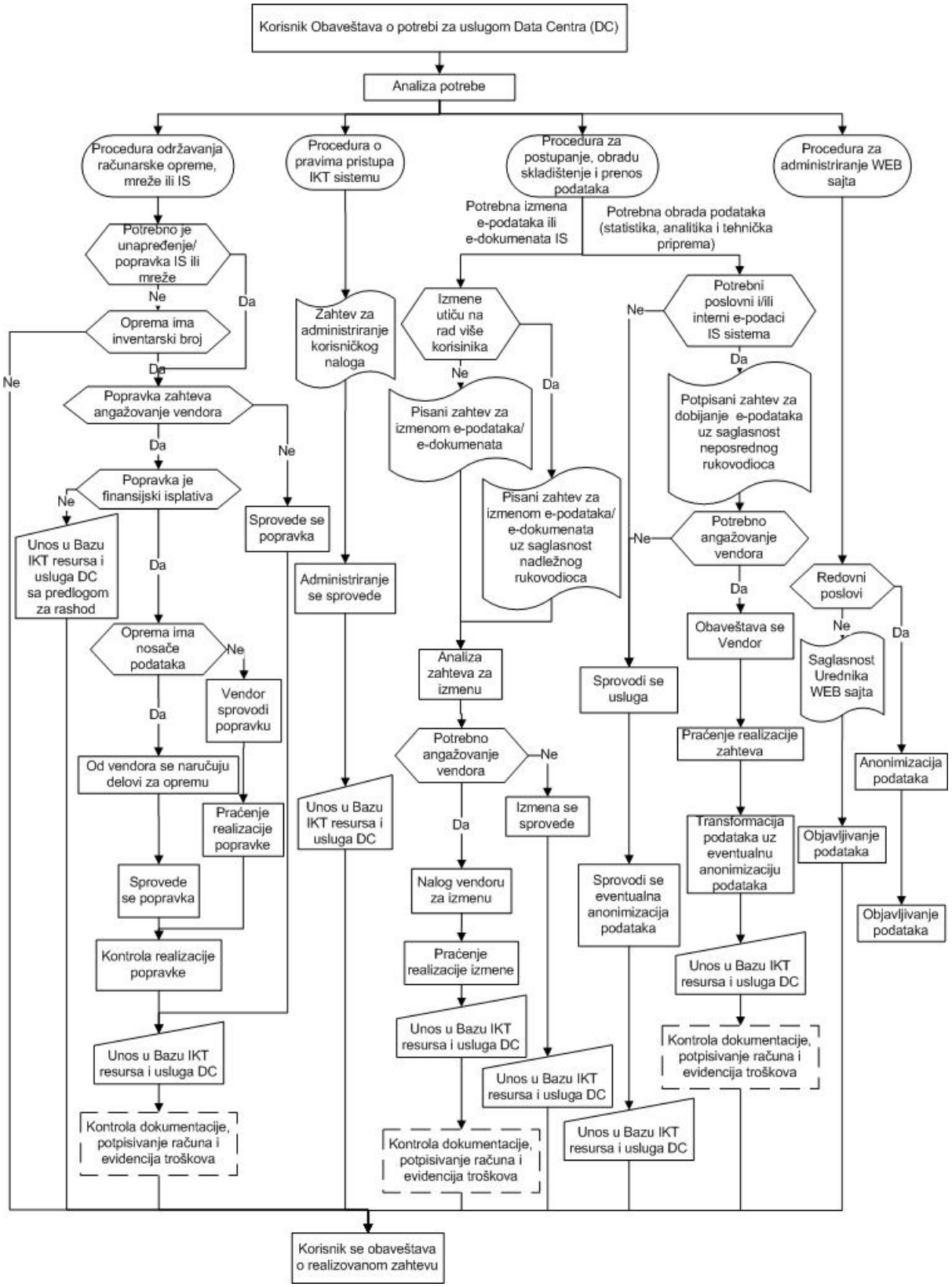
Процедура је у вези са документима:

1. *Правилник о безбедности информационо-комуникационог система Института за онкологију и радиологију Србије*
2. *Процедура о правима приступа ИКТ систему*
3. *Процедура за ВПН приступ ИС*
4. *Процедура о инсталацији и конфигурацији система*
5. *Процедура о заштити од злонамерног софтвера*
6. *Процедура о коришћењу мобилних уређаја*
7. *Процедура о едукацији запослених из области безбедности ИКТ система*
8. *Процедура за поступање, обраду, складиштење и пренос података*
9. *Процедура за управљање преносним носачима података*
10. *Процедура за безбедно расходовање носача података*
11. *Процедура о приступу мрежи и мрежним уређајима*
12. *Процедура укључивање и искључивање сервера*
13. *Процедура о одржавању рачунарске опреме и ажурирања система*
14. *Процедура остављања осетљивих и поверљивих докумената и материјала*
15. *Процедура за израду резервних копија*
16. *Процедура за обезбеђивање континуитета пословања током и након инцидента*
17. *Процедура о безбедности информација које су доступне пружаоцима услуга*
18. *Процедура за управљање безбедносним инцидентима у ИКТ систему*
19. *Процедура за администрирање WEB сајта ИОРС-а*

7.0 ПРАВНИ ОСНОВ

- *Закон о информационој безбедности ("Сл. Гласник РС", бр. 6/2016)*
- *Закон о здравственој документацији и евиденцијама у области здравства ("Службени гласник РС", број 123 од 10. новембра 2014)*
- *Закон о заштити података о личности ("Сл. гласник РС", бр. 97/2008, 104/2009 - др. закон, 68/2012 - одлука УС и 107/2012)*

PRILOG 1: SVE PROCEDURE RADA DATA CENTRA

Legenda:
Redovni poslovi
Povremeni/periodični poslovi
Poslovi nadzora, praćenja IKT bezbednosti
Poslovi u slučaju da dođe do incidenta

PRILOG 2: REDOVNI POSLOVI DATA CENTRA