

eDelivery Network for Croatian Crafts



HOK eDelivery

Opća pravila pružanja usluge elektroničke preporučene dostave "eDelivery Network for Croatian Crafts"

Inačica dokumenta: 1.0

Datum dokumenta: 15. ožujka 2022.

Dokument izradili: Sanja Želinski Matunec, Sanja Martinovsky, Branko Zubak, Dražen Barić

Dokument odobrio: Darko Glujić

Vlasnik dokumenta: direktor DB informatike d.o.o.

Razina povjerljivosti: JAVNO

SADRŽAJ

1.	REFERENTNI DOKUMENTI.....	3
2.	UVOD	4
3.	OPIS USLUGE EPD "EDELIVERY NETWORK FOR CROATIAN CRAFTS"	5
A.	Sudionici.....	5
B.	Povjerljivost pošiljke	7
C.	Sigurnost pošiljke.....	7
D.	Identifikacija korisnika	8
E.	Autentifikacija korisničkih računa	8
F.	Referentno vrijeme.....	8
G.	Dokazi o isporuci pošiljke	9
H.	Zapisi radnji.....	9
4.	POLITIKE	10
A.	Uvjeti i odredbe	10
B.	Informacijska sigurnost.....	10
C.	Zaštita osobnih podataka	10
D.	Upravljanje ljudskim potencijalima	11
E.	Upravljanje kontinuitetom poslovanja	11
F.	Razdvajanje dužnosti	12
5.	PLAN PREKIDA	12
6.	DOSTUPNOST USLUGE OSOBAMA S INVALIDITETOM.....	13
7.	USKLAĐENOST	13



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

1. Referentni dokumenti

1. Uredba (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ;
2. Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (NN 62/2017);
3. Pravilnik o pružanju i korištenju usluga povjerenja (NN 60/2019);
4. ETSI EN 319 401 V2.3.1 (2021-05) - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers;
5. ETSI EN 319 521 V1.1.1 (2019-02) - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers;
6. HRN EN ISO/IEC 27001:2017 - Informacijska tehnologija -- Sigurnosne tehnike -- Sustavi upravljanja informacijskom sigurnošću -- Zahtjevi (ISO/IEC 27001:2013 uključujući Ispravak 1:2014 i Ispravak 2:2015; EN ISO/IEC 27001:2017);
7. Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka);
8. Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/2018) i ostalim relevantnim propisima koji se primjenjuju u Republici Hrvatskoj



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

2. Uvod

Elektronička preporučena dostava (*dalje u tekstu EPD*) osigurava sigurnu i pouzdanu dostavu elektroničkih poruka, elektroničkih dokumenata i/ili elektroničkih podataka, uz predodjenje dokaza o postupku isporuke. Predodjeni dokazi o postupku isporuke jamče da se određeni događaj povezan s postupkom dostave (kreiranje pošiljke, dostava pošiljke, primitak pošiljke) dogodio u određeno vrijeme. Dokazi o isporuci su raspoloživi u elektroničkom obliku. Dodatno, EPD štiti prenesene podatke od rizika gubitka, krađe, oštećenja ili bilo koje neovlaštene izmjene.

Sustav za EPD je razvijen u sklopu projekta "Sustav elektroničke preporučene dostave dokumenata za hrvatske obrtnike", odnosno, "eDelivery Network for Croatian Crafts". Projektni partneri su Hrvatska obrtnička komora i tvrtka DB informatika d.o.o. Projekt je sufinanciran instrumentom Europske unije za povezivanje Europe (CEF).

Operator sustava i pružatelj usluga EPD je tvrtka DB informatika d.o.o., Oktavijana Valića 4, 51000 Rijeka, Republika Hrvatska, OIB: 67511721139

Sustav za EPD je inicijalno razvijen za potrebe više od 95.000 hrvatskih obrtnika i poslovnih subjekata, ali se njime mogu koristiti i drugi poslovni subjekti koji s njima razmjenjuju dokumente, tijela javne vlasti, kao i tijela lokalne i područne samouprave. Razvijen je u skladu sa zahtjevima "Uredbe (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 999/93/EZ" (*dalje u tekstu eIDAS*), standarda "ETSI EN 319 401 V2.3.1 (2021-05) - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers" (*dalje u tekstu ETSI EN 319 401*) kao i standarda "ETSI EN 319 521 V1.1.1 (2019-02) - Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers" (*dalje u tekstu ETSI EN 319 521*).

Primarna namjena ovog dokumenta je upoznati korisnike sustava za EPD s najvažnijim značajkama usluge EPD.

Ovaj dokument je dio obavezne dokumentacije projekta "eDelivery Network for Croatian Crafts". Postavljeni zahtjevi za pružatelja usluge EPD su minimalno u skladu sa zahtjevima za registriranog pružatelja usluge prema standardu ETSI EN 319 521. Sustav za EPD je 13.10.2021. g. uspješno prošao testiranje od strane stručnog tima "eDelivery core service platform" prema zahtjevima za "Dynamic Discovery Scenario 2 AS4 Connectivity test".

Nakon uspješnog završetka projekta namjera tvrtke DB informatika d.o.o. je postati pružatelj usluge povjerenja sukladno eIDAS uredbi.



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

3. Opis usluge EPD "eDelivery Network for Croatian Crafts"

A. Sudionici

Korisnik

Korisnik sustava je obrt, drugi poslovni subjekt (trgovačko društvo, dioničko društvo, udruuga...), tijelo javne vlasti, kao i tijelo lokalne i područne samouprave koje je registrirano za rad u sustavu EPD. Nakon registracije Korisnik treba tvrtki DB informatika dostaviti:

- Ugovor o korištenju usluge
- Izjavu da je Korisnik upoznat sa sadržajem i da prihvaća uvjete iz dokumenata:
 - Opća pravila pružanja usluge elektroničke preporučene dostave "eDelivery Network for Croatian Crafts"
 - Uvjeti i odredbe usluge elektroničke preporučene dostave "eDelivery Network for Croatian Crafts"
 - Politika zaštite pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka
 - Politika informacijske sigurnosti

Ugovor i Izjava trebaju biti ovjereni i potpisani od strane odgovorne osobe za zastupanje korisnika. Mogu biti u formi papirnato ili elektroničkog dokumenta.

Usluga je dostupna kao WEB aplikacija i može joj se pristupiti putem Internet poveznice <https://moj.epartum.eu>. Svaki korisnik mora imati najmanje jednog administratora sustava. Administrator sustava je osoba koja posjeduje korisnički račun za pristup aplikaciji s pravima za upravljanje svim postavkama korisnika. Upravljanje postavkama uključuje, ali ne mora biti ograničeno na:

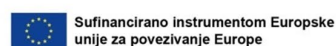
- dodavanje, održavanje i ukidanje drugih korisničkih računa,
- održavanje općih podataka o korisniku,
- dodavanje, održavanje i ukidanje poštanskih pretinaca,
- pristup zapisniku radnji.

Pravne posljedice aktivnosti koje poduzima administrator su jednake kao da je aktivnosti izvršila odgovorna osoba za zastupanje korisnika. Ukoliko prvi administrator nije odgovorna osoba za zastupanje korisnika potrebno je da ima prethodno ovjeren i potpisanu punomoć od strane odgovorne osobe za zastupanje korisnika.

Korisnik može imati više administratora. Postojeći administrator može kreirati novog administratora. Za kreiranje novog administratora nije potrebna punomoć, ali će posljedice aktivnosti novog administratora biti jednake onima prvog administratora.

Preduvjet za aktivaciju svakog korisničkog računa je da osoba uz koju je on vezan, tvrtki DB informatika dostavi potpisanu privolu za obradu osobnih podataka.

Osobe koje će u ime korisnika moći slati i/ili zaprimati pošiljke moraju imati važeću i aktiviranu elektroničku osobnu iskaznicu Republike Hrvatske. Elektronička osobna iskaznica će se koristiti za identifikaciju, autentifikaciju te autorizaciju u svrhu potpisivanja otpreme i prihvata pošiljki.



Pouzdanja strana

DB informatika se prilikom pružanja usluge EPD, kao pouzdanja strana, koristi uslugama sljedećih poslovnih subjekata:

- AKD d.o.o., kvalificirani je pružatelj usluga povjerenja koji za Republiku Hrvatsku izrađuje elektroničke osobne iskaznice. Elektronička osobna iskaznica se koristi za identifikaciju pošiljatelja i primatelja pošiljke, kao i elektroničko potpisivanje otpreme i zaprimanja pošiljke
- DB informatika će prije prelaska u produkcijski rad sklopiti ugovor s kvalificiranim pružateljem usluge povjerenja izdavanja elektroničkih vremenskih žigova. Elektronički vremenski žigovi se koriste za vremensko označavanje otpreme i prihvata pošiljki, kao i vremensko označavanje potvrda o otpremi i primitku pošiljki.

Treća strana

Također, DB informatika se prilikom pružanja usluge EPD koristi uslugama i proizvodima sljedećih trećih strana:

- Sedmi odjel d.o.o. je pružatelj usluge smještaja u podatkovnom centru, uključujući najam poslužiteljskog ormara, pristup Internetu, električnu energiju te IP adrese. U podatkovnom centru Sedmog odjela smještena je cjelokupna infrastruktura DB informatike na kojoj se izvršava EPD usluga (poslužitelji, preklopnici, podatkovni sustavi, vatrozidovi te pripadajuća programska podrška).
- Duende Software Identity Server (<https://duendesoftware.com/products/identityserver>) se koristi kao jezgra za jedinstvenu prijavu u EPD, a direktno je nadležan za prijavu u sustav nakon identifikacije korištenjem elektroničke osobne iskaznice te autentifikaciju korisničkih računa, na temelju kojih se podataka izvodi autorizacija.
- EESI AS4.NET je softverski projekt otvorenog koda za implementaciju AS4 standarda (<https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/code/projects/EDELIVERY/repos/eessi-as4.net/browse>). EESI AS4.NET se koristi unutar EPD sustava kao pristupna točka.
- eDelivery SMP je softver za implemetaciju SMP funkcionalnosti u EPD sustav (<https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/display/CEFDIGITAL/eDelivery+SMP+-+1.10>) po e-Delivery AS4 profilu.
- SML software je komponenta za omogućavanje dinamičkog otkrivanja na razini pristupnih točki (<https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/display/CEFDIGITAL/SML+software>).
- Web eID (<https://web-eid.eu>) je softverska komponenta otvorenog koda za omogućavanje korištenja elektroničke osobne iskaznice, a koristi se za elektroničku identifikaciju te elektroničko potpisivanje pošiljki u EPD sustavu.



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe

B. Povjerljivost pošiljke

Svi su podaci tijekom prijenosa od trenutka otpreme do trenutka isporuke TLS kriptirani. Takav pristup osigurava potpunu povjerljivost podataka. Podatkovni prostor za pošiljke i zapisnike radnji nalazi se na zasebnom virtualnom disku gdje je pristup strogo kontroliran pomoću NTFS tehnologija.

MS SQL baze su smještene na poslužiteljskom klasteru koji je potpuno odvojen od javnog adresnog prostora. Pristup bazama je ograničen na privatne IP adrese aplikacijskih poslužitelja, a koristeći integriranu MS SQL tehnologiju miješane autentifikacije. Također, koriste se NTFS tehnologije na zasebnom virtualnom disku.

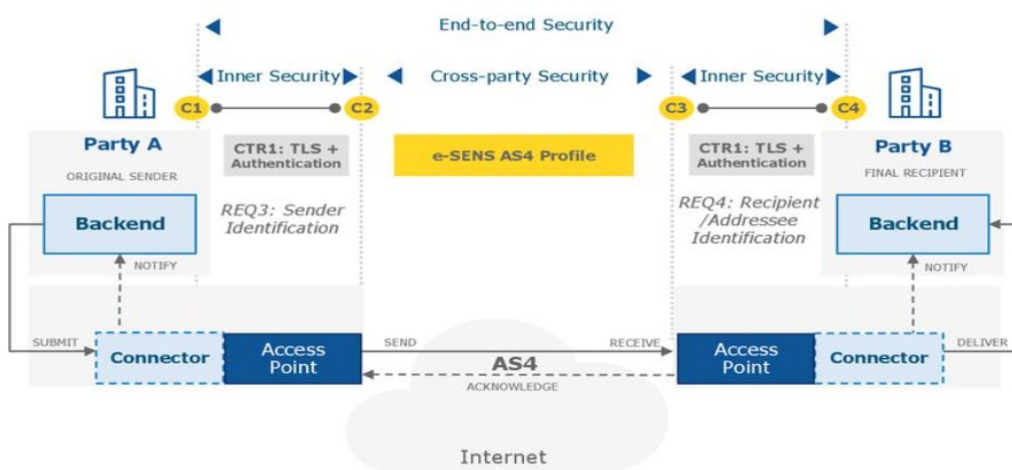
Poslužitelj e-pošte koji služi samo za slanje obavijesti o pošiljkama i servisnih informacija smješten je na zasebnom poslužitelju sa zasebnim virtualnim diskom koristeći NTFS tehnologije. Pristup SMTP dijelu poslužitelja e-pošte je omogućen samo aplikacijskim poslužiteljima, a dodatno je osiguran TLS enkripcijom te lozinkom. Svi su kritični podaci vezani uz poslužitelj e-pošte spremljeni u sigurnu MS SQL bazu na poslužitelju e-pošte, a fizičke poruke e-pošte na disku su kriptirane Icewarp tehnologijom.

C. Sigurnost pošiljke

U trenutku elektroničkog potpisivanja otpreme svaka pošiljka se prvo arhivira koristeći ASiC-E standard te se potpisuje kvalificiranom vjerodajnicom s elektroničke osobne iskaznice pošiljatelja. Tada se izračunava CRC kontrolni zbroj svih jediničnih datoteka u pošiljci, te jedinstveni otisak cjelokupne arhivirane i potpisane pošiljke. Na taj se način osigurava nepromjenljivost pošiljke tijekom transmisije podataka.

Osim toga, pošiljka je zaštićena TLS enkripcijom od trenutka otpreme do trenutka isporuke u pretinac primatelja, a tijekom transmisije koristi se izolirana privatna mreža. Na taj se način osigurava zaštita od krađe podataka.

Mapping of security controls to the 4-Corner Model



Sufinancirano instrumentom Europske unije za povezivanje Europe

Kako se proces otpreme sastoji od više koraka (model s 4 kuta), svaki korak započinje tek nakon što se provjeri uspješno izvršavanje prethodnog koraka te izvrši zabilježba u zapisniku radnji, a pošiljka se označava isporučenom u pretinac primatelja tek po uspješnom završetku svih koraka. U slučaju neke pogreške, proces transmisije kreće od posljednjeg uspješno izvršenog koraka. Ako se pogreška ponavlja više od konfiguriranog broja dozvoljenih pogreški, proces transmisije se obustavlja, a pošiljatelj se obavještava o nemogućnosti isporuke. Na taj se način osigurava potpuna zaštita od gubitka ili oštećenja podataka tijekom transmisije.

D. Identifikacija korisnika

Prilikom postupka registracije, ako je u pitanju obrt, sustav se automatski spaja na sustav HOK-a pomoću API-a te se na temelju OIB-a dobiva informacija je li obrt postojeći te je li podmirio zakonska davanja prema HOK-u. Ako je odgovor potvrđan, proces registracije se završava, a ako oba uvjeta nisu zadovoljena, proces registracije se prekida i korisnika se obavještava da provjeri unesene podatke.

Ako je u pitanju trgovačko ili dioničko društvo, sustav se automatski spaja na sustav sudskog registra pomoću API-a te se na temelju OIB-a dobiva informacija je li poslovni subjekt postojeći, odnosno je li u statusu aktivan. Ako je odgovor potvrđan, proces registracije se završava, a ako oba uvjeta nisu zadovoljena, proces registracije se prekida i korisnika se obavještava da provjeri unesene podatke.

Naknadno, službenici za registraciju DB informatike mogu zatražiti dodatne identifikacijske dokumente kao što su obrtnica ili službeni izvod iz sudskog registra u svrhu dodatne ručne provjere podataka, odnosno identifikaciju korisnika.

E. Autentifikacija korisničkih računa

Osoba na čije ime je otvoren korisnički račun za upravljanje određenim pretincem može se prijaviti u sustav pomoću elektroničke osobne iskaznice. Ako izabere nižu razinu za prijavu u sustav, svakako će u trenutku otpreme ili primitka pošiljke trebati upotrijebiti elektroničku osobnu iskaznicu za izvršavanje tih radnji jer je to preduvjet obzirom da te radnje uzrokuju pravne učinke. U ovisnosti što se prvo dogodi, EPD sustav provjerava OIB sa elektroničke osobne iskaznice te ga uspoređuje sa OIB-om koji je zapisan za tu osobu u EPD bazi korisničkih računa. Ako su oba OIB-a identična, EPD sustav je izvršio autentifikaciju korisničkog računa i označava ga potvrđenim.

Naknadno, službenici za registraciju DB informatike mogu dodatno zatražiti uvid u identifikacijske dokumente u svrhu ručne autentifikacije korisničkog računa.

F. Referentno vrijeme

Referentno vrijeme ili vremenski žig je za većinu radnji u EPD sustavu od iznimne važnosti. Koristi se za radnje kao što su prijava u sustav, prijenos dokumenata, priprema pošiljke, potpisivanje otpreme i primitka pošiljke, za potpisivanje potvrde o otpremi i potvrde primitka, za bilježenje svake radnje u sustavu u zapisnik radnji itd.



Sufinancirano instrumentom Europske unije za povezivanje Europe

Za svaku radnju koja uzrokuje neki pravni učinak (potpisivanje otpreme, potpisivanje primitka, kreiranje i potpisivanje potvrdi o otpremi i/ili primitku) koristi se vanjski dobavljač usluge povjerenja za kvalificirani vremenski žig.

Za radnje koje ne uzrokuju direktni pravni učinak, odnosno za sve radnje za koje se ne koristi kvalificirani vremenski žig, koristi se lokalno vrijeme na aplikacijskim poslužiteljima. Takvo se vrijeme usklađuje direktno preko domenskih poslužitelja sa 3 neovisna europska vremenska poslužitelja iz sustava NTP.org.

G. Dokazi o isporuci pošiljke

Nakon potpisivanja otpreme pošiljke, ista je pošiljatelju prikazana na popisu poslanih pošiljki i ima određeni status (npr. "Greška", "U slanju" itd.). Kad se pošiljka uspješno isporuči u pretinac primatelja, status te pošiljke se mijenja u "Isporučeno" te uvidom u detalje pošiljke, između ostalih servisnih informacija, može preuzeti i "Potvrda o slanju" u PDF obliku. U toj su potvrdi navedene sve informacije o pošiljci, uključujući sadržaj, identitet pošiljatelja, vrijeme potpisivanja otpreme i vrijeme isporuke u pretinac primatelja. Navedena potvrda potpisana je od strane DB informatike te služi kao dokaz otpreme pošiljke i vidljiva je samo pošiljatelju.

Nakon isporuke pošiljke u pretinac primatelja, ista je vidljiva primatelju na popisu novih pošiljki. Kad primatelj potpiše prihvrat iste, automatski se izvode sljedeće radnje:

- Pošiljku je moguće preuzeti direktno ili uvidom u detalje na popisu zaprimljenih pošiljki.
- Status te pošiljke se kod pošiljatelja na popisu poslanih pošiljki mijenja u "Prihvaćeno".
- Automatski se kreira "Potvrda o primitku" u PDF obliku. U toj su potvrdi sve informacije o pošiljci kao i kod "Potvrde o slanju", ali i vrijeme potpisa primitka pošiljke, kao i identitet osobe koja je zaprimila pošiljku. Navedena "Potvrda o primitku" potpisana je od strane DB informatike te služi kao dokaz primitka pošiljke i vidljiva je pošiljatelju i primatelju.

Navedene potvrde se čuvaju u sustavu najmanje 36 mjeseci ili dok god Korisnik ima ugovor o korištenju EPD sustava, ako je to vrijeme dulje od 36 mjeseci. Raskid ugovora prije isteka roka od 36 mjeseci za čuvanje potvrda ne uzrokuju brisanje istih, iako sadrže identifikacijske podatke o pošiljatelju i primatelju jer sadrže osobne podatke koji su nužni za pravni učinak navedenih potvrda.

H. Zapisi radnji

Svaka radnja koja je podrazumijevala neku akciju u EPD sustavu zapisuje se u bazu zapisnika radnji EPD sustava. Uključene su radnje kao što su prijava u sustav, prijenos dokumenata, upravljanje dokumentima uključujući brisanje, kreiranje pošiljke, potpisivanje otpreme pošiljke, potpisivanje prihvata pošiljke, dodavanje novih korisničkih računa i pretinaca, ažuriranje osobnih podataka, ažuriranje podataka o Korisniku, preuzimanje zapisnika radnji itd.

Uz svaku radnju koja je zapisana u zapisnik radnji zapisuje se i identitet osobe koja je radnju izvršila, kao i referentno vrijeme uz oznaku da se radi o vremenu na poslužitelju. Zapisnik radnji se čuva u EPD sustavu najmanje 36 mjeseca, a svaki ga administrator Korisnika može preuzeti kroz sučelje EPD sustava za svaki određeni pretinac u odabranom vremenskom okviru.



Sufinancirano instrumentom Europske unije za povezivanje Europe

Raskid ugovora od strane Korisnika, a prije roka od 36 mjeseca, ne uzrokuje brisanje zapisnika radnji jer zapisnik radnji može sadržavati informacije koje proizvode pravni učinak za druge Korisnike EPD sustava ili DB informatiku.

4. Politike

A. Uvjeti i odredbe

Uvjeti i odredbe pružanja usluge EPD su opisani u dokumentu "Uvjeti i odredbe usluge elektroničke preporučene dostave". Dokument je javno raspoloživ na web stranici <https://moj.epartum.eu>.

B. Informacijska sigurnost

Informacijska sigurnost pružanja usluge EPD je opisana u dokumentu "Politika informacijske sigurnosti". Dokument je javno raspoloživ na web stranici <https://moj.epartum.eu>.

Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću je izgrađen prema smjernicama standarda ISO/IEC 27001, ETSI EN 319 401 i ETSI EN 319 521. Između ostalog uključuje upravljanje imovinom, upravljanje kontrolom pristupa, kriptografske kontrole, upravljanje fizičkom sigurnosti, upravljanje mrežnom sigurnosti, upravljanjem incidentima, upravljanje konfiguracijama, upravljanje promjenama, upravljanje ugovornim odnosima i upravljanje zapisima.

C. Zaštita osobnih podataka

Zaštita osobnih podataka je opisana u dokumentu "Politika zaštite pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka". Dokument je javno raspoloživ na web stranici <https://moj.epartum.eu>.

Za svaku osobu koja ima korisnički račun u sustavu EPD "eDelivery Network for Croatian Crafts" prikupljamo i obrađujemo slijedeće osobne podatke:

- Ime,
- Prezime,
- OIB,
- Adresa elektroničke pošte.

Osobni podaci se prikupljaju temeljem potpisane privole za obradu osobnih podataka. Svaka osoba ima mogućnost samostalno izbrisati svoje osobne podatke, dok administrator sustava ima mogućnost po zahtjevu brisanja osobnih podataka vezanih uz ostale korisničke račune. Takve akcije automatski rezultiraju i ukidanjem korisničkog računa jer se osobni podaci nepovratno brišu, osim u već navedenim iznimkama.

Ako osobni podaci nisu izbrisani, a ugovorna obveza je završila i nije produljena, s osobnim podacima se postupa sukladno zakonskim propisima.



Sufinancirano instrumentom Europske unije za povezivanje Europe

D. Upravljanje ljudskim potencijalima

Tijekom procesa zapošljavanja sve osoblje uključeno u rad i/ili razvoj usluge EPD prolazi procjenu o potrebnim kvalifikacijama i iskustvu za obavljanje poslova za koju su (ili će biti) angažirani. Ista procjena se primjenjuje i za stalne ili privremeno angažirane konzultante.

Uz ugovor o radu/savjetovanju svaki zaposlenik/konzultant potpisuje i obvezu primjene politike informacijske sigurnosti. Ova politika informacijske sigurnosti uz ugovor o radu/savjetovanju uključuje klauzulu o povjerljivosti koja propisuje da će zaposlenik/konzultant poštovati i štititi tajnost intelektualnog vlasništva kao i sve povjerljive informacije korisnika.

Na upravljanje ljudskim potencijalima se primjenjuju svi zahtjevi iz klauzule 7.2 standarda ETSI EN 319 401.

E. Upravljanje kontinuitetom poslovanja

Upravljanje kontinuitetom poslovanja se temelji na principu identifikacije poslovnih procesa, analize njihovih utjecaja na poslovanje i procjeni rizika kojima su izloženi.

Sukladno planu kontinuiteta poslovanja potrebno je:

- Uspostaviti pričuvenu lokaciju za informacijske sustave
- Ugraditi potrebnu infrastrukturu na pričuвноj lokaciji
- Uspostaviti izradu pričuvnih kopija i sinkronizaciju podataka na pričuвноj lokaciji
- Uspostaviti nadzor nad pričuvnom lokacijom

Proces upravljanja kontinuitetom poslovanja će se kontinuirano nadzirati. U slučaju pojave ozbiljnog incidenta ili katastrofalnog događaja, provesti će se analiza i provesti mjere s ciljem sprečavanja ponavljanja neželjenog događaja.

U procesu upravljanja kontinuitetom poslovanja od iznimne je važnosti provedba i testiranje sustava pričuvene pohrane, odnosno sustava za zaštitu od katastrofe.

Za sve poslužitelje (fizički poslužitelji, poslužitelji baza, aplikacijski poslužitelji, domenski poslužitelji, poslužitelj e-pošte, vatrozidovi te poslužitelj sustava za zaštitu od katastrofe) potpuna pričuvena pohrana se izrađuje jednom tjedno, dok se inkrementalna pohrana izrađuje dnevno. Obje se pohrane prvo izrađuju na fizički odvojeni podatkovni sustav za pohranu te se po uspješno potvrđenoj izradi pohrane svi podaci dodatno kopiraju na udaljeni podatkovni sustav u drugom podatkovnom centru u drugoj državi EU.

Za dinamičke podatke sa nekih poslužitelja (baze, datoteke korisnika sa produkcijskih aplikacijskih poslužitelja te datoteke i baze sa poslužitelja e-pošte) potpuna pričuvena pohrana se izrađuje svaka 4 sata na fizički odvojeni podatkovni sustav za pohranu te se po uspješno potvrđenoj izradi pohrane svi podaci dodatno kopiraju na udaljeni podatkovni sustav u drugom podatkovnom centru u drugoj državi EU.

Kopija virtualnog diska za oporavak poslužitelja za zaštitu od katastrofe te konfiguracijske datoteke vatrozidova čuvaju se na fizičkim poslužiteljima EPD sustava, na udaljenom podatkovnom sustavu u drugom podatkovnom centru te na lokalnom poslužitelju DB informatike.



Sufinancirano instrumentom Europske unije za povezivanje Europe

Testiranje povrata cjelokupnog sustava, odnosno uspostave poslovanja provodit će se jednom u 2 godine sa obje lokacije gdje su pohranjene pričuvne kopije. Testiranje povrata nasumično odabranih dijelova sustava provodit će se najmanje jednom godišnje sa obje lokacije gdje su pohranjene pričuvne kopije.

F. Razdvajanje dužnosti

Interni auditor ne smije obavljati druge poslove vezane uz operativni rad sustava za EPD. Dodatno ne smije, osim tijekom audita, imati pristup sustavima za EPD.

5. Plan prekida

U slučaju da DB informatika donese odluku o prestanku pružanja usluge EPD o tome će prvo obavijestiti nadležno tijelo za usluge povjerenja u Republici Hrvatskoj (trenutno je to Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja).

Odluku o prestanku pružanja usluge EPD će dobiti svi korisnici na slijedeći način:

- putem elektroničke poruke,
- objavom na internetskim stranicama,
- putem elektroničke preporučene pošiljke.

Odluka će biti poslana korisnicima najmanje 30 dana prije prestanka pružanja usluge EPD. U odluci će biti naveden točan datum prestanka davanja usluge.

Nakon datuma prestanka davanja usluge više neće biti moguće:

- slati preporučene pošiljke
- kreirati nove korisnike,
- kreirati nove korisničke račune.

30 dana nakon datuma prestanka davanja usluge više neće biti moguće zaprimati preporučene pošiljke, a 45 dana nakon datuma prestanka davanja usluge svi korisnički računi će biti zatvoreni. Nakon što su svi korisnički računi zatvoreni svi osobni podaci korisnika će biti trajno obrišani.

Prije pokretanja plana prekida DB informatika će u dogovoru s nadležnim tijelom za usluge povjerenja pokušati pronaći drugog pružatelja usluge EPD koji je spreman preuzeti poslovanje. Pružatelj usluge povjerenja koji je spreman preuzeti poslovanje mora imati najmanje jednako-vrijedan status kao i DB informatika u tom trenutku.

U slučaju da se ne uspije pronaći pružatelj usluge koji je spreman preuzeti poslovanje, s postojećim dokazima o izvršenim isporukama i prijehu pošiljki, kao i relevantnim zapisima će se postupiti sukladno naputcima nadležnog tijela za usluge povjerenja.



Sufinancirano instrumentom Europske unije za povezivanje Europe

6. Dostupnost usluge osobama s invaliditetom

Moguće ograničenje dostupnosti usluge odnosi se na osobe s oštećenjem vida (slijepe ili slabovidne). Postoji nekoliko postojećih vanjskih rješenja za optimalno korištenje interneta takvim korisnicima, kao interaktivni ekran s izgovorenim tekstovima nakon kontakta.

7. Usklađenost

DB informatika će kontinuirano pratiti usklađenost ovog dokumenta s važećom zakonskom regulativom, podzakonskim aktima i pratećim tehničkim standardima. Provjera usklađenosti će se izvršiti najmanje jednom godišnje tijekom internog audita. Osoba odgovorna za usklađenost je direktor tvrtke DB informatika.

Na zahtjev nadležnog tijela za usluge povjerenja za izvanrednim auditom, DB informatika će omogućiti provođenje tog audita na svoj trošak. Rezultati audita će se objaviti sukladno nalogu nadležnog tijela za usluge povjerenja.

Obavijest o promjeni sadržaja ovog dokumenta korisnici sustava za EPD će dobiti putem elektroničke poruke.

Aktualna verzija ovog dokumenta će stalno biti objavljena na internetskim stranicama pružatelja usluge EPD.



Sufinancirano instrumentom Europske
unije za povezivanje Europe