ZAŁĄCZNIK: EITE_SMILE_Zasady_udostepniania_środowisk_dostawcom_zew

1 Cel dokumentu

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad udostępniania środowisk systemowych Wykonawcy i Dostawcom zewnętrznym w celu realizacji przez nich zadań związanych z rozwojem systemu SMILE.

2 Zakres i kontekst dokumentu

Dokument opisuje zasady udostępniania środowisk w kontekście rozwoju systemu SMILE z udziałem Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych.

3 Zastosowane skróty i pojęcia

Skrót / Pojęcie	Objaśnienie
CC&B	Oracle Customer Care and Billing
WCP	Web Center Portal
Dostawca	Zewnętrzny dostawca oprogramowania w obszarze rozwoju systemu SMILE.
Umowa	Umowa na wykonanie i wdrożenie Oprogramowania zawarta z Dostawcą.
Zamawiający	Spółka Grupy Kapitałowej ENERGA
PBDO	Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych
IZSPDO	Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych
PBTI	Polityka Bezpieczeństwa Teleinformatycznego wydana Uchwałą Zarządu EITE
EITE	Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk
ZUT	Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE.
EOB	Energa Obrót S.A.
EOP	Energa Operator S.A.
Service Desk	System obsługi zgłoszeń serwisowych EITE
SMILE	System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: • Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP. • Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP. • Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB. • Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.

4 Założenia podstawowe

1. Opisane w niniejszym dokumencie zasady dotyczą systemu SMILE w obecnej architekturze. W przypadku zmiany architektury konieczne jest opracowanie i uzgodnienie nowych zasad.
2. Wykonawca i Dostawca jest zobowiązany uzyskać zgodę EITE na dostęp do środowisk.
3. EITE ma prawo do monitorowania i podglądania ruchu i czynności wykonywanych na udostępnionych Wykonawcy i Dostawcy środowiskach.
4. W przypadku niespójności zapisów niniejszego dokumentu z innymi regulacjami w Grupie Energa zawsze obowiązują zasady bardziej rygorystyczne.

5 Procedura udostępniania środowisk

1. Niniejsza procedura dotyczy wyłącznie środowisk SMILE (nie dotyczy systemów dziedzinowych oraz szyn danych lub innych środowisk utrzymywanych w ramach dedykowanych usług).
2. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłosić EITE pisemny wniosek o udostępnienie środowisk EITE. Aby wniosek został rozpatrzony musi zawierać następujące informacje:
    a. środowiska, jakie Wykonawca i Dostawca chce wykorzystywać;
    b. w jakich terminach (zakres dat nie wykraczający poza termin obowiązywania umowy z Wykonawcą lub Dostawcą, na mocy której ma zostać Wykonawcy lub Dostawcy udzielony dostęp) każde środowisko powinno być udostępnione;
    c. lista kont, jakie powinny zostać utworzone dla każdego środowiska wraz z opisem wymaganych uprawnień;
    d. instancja systemu (EOB lub EOP);
    e. szczegółowy opis zadań i działań, jakie Wykonawca lub Dostawca chce wykonać na każdym ze środowisk;
    f. nr i termin obowiązywania umowy, w oparciu o którą ma zostać nadany dostęp;
    g. potwierdzenie podpisania NDA (w postaci kopii podpisanego dokumentu);
    h. w przypadku wniosku o dostęp do środowisk zawierających dane osobowe - potwierdzenie podpisania umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych (w postaci kopii podpisanego dokumentu)
3. Po otrzymaniu wniosku EITE w przeciągu 3 dni roboczych przedstawi ofertę udostępnienia środowiska, o którym mowa powyżej, lub informację o braku możliwości zapewnienia takiego środowiska.
4. Oferta EITE nie obejmuje zapewnienia danych, których EITE nie jest właścicielem. Kwestię dostępu do takich danych i/lub zasilenia środowisk takimi danymi Wykonawca lub Dostawca musi uzgodnić z właścicielami tych danych.
5. Wykonawca i Dostawca w przypadku akceptacji oferty przedstawionej przez EITE uzyskuje dostęp do środowisk w zakresie wskazanym w ofercie. Dostęp do środowisk odbywa się zgodnie z zasadami przedstawionymi w niniejszym dokumencie.
6. Po akceptacji warunków dostępu opisanych w powyższych punktach Wykonawca i Dostawca zgłasza we właściwym systemie zgłoszeń potrzebę utworzenia kont (w przypadku zmian w stosunku do listy kont przedstawionej we wniosku).
7. EITE w terminie 24 godzin roboczych tworzy nowe konta zgodnie ze zgłoszeniami w udostępnionym kanale zgłoszeń(o ile nie wykraczają one poza uzgodnione warunki).
8. W przypadku awarii, zagubienia hasła lub innych nieprzewidzianych sytuacji Wykonawca i Dostawca zgłasza we właściwym systemie zgłoszeń wniosek o edycję kont / zmianę hasła / utworzenie nowych kont / usunięcia kont. EITE w terminie 24 godzin roboczych zrealizuje wnioskowane zmiany (o ile nie wykraczają one poza uzgodnione warunki).

6 Zasady formalno-prawne

1. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się do przestrzegania:
    a. Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych;
    b. Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych;
    c. Polityki Bezpieczeństwa Teleinformatycznego (PBTI) obowiązującej w EITE;
    d. oraz innych regulacji wewnętrznych Grupy Energa;

e. regulacji zewnętrznych obowiązujących na terenie Rzeczpospolitej Polskiej, a w szczególności „Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych", oraz „Ustawy o ochronie danych osobowych".

2. Niestosowanie się Wykonawcy lub Dostawcy do przestrzegania regulacji opisanych powyżej może być podstawą do odebrania Wykonawcy lub Dostawcy uprawnień dostępu do środowisk i nałożenia na Wykonawcy lub Dostawcy kar, niezależnie od innych sankcji przewidzianych Kodeksie Karnym i obowiązujących regulacji wewnętrznych i zewnętrznych.
3. Dane osobowe Wykonawcy lub Dostawcy będą przetwarzane przez EITE w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi udostępnienia środowiska, utrzymania i diagnostyki zasobów teleinformatycznych EITE oraz dla potrzeb audytów zgodnie z „Ustawą o ochronie danych osobowych".

7 Prawa Wykonawcy i Dostawcy w zakresie dostępu do środowisk

1. EITE udostępni Wykonawcy i Dostawcy kanał zgłoszeń serwisowych (opisany w Karcie Usługi pkt 3.1 - Kanały komunikacji – przyjmowanie zgłoszeń).
2. Wykonawca i Dostawca ma prawo zgłaszania do EITE za pośrednictwem udostępnionego kanału zgłoszeniowego problemów związanych z dostępem do środowisk z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy lub Dostawcy. Po rozwiązaniu problemów EITE informuje o tym fakcie Wykonawcę i Dostawcę.

8 Obowiązki dostawcy w zakresie dostępu do środowisk

1. Wykonawca i Dostawca ma obwiązek posiadania aktualnej ochrony antywirusowej na wszystkich komputerach wykorzystywanych do realizacji prac na rzecz Grupy Energa.
2. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek do komunikacji z siecią Energa korzystać z dedykowanego kanału VPN. W trakcie połączenia przez VPN komputery Wykonawcy i Dostawcy nie mogą generować połączeń do adresów ip uznanych jako szkodliwe. Oznacza to, ze w trakcie połączenia nie mogą być uruchomione programy niezgodne z zasadami Grupy Energa, np. typu P2P.
3. Pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek logować się do systemów własnymi identyfikatorami (każdy identyfikator użytkownika przypisany jest do konkretnej osoby i tylko ona może go używać, udostępnianie własnych danych do logowania innym osobom traktowane jest jako incydent bezpieczeństwa).
4. W przypadku użycia przez Wykonawcę lub Dostawcę oprogramowania (lub opcji w oprogramowaniu) zainstalowanego na środowisku EITE, a nie objętego ofertą EITE, Wykonawca lub Dostawca zostanie obciążony kosztami z tego wynikającymi.
5. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się do ochrony informacji pozyskanych z zasobów teleinformatycznych Grupy Energa przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, przypadkowym lub nieautoryzowanym zniszczeniem lub modyfikacją danych. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłaszać EITE zagrożenia polegające na niebezpieczeństwie utraty danych lub ujawnienia ich osobom nieupoważnionym. W przypadku wykrycia jakiegokolwiek zagrożenia fizycznej ingerencji w systemie lub innych podejrzeń dotyczących możliwości naruszenia bezpieczeństwa Wykonawca i Dostawca niezwłocznie powinien zawiadomić o tym fakcie EITE.
6. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek korzystać z zasobów teleinformatycznych wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zaleceniami EITE. Wszelkie inne wykorzystanie może być podstawą do wyłączenia kont Wykonawcy lub Dostawcy i dochodzenia przez EITE rekompensaty finansowej za poniesione straty materialne i/lub narażenie na ryzyko poniesienia strat materialnych.
7. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłaszać EITE utratę lub uszkodzenie sprzętu lub danych (np.: kradzież, zagubienie komputera, uszkodzenie infrastruktury, itp.) mogących mieć wpływ na zasoby

teleinformatyczne EITE. W przypadku awarii, zagubienia hasła lub innych nieprzewidzianych sytuacji zagrażających bezpieczeństwu danych Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić EITE.

8. Podczas pracy na środowiskach udostępnionych pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek uniemożliwić podglądanie ekranu lub klawiatury swojego komputera przez osoby nieupoważnione.
9. Podczas pracy na środowiskach udostępnionych pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek zabezpieczyć swoje komputery (jeżeli przy nich nie pracują) poprzez ich blokadę, hibernację lub wyłączenie. Ponowne użycie komputera musi wymagać podania hasła użytkownika.
10. Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest do stosowania następujących minimalnych zasad zarządzania hasłami w zasobach teleinformatycznych EITE oraz zasad określonych w innych dokumentach wewnętrznych Grupy Energa.
    a. Hasła nie mogą być powszechnie używanymi słowami. W szczególności nie należy jako haseł wykorzystywać: dat, imion, nazwisk, inicjałów, numerów rejestracyjnych samochodów.
    b. Zmiana hasła powinna być realizowana nie rzadziej niż co 30 dni.
    c. Hasło musi być zmienione przez pracownika Wykonawcy i Dostawcy niezwłocznie w przypadku podejrzenia lub stwierdzenia jego ujawnienia.
    d. Hasła są przechowywane w postaci zaszyfrowanej.
    e. Hasło nie może być ujawnione innej osobie nawet po utracie ważności hasła.
    f. Login (identyfikator) i hasło przyznane jednemu z pracowników Wykonawcy lub Dostawcy nie może zostać powtórnie wykorzystane.
    g. Hasło składa się z co najmniej 8 znaków, zawiera małe i wielkie litery oraz cyfry i znaki specjalne.
    h. Hasło zostanie przekazane do systemu pracownikowi Wykonawcy lub Dostawcy w sposób poufny.
    i. Początkowe Hasło nadawane jest przy założeniu konta w systemie informatycznym.
    j. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy niezwłocznie samodzielnie je zmienia przy użyciu odpowiednich narzędzi informatycznych.
    k. Wymagany jest brak powtarzalności hasła do pięciu wystąpień wstecz.
11. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE przed przystąpieniem do pracy zobowiązany jest dokonać sprawdzenia stanu urządzeń komputerowych oraz dokonać oględzin swojego stanowiska pracy, ze szczególnym zwróceniem uwagi, czy nie zaszły okoliczności wskazujące na naruszenie lub próbę naruszenia ochrony danych.
12. Logowanie następuje po podaniu identyfikatora oraz hasła dostępu.
13. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE jest zobowiązany do logowania się do środowisk wyłącznie w sytuacji, kiedy nie jest możliwy podgląd wpisywanego hasła przez osoby trzecie.
14. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE podczas logowania nie może ujawniać hasła osobom trzecim, w tym innym Administratorom oraz pozostawiać zapisanego Hasła w pobliżu innych pracowników.
15. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE jest odpowiedzialny za zabezpieczenie danych wyświetlanych przed osobami niemającymi uprawnień.
16. Urządzenia (np. komputery) przeznaczone do naprawy nie mogą posiadać nośników z danymi.
17. Nośniki przeznaczone do przekazania podmiotowi nieuprawnionemu do przetwarzania danych pozbawia się wcześniej tych danych w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie.
18. Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest zabezpieczyć komputery, z których korzysta do komunikacji ze środowiskami EITE zgodnie z niżej wymienionymi zasadami.
    a. Komputer jest objęty licencjonowaną ochroną antywirusową.
    b. Zainstalowany program antywirusowy aktualizuje się co najmniej raz dziennie.

c. Skanowanie wykonywane jest co najmniej raz w tygodniu (automatycznie) lub w przypadku wykrycia zagrożenia przez system antywirusowy (pracownik Wykonawcy lub Dostawcy wymusza skanowanie w systemie antywirusowym).
d. Skanowaniu programem antywirusowym podlega każdy zewnętrzny elektroniczny nośnik informacji, pliki pobierane z sieci Internet oraz przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej wykorzystywane do komunikacji z zasobami teleinformatycznymi EITE.

19. Wykonawca i Dostawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania wykonane z użyciem kont udostępnionych Wykonawcy lub Dostawcy.

9 Działania zabronione w zakresie dostępu do środowisk

Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się, że korzystając ze środowisk udostępnionych przez EITE nie będzie wykonywał działań zabronionych, które zostały przedstawione poniżej.

1. Przeprowadzanie działań, które mogą mieć negatywny wpływ na działanie środowisk.
2. Podejmowanie prób mających na celu obejście: zabezpieczeń, ograniczeń i procedur wynikających z polityki bezpieczeństwa i regulacji wskazanych w dokumencie.
3. Niedozwolone jest korzystanie z kont administratora, gościa czy kont innych użytkowników.
4. Przetwarzanie treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, naruszających prawa autorskie i pokrewne osób trzecich, przetwarzanie danych zawierających szkodliwe oprogramowanie (wirusy, trojany, spyware itp.).
5. Transfer danych znajdujących się w zasobach teleinformatycznych EITE do nieautoryzowanych przez EITE lokalizacji sieciowych, przetwarzanie ich w nieautoryzowanej chmurze lub przesyłanie na prywatne adresy pocztowe.
6. Drukowanie, kopiowanie i przetwarzanie dokumentów niezwiązanych z Umową przy wykorzystaniu infrastruktury IT EITE.
7. Przekazywanie numerów seryjnych, kodów aktywacyjnych, kluczy zabezpieczających w celu nielegalnego zainstalowania bądź uruchomienia programu na innym komputerze.
8. Udostępnianie osobom trzecim komputerów przenośnych wykorzystywanych do komunikacji z udostępnionymi środowiskami.