

Korisničko uputstvo:

IZMENE NA INFRASTRUKTURNIM SISTEMIMA

Šifra dokumenta:	BIB.(11.3.0.0).KU.012	Status:	KONAČNA VERZIJA
Pripadnost:	Sektor za informacione i komunikacione tehnologije		
Predmet:	Izmene na infrastrukturnim sistemima		
Verzija:	II		
Datum primene:	01.10.2015.		
Redni broj:	2424		
Period ažuriranja dokumenta:	2 godine		

Autor:	Odeljenje za upravljanje ICT infrastrukturom i telekomunikacijama	Amir Zahirovic, arhitekta ICT sistema
Saglasni:	Odeljenje za upravljanje ICT infrastrukturom i telekomunikacijama	Boško Đorđević, direktor
	Sektor za informacione i komunikacione tehnologije	Aleksandar Stojadinović, direktor

Sadržaj:

1. PRIMENA	3
2. REFERENTNA DOKUMENTA	3
3. TERMINOLOGIJA	3
4. DETALJNI OPIS	3
4.1 Inicijator izmene	3
4.2 Analiza uticaja izmene.....	4
4.3 Planiranje.....	4
4.4 Odobravanje	5
4.5 Izmena i provera.....	5
4.6 Evidencija	5
4.7 Sprovođenje hitne izmene.....	5
5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA.....	6
6. DOKUMENTI NIŽEG NIVOVA.....	6
7. PRILOZI.....	6
8. TABELA IZMENA	7

1. PRIMENA

Ovo uputstvo reguliše sprovođenje izmena na infrastrukturnim sistemima, a koje su inicirane regularnim zahtevima u okviru procesa za upravljanje izmenama.

2. REFERENTNA DOKUMENTA

Dokumenta Banke:

1. BIB.(11.3.0.0).PR.001 - Upravljanje izmenama u informacionom sistemu BIB
2. BIB.(11.3.0.0).KU.011 - Vođenje evidencija u Odeljenju za upravljanje ICT sistemskom infrastrukturom

Primenjuju se važeće verzije napred pomenutih dokumenata

3. TERMINOLOGIJA

Banka – Banca Intesa ad. Beograd

ICT sistem / Informacioni sistem – Deo poslovnog sistema Banke u kome se adekvatnim upravljanjem informacijama kroz precizno definisanje procesa, korišćenjem profesionalnih sposobnosti zaposlenih, tehnološke infrastrukture i automatizovanih poslovnih aplikacija ostvaruju zadati poslovni ciljevi.

Izmene – Aktivnost dodavanja, modifikacija ili uklanjanja bilo kojeg elementa ICT sistema koja može imati uticaj na ICT uslugu, uključujući konfiguracione elemente, procese, dokumentaciju itd. (izvor: ITIL v3).

ICT PCC – ICT Product Control Committee - telo sastavljeno od predstavnika Sektora za ICT, Sektora za bezbednosti i po potrebi drugih predstavnika poslovnih sektora banke ili eksternih partnera.

Odeljenje – Odeljenje za upravljanje ICT infrastrukturom i telekomunikacijama

Menadžer izmene – organizaciono neformalna uloga; Zaposleni koji je zadužen da prati izmenu kroz ceo postupak sa ciljem da neželjeni uticaji na sistemu bude minimalni.

4. DETALJNI OPIS

Ovim uputstvom su pokrivene izmene koje se sprovode u Odeljenju:

- Izmene na hardverskoj infrastrukturi data centra
- Izmene na hardverskoj konfiguraciji opreme data centra
- Izmene na konfiguraciji IT opreme i infrastrukturnih servisa
- Izmene na konfiguracijama TLC opreme i servisa

Uputstvom je pokrivena oblast unapred odobrenih izmena i oblast izmena za čije sprovođenje je potrebno obezbediti saglasnost.

4.1 Inicijator izmene

Izmene na infrastrukturnim sistemima mogu inicirati administratori Odeljenja, tim lideri timova Odeljenja, direktor Odeljenja i direktor ICT sektora. Izmene je moguće sprovesti na osnovu korisničkog zahteva, zahteva za izmenom postojećeg ili zahteva za implementacijom novog rešenja.

4.2 Analiza uticaja izmene

Analiza uticaja svih izmena se sprovodi u timovima Odeljenja, a ukoliko uticaj nije potpuno jasan obavljaju se konsultacije sa ostalim delovima sektora za ICT.

Za izmene zahtevane od strane korisnika informacionog sistema (Help Desk zahtev), izmenu sprovodi dežurni administrator u pripadajućem timu. Ukoliko se radi o izmeni niskog rizika sprovodi je konsultujući bazu znanja, a u suprotnom obaveštava tim lidera svog tima ili direktora Odeljenja. Za unapred odobrene izmene inicirane u okviru Odeljenja ulogu menadžera izmene delegira tim lider pripadajućeg tima. Kada je procenjeni rizik izmene povišen, delegirani menadžer izmene je dužan da obezbedi sve neophodne elemente za analizu rizika i sprovođenje zahteva za izmenom uključujući rezultate testiranja ukoliko ih je moguće sprovesti. Ukoliko je potrebno u slučajevima velikih i očekivano rizičnih izmena za detaljniju procenu rizika i klasifikaciju potrebno je zahtevati dodatne konsultacije i saradnju eksperata iz drugih timova ili sektora, rukovodstva ICT sektora i ICT PCC-a.

4.3 Planiranje

Unapred odobrene izmene (Help Desk zahtev ili redovna administracija sistema) koje ne nose rizik se sprovode odmah po zahtevu i na osnovu baze znanja Odeljenja, a za njihovo sprovođenje se ne izrađuje detaljan plan. Ukoliko se radi o izmeni za koju ne postoji baza znanja neophodno je sprovesti testiranje i formirati bazu znanja na osnovu koje se sprovodi ovakva izmena.

Planiranjem izmene, bez obzira da li je unapred odobrena ili ne, koja nosi povećan rizik rukovodi delegirani menadžer izmene. Menadžer izmene dužan je da obezbedi:

- dokumente u adekvatnoj formi sa opisom izmene, podacima o inicijatoru i zahtevu za izmenom, zahtevnim vremenskim odrednicama izmene, opisom, procenama rizika, uticaja ukoliko postoji kao i rezultatima testiranja
- Listu učesnika u procesu sprovođenja izmena i opis njihovih uloga i odgovornosti
- Plan aktivnosti i terminski plan za sprovođenje aktivnosti koji se kreiraju u skladu sa potrebom da negativan uticaj na korisnike ICT sistema bude minimalan.
- Alate, tehnike i procedure za sprovođenje izmene
- Mehanizme, kriterijume i odgovornosti za proveru i potvrdu uspešnosti izmene.
- Plan za povratak na prethodno stanje ukoliko izmena nije uspešno sprovedena.

4.4 Odobravanje

Unapred odobrenim izmenama se smatraju one koje su opisane u listi unapred odobrenih izmena i bazi znanja. Takvim izmenama menadžer izmene pristupa uz prethodnu konsultaciju sa tim liderom ili direktorom odeljenja, ukoliko uticaj izmene to zahteva.

Za izmene klasifikovane kao velike ili kritične, potrebno je uputiti odgovarajući zahtev za saglasnost ICT PCC-u. Obavezno je da takav zahtev sadrži sve značajne detalje i dokumentaciju iz faze planiranja sprovođenja izmene. U procesu odobravanja, ukoliko je potrebno, menadžer izmene se poziva kako bi obrazložio izmenu. Sprovođenje se vrši u definisanom vremenu, nakon dobijanja saglasnosti od strane ICTPCC-a.

4.5 Izmena i provera

Nad ICT infrastrukturnim sistemima sprovode se samo autorizovane izmene.

Izmene se vrše u skladu sa bazom znanja, za unapred odobrene izmene, odnosno prema usaglašenom planu aktivnosti sprovođenja izmene, kreiranom od strane menadžera izmene u slučaju izmena za koje je potrebno obezbediti saglasnost.

Baza znanja i plan aktivnosti moraju da sadrže deo vezan za proveru uspešnosti izmene. U slučaju da kriterijumi uspešnosti nisu ispunjeni ili je planirano dozvoljeno vreme za sprovođenje izmene prekoračeno u toku implementacije, menadžer izmene pokreće sprovođenje postupka za povratak na prethodno stanje. Nakon potvrde rezultata izmene, menadžer izmene obezbeđuje obaveštavanje inicijatora izmene i svih relevantnih zainteresovanih strana.

4.6 Evidencija

Način evidentiranja izmena je opisan u referentnom dokumentu **BIB.(11.3.0.0).KU.011** Sve izmene se evidentiraju na Portalu Odeljenja na sledećim lokacijama:

- unapred odobrene izmene <http://portal/sites/Operations/Lists/Zahtevi/AllItems.aspx>
Napomena: Izmene koje su inicirane helpdesk aplikacijom se evidentiraju u samoj aplikaciji
- izmene za koje je potrebno obezbediti saglasnost
<http://portal/sites/ictssmon/Lists/Taskovi/AllTasks.aspx>

Ukoliko se evidentira unapred odobrena izmena, a prethodno ne postoji uputstvo u bazi znanja, pre evidentiranja takve izmene, menadžer izmene je dužan da kreira odgovarajuće uputstvo.

Evidencija baze znanja se nalazi na Portalu na adresi :

<http://portal/sites/Operations/Lists/Baza%20znanja/AllItems.aspx>

Lista oblasti unapred odobrenih izmena inicijalno je, na predlog Odeljenja, usvojena od strane ICT PCC-a i prilog je ove radne instrukcije. Ukoliko je potrebno ažurirati listu novim oblastima unapred odobrenih izmena, to je moguće uraditi nakon usaglašavanja sa ICT PCC-em.

Obaveze direktora Odeljenja ili delegiranog zaposlenog je da izveštaj o planiranim, aktivnim i sprovedenim izmenama redovno izrađuje i dostavlja ICT PCC-u.

4.7 Sprovođenje hitne izmene

Ukoliko se radi o hitnoj izmeni (unapred odobrena ili ne), uspostavlja se kontakt sa nadređenim rukovodiocem i traži dozvola za izvršenje izmene. Ukoliko, prema urađenoj analizi rizik nije visok, u slučaju unapred odobrenih izmena, izmena se sprovodi odmah. U svakom drugom slučaju izrađuje se poseban plan sprovođenja izmene i po potrebi traži saglasnost ICTPCC-a.

5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Obavezu i odgovornost za sprovođenje ovog uputstva imaju svi zaposleni iz odeljenja za upravljanje ICT sistemskom infrastrukturom

Za kontrolu primene radne instrukcije, izveštavanje po evidencijama i rešavanje spornih situacija nadležni su Tim lideri u okviru Odeljenja

Nepoštovanje odredbi ove procedure predstavlja povredu radne obaveze.

Izveštavanje po evidencijama standardnih, nestandardnih izmena i incidenata se sprovodi u okviru sastanaka ICT PCC odnosno u okviru kolegijuma sektora. Za ostale evidencije izveštavanje se po potrebi.

Ovaj dokument je samo za internu upotrebu.

Sve odgovorne osobe u postupku izrade, provere i odobravanja primene ovog dokumenta, kao i svi korisnici, dužni su da se, shodno Ugovoru o radu, pridržavaju obaveze čuvanja poverljivih informacija vezanih za poslovanje Banke.

Strogo je zabranjeno kopiranje i iznošenje ovog dokumenta van Banke. Svako nepoštovanje pravila povlači sa sobom sankcionisanje u skladu sa pravilima o tajnosti podataka i zaštiti regulatornih dokumenata Banke.

6. DOKUMENTI NIŽEG NIVOA

Ovaj dokument nema dokumenta nižeg nivoa.

7. PRILOZI

Prilog br 1- Unapred odobrene izmene - Infrastruktura

8. 8. TABELA IZMENA

Pregled izvršenih izmena			
verzija	datum	opis	odobrio
I			
II	01.10.2015	Promena tipa dokumenta. Prilagođeno novo organizacionoj strukturi	
III			
IV			
V			
VI			