

MINISTARSTVO ZA DEMOGRAFIJU, OBITELJ, MLADE I SOCIJALNU POLITIKU

**PROTOKOL O PRISTUPU I KORIŠTENJU
INFORMACIJSKIH SUSTAVA**

Na temelju članka 39. Zakona o sustavu državne uprave („Narodne novine“ broj: 150/11, 12/13, 93/16, 104/16) i člancima 59. i 60. Uredbe o mjerama informacijske sigurnosti Vlade Republike Hrvatske (Narodne novine“ broj: 46/08) donosi se sljedeći

PROTOKOL O PRISTUPU I KORIŠTENJU INFORMACIJSKIH SUSTAVA

I. Definicije i pojmovi

1. U ovom dokumentu koriste se sljedeći pojmovi:

- **korisnik**: svaka fizička osoba koja pristupa računalnoj mreži Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) i institucija socijalne skrbi, ili koja koristi programsku podršku ili poslovne baze podataka na računalnoj opremi Ministarstva ili institucija socijalne skrbi
- **korisničko ime**: isto što i *log in*, *account name*, *user name* i slično, skraćeno ime korisnika definirano na računalu, pojedinim programima ili na sustavu a služi za pristup pojedinim resursima informacijskog sustava.
- **korisnički račun**: skup koji se sastoji od korisničkog imena i lozinke s točno definiranim pravima za rad na računalu, pojedinim programima ili na sustavu.
- **dijeljena mapa**: mapa (folder) korisnika ili grupe korisnika kojima je dodijeljeno pravo pristupa istoj, služi za pohranu i razmjenu elektroničkih dokumenata.
- **administrator**: osoba zadužena za tehničko održavanje računala, pojedinih programa ili sustava (mogu se koristiti i pojmovi kao: *sistem inženjer*, *superuser* ili *root*).
- **programska podrška**: skup svih računalnih programa potrebnih za rad i kontrolu računalnih sustava te skup svih sistemskih, operativnih, uslužnih i aplikativnih programa.
- **poslovne aplikacije**: programi koji služe za vođenje pojedinih poslovnih procesa unutar informacijskog sustava.
- **računalna oprema**: računala i drugi elektronički uređaji za pohranu, obradu, prijenos i prikaz podataka.
- **adresa elektroničke pošte**: isto što i *e-mail adresa*, jedinstvena adresa korisnika koja se korisnicima otvara za potrebe obavljanja radnih zadataka i poslovnih procesa te poslovnog komuniciranja (npr.: josip.ivic@mdomsp.hr); vezana je uz korisnički račun
- **privitak**: isto što i *attachment*, dokument koji je u obliku datoteke poslan putem elektroničke pošte
- **lanac sreće**: elektronička poruka koja na svojem kraju traži da je prosljedite jednom ili više korisnika

II. Uporaba računalne opreme i programske podrške

1. Korisnik računala nije vlasnik računala nego se njime, kao opremom koja je u vlasništvu Ministarstva ili institucije, služi u okviru posla koji obavlja. Korisnik računala ne može istodobno biti i njegov administrator.
2. Svaki korisnik za rad s računalnom opremom, s razine operacijskog sustava, posjeduje svoje vlastito korisničko ime i lozinku. Anonimne aktivnosti u korištenju sustava nisu dozvoljene.
3. Svaki korisnik poslovnim aplikacijama koje koriste poslovne baze podataka pristupa vlastitim korisničkim imenom i lozinkom koju mu, na zahtjev voditelja njegove organizacijske jedinice, dodjeljuje administrator poslovne aplikacije.
4. Korisnik je odgovoran za sve aktivnosti unutar računalne opreme te poslovnih aplikacija koje su obavljene s njegovim korisničkim imenom.
5. Prilikom privremenog napuštanja radnog mjesta korisnik je dužan onemogućiti da se računalnoj opremi može pristupiti uporabom njegovog korisničkog imena.
6. Prilikom duljeg napuštanja radnog mjesta korisnik je dužan ugasiti računalnu opremu ako mu to nije drugačije naloženo od nadređenih osoba. Korisnik je obavezno dužan ugasiti računalnu opremu na kraju radnog dana.
7. Svoje korisničko ime i lozinku korisnik ne smije ustupati drugim osobama a niti se u svom radu smije koristiti korisničkim imenom i lozinkom koji mu nisu dodijeljeni. Iznimno, ako to nalaže potreba posla, uz prethodnu pisanu suglasnost nadređenog rukovoditelja, korisnik će ustupiti na korištenje svoje korisničko ime i lozinku ili će za rad koristiti tuđe korisničko ime i lozinku. Nadređeni rukovoditelj koji je dao suglasnost da druga osoba koristi tuđe korisničko ime i lozinku dužna je osigurati da tijekom njenog korištenja ne dođe do zloupotrebe. U tom slučaju odgovornost za sve postupke nastale kao posljedica korištenja tuđeg korisničkog imena i lozinke snosi rukovoditelj koji je izdao suglasnost.

Odmah po prestanku potrebe korištenja tuđeg korisničkog imena i lozinke, korisnik čije je ime bilo korišteno mora promijeniti lozinku. Ako on to nije u mogućnosti, rukovoditelj koji je dao suglasnost dužan je od administratora sustava zatražiti izmjenu lozinke.

8. Nije dozvoljeno postavljanje dodatnih programskih podsustava na računalnu opremu kao niti izmjene postavki operacijskog sustava od strane korisnika ili drugih neovlaštenih osoba bez suglasnosti organizacijske jedinice Ministarstva nadležne za informatičke poslove.
9. Za kreiranje i zatvaranje korisničkih računa, odnosno za promjenu pojedinih ovlasti i prava na razini operativnog sustava zadužena je organizacijska jedinica Ministarstva nadležna za informatičke poslove a za kreiranje, zatvaranje i promjenu pojedinih ovlasti za rad s poslovnim aplikacijama i bazama podataka zaduženi su administratori poslovnih aplikacija. Potrebu promjene ovlasti i prava za pojedine korisnike ovoj organizacijskoj jedinici pisanim putem šalje nadređeni rukovoditelj korisnika.
10. Računalna oprema koristi se za poslovne procese korisnikovog radnog mjesta.
11. Nije dozvoljen pristup podacima na računalnoj opremi za koju korisnik nema ovlaštenje.
12. Udaljeni pristup do računalne opreme uporabom računalnih mreža može se dozvoliti samo u iznimnim situacijama (npr. radi pomoći u održavanju softvera ili računalno komunikacijskog sustava).
13. O problemima u radu računalne opreme te eventualnim ugrozama iste, korisnik mora obavijestiti neposrednog rukovoditelja i organizacijsku jedinicu Ministarstva nadležnu za informatičke poslove.
14. Korisnik će prekinuti korištenje aplikacija koje pristupaju poslovnim bazama podataka ako na računalu na kojem radi nije instaliran ili se redovito ne ažurira program za zaštitu od virusa i drugog malicioznog softvera. O tome odmah mora pisanim putem obavijestiti nadređenog rukovoditelja i čekati njegove daljnje upute.

15. Nije dopuštena instalacija i kopiranje ili umnožavanje programske podrške bez odobrenja organizacijske jedinice Ministarstva nadležne za informatičke poslove. Nije dopušteno korištenje programa ili elektroničkih dokumenata nad kojima postoji autorsko pravo ako korisnik, institucija u kojoj je zaposlen ili Ministarstvo nema regulirano pravo njihovog korištenja.
16. Organizacijska jedinica Ministarstva nadležna za informatičke poslove ne pruža informatičku podršku za aplikacije koje nisu nabavljene službenim putem u svrhu obavljanja poslova poslovnih procesa Ministarstva/institucija.

III. Uporaba informacijsko-komunikacijske infrastrukture

1. Poslovne baze podataka koje sadrže osobne podatke ne smiju se nezaštićeni slati putem računalne mreže ili medija za prijenos ili pohranu podataka. Takvi se podaci prethodno moraju kriptirati.
2. Gosti i poslovni partneri ne smiju koristiti računalnu mrežu Ministarstva/institucija na kojoj se nalaze poslovne aplikacije i baze podataka. Iznimka su osobe kojima je pristup računalnoj mreži potreban radi obavljanja poslova od značaja za informacijsko-komunikacijski sustav, osobe koje održavaju, ispravljaju nedostatke ili nadograđuju informacijsko-komunikacijski sustav te osobe koje imaju ovlast nadzora, inspekcije ili drugih vidova kontrole pojedinim poslovnim procesima za koje se koristi odgovarajuća programska podrška. Odobrenje za pristup informacijsko-komunikacijskoj infrastrukturi u ovakvim slučajevima daje odgovorna osoba službe ili više organizacijske jedinice za čiju potrebu se treba omogućiti pristup informacijsko-komunikacijskoj infrastrukturi, a pri tome osoba koja dobije odobrenje za rad na računalu u mreži Ministarstva/institucija mora prethodno potpisati izjavu o tajnosti podataka.
3. Korisnici računalnu mrežu smiju koristiti samo opremom konfiguriranom prema uputama dobivenim od organizacijske jedinice Ministarstva zadužene za informatičke poslove. Privatnom opremom (uključujući i mobilne uređaje) korisnici mogu pristupiti računalnoj mreži samo uz odobrenje odgovorne osobe službe ili više organizacijske jedinice za čiju potrebu je potrebno koristiti ovu opremu, i prema uputama koje će dobiti od organizacijske jedinice Ministarstva zadužene za informatičke poslove.
4. Na poslužiteljima svakom se korisniku može otvoriti mapa za pohranu datoteka koje korisnik koristi za obavljanje svojih radnih zadataka i poslovnih procesa.
5. Voditelji organizacijskih jedinica u Ministarstvu mogu od organizacijske jedinice zadužene za informatičke poslove zatražiti pisanim putem otvaranje dijeljenih mapa za pohranu i razmjenu datoteka za pojedine organizacijske jedinice ili grupe korisnika. Voditelji organizacijskih jedinica u institucijama socijalne skrbi mogu zatražiti otvaranje dijeljenih mapa na poslužiteljima u ustanovi od osobe koja obavlja informatičke poslove za potrebe ustanove.
6. Računalna mreža smije se koristiti samo za potrebe poslova koje korisnik obavlja u okviru svojih radnih zadataka i poslovnih procesa.
7. Organizacijska jedinica Ministarstva zadužena za informatičke poslove zadužena je za pohranu sigurnosnih kopija podataka (backup) koji se nalaze na računalnoj infrastrukturi kojom ona upravlja. Izradu sigurnosnih kopija podataka koji se nalaze na računalnoj infrastrukturi institucija socijalne skrbi propisuje rukovoditelj institucije.
8. Za podatke koje korisnik pohrani na svom računalu odgovoran je korisnik. Organizacijska jedinica zadužena za informatičke poslove ne snosi nikakvu odgovornost za podatke koji su spremljeni na lokalnim diskovima korisnika.
9. O problemima u radu računalne mreže te eventualnim ugrozama iste, korisnik mora obavijestiti organizacijsku jedinicu Ministarstva zaduženu za informatičke poslove.

10. Korisnik koji tijekom rada povrijedi neko od pravila iz ovog dokumenta ili učini pogrešku koja ima štetne posljedice za druge osobe ili institucije, obavezan je odmah o tome izvijestiti onoga tko je oštećen, a zatim i administratora sustava.
11. Ravnatelj i/ili predstojnik institucije socijalne skrbi, odnosno voditelj organizacijske jedinice za upravljanje ljudskim potencijalima Ministarstva, dužni su obavijestiti pisanim putem (elektroničkom porukom ili pisanim dopisom) o prestanku radnog odnosa, službe ili druge vrste angažmana osobe koja je imala pristup informacijskom sustavu ili njegovim pojedinim dijelovima organizacijsku jedinicu Ministarstva zaduženu za informatičke poslove. Njima će se odmah po primitku obavijesti onemogućiti pristup resursima informacijskog sustava.

Ako je razlog prestanka radnog odnosa, službe ili druge vrste angažmana prelazak u drugu instituciju socijalne skrbi koja koristi informacijski sustav kojim upravlja Ministarstvo, potrebno je to navesti u pisanoj obavijesti.
12. Pored ovog Protokola o sigurnosti, za pojedine dijelove informacijskog sustava mogu biti propisane dodatne upute ili protokoli koji predstavljaju nadopunu ovog Protokola.

IV. Uporaba Interneta i elektroničke pošte

1. Korisnik treba voditi računa o pravilima ponašanja korisnika Interneta. Zabranjuje se pregledavanje mrežnih stranica s pornografskim ili drugim oblicima socijalno neprihvatljivog sadržaja.
2. Ako se zbog pregledavanja ili preuzimanja multimedijalnih sadržaja ili drugih datoteka usporava rad drugih korisnika s poslovnim aplikacijama i bazama, korisnik i njegov nadređeni rukovoditelj trebaju organizirati da se pregledavanje ili preuzimanje tih sadržaja provodi u vrijeme kada neće ometati rad drugih korisnika.
3. Korisnici informacijskih sustava Ministarstva/institucija u svrhu službene komunikacije obavezno moraju koristiti službeno im dodijeljenu adresu elektroničke pošte.
4. Korisnik za pristup elektroničkoj pošti smije upotrijebiti samo svoje osobno korisničko ime. Pojedini korisnici mogu biti ovlaštene za pristup grupnim adresama elektroničke pošte (primanje ili primanje i slanje elektroničke pošte) koje se kreiraju prema zahtjevu odgovornih osoba za obavljanje posebnih aktivnosti.
5. Korisnik elektroničke pošte je odgovoran za sve aktivnosti nastale s njegove adrese elektroničke pošte kao i za aktivnosti nastale tijekom njegovog pristupa elektroničkoj pošti namijenjenoj posebnim aktivnostima Ministarstva/institucija. Korisnik nikada i nikome ne smije otkrivati korisničko ime i lozinku za pristup računalnoj opremi, jer se može iskoristiti za pristup korisnikovom sustavu elektroničke pošte. Ako korisnik smatra da mu je lozinka ugrožena (poznata drugim osobama) obavezan ju je promijeniti.
6. Ministarstvo je vlasnik sve elektroničke pošte koja se šalje i prima pomoću računala elektroničke pošte koje je dodijelilo Ministarstvo. Nadređeni rukovoditelj od korisnika uvijek može zatražiti uvid u elektroničku poštu koja se nalazi na tim računima. U slučaju zloupotrebe elektroničke pošte nadređeni rukovoditelj može zatražiti zatvaranje računala elektroničke pošte koje koristi njegov zaposlenik. Ako je zahtjev opravdan, organizacijska jedinica Ministarstva nadležna za informatičke poslove onemogućit će pristup račununu.
7. Korisnik sustava elektroničke pošte ne smije slati poruke elektroničkom poštom ljudima koje ne poznaje, ukoliko oni sami to od korisnika nisu zatražili ili ako to nije sastavni dio radnih zadataka koje obavlja.
8. Neke adrese elektroničke pošte mogu predstavljati grupu ljudi, pa korisnik sustava elektroničke pošte to treba imati u vidu glede sadržaja poruke koju šalje.

9. U poruci elektroničke pošte korisnik se uvijek treba predstaviti svojim imenom i prezimenom, nazivom radnog mjesta ali i nazivom i adresom sjedišta Ministarstva/institucije.
10. Svi korisnici ispod svog potpisa u porukama elektroničke pošte trebaju obavezno navesti sljedeći tekst odricanja od odgovornosti:

Ova elektronička poruka i njeni prilozi mogu sadržavati povlaštene informacije i/ili povjerljive informacije. Molimo Vas da poruku ne čitate ako niste njen naznačeni primatelj. Ako ste ovu poruku primili greškom, molimo Vas da o tome obavijestite pošiljatelja i da izvornu poruku i njene privitke uništite bez čitanja ili bilo kakvog pohranjivanja. Svaka neovlaštena upotreba, distribucija, reprodukcija ili priopćavanje ove poruke zabranjena je. _____ naziv institucije _____ ne preuzima odgovornost za sadržaj ove poruke, odnosno za posljedice radnji koje bi proizašle iz prosljeđenih informacija, a niti stajališta izražena u ovoj poruci ne odražavaju nužno službena stajališta _____ naziv institucije _____. S obzirom na nepostojanje potpune sigurnosti e-mail komunikacije, _____ naziv institucije _____ ne preuzima odgovornost za eventualnu štetu nastalu uslijed zaraženosti e-mail poruke virusom ili drugim štetnim programom, neovlaštene interferencije, pogrešne ili zakašnjele dostave poruke uslijed tehničkih problema. _____ naziv institucije _____ zadržava pravo nadziranja i pohranjivanja e-mail poruka koje se šalju iz _____ naziv institucije _____ ili u njega pristižu.

Molim ne ispisujte ovaj e-mail osim ako je to zaista potrebno.

Tekst "_____ naziv institucije _____" potrebno je zamijeniti punim nazivom institucije preko koje je korisnik informacijskih sustava dobio svoj korisnički račun.

11. U kontekstu poruke elektroničke pošte korisnik uvijek mora voditi računa da primatelj može biti osoba čiji se jezik, kultura ili smisao za humor mogu znatno razlikovati od njegovog.
12. Kontaktira li korisnik s inozemstvom, s državama u kojim se ne koriste dijakritički znakovi (č, ć, đ, š, ž), potrebno je izbjegavati njihovo korištenje u poruci elektroničke pošte i dokumentima, jer ona kod tih primatelja vjerojatno neće biti vidljiva. U tom slučaju za zamjenu treba koristiti č=c, ć=c, đ=dj, š=s, ž=z.
13. Pri imenovanju datoteka za privitak, zbog kompatibilnosti između računalnih operativnih sustava, potrebno je izbjegavati korištenje hrvatskih dijakritičkih znakova (č, ć, đ, š, ž), kao i dugačke nazive.
14. Korisniku sustava elektroničke pošte zabranjeno je:
 - slanje komercijalnih oglasa (*spam mail*)
 - slanje veće količine nezatraženih poruka (koje nisu rezultat radnih zadataka koje korisnik obavlja) na istu adresu elektroničke pošte, slanje poruka kojim se zahtijeva ili sudjeluje u tzv. lancima sreće
 - lažno predstavljanje u sustavu elektroničke pošte
 - krivotvorenje zaglavlja poruke elektroničke pošte
 - uznemiravanje putem poruka elektroničke pošte u bilo kojem obliku
 - činiti radnje koje predstavljaju kršenje pozitivnih domaćih i međunarodnih propisa.
15. Pri slanju privitaka korisnik treba biti siguran da primatelj na svome računalu ima odgovarajuće aplikacije kojima te dokumente može pregledati. Pri slanju privitaka pošiljatelj je dužan voditi računa da ne krši autorska prava ili poslovnu tajnu.
16. Ako se osobni podaci za službenu upotrebu šalju elektroničkom poštom, na vrhu elektroničke poruke obavezno treba staviti napomenu kako se radi o podacima za službenu upotrebu, odnosno oznaku "Neklasificirano".
17. Korisnik ne smije slati elektroničkom poštom nezaštićene osjetljive i povjerljive podatke (poput tajnih ili povjerljivih dokumenata, dijelova poslovnih baza podataka, pina kartice ili lozinke za pristup računalnom sustavu itd.) zato što je standardna elektronička poruka nezaštićeni medij za prijenos informacija i podataka.
18. Korisnik nikada ne smije otvarati privitak ili odabirati poveznicu (link) ako nije siguran da su oni namijenjeni njemu ili ako ima sumnju u vjerodostojnost adrese elektroničke pošte sa koje

mu je poruka upućena. Takve poruke elektroničke pošte može proslijediti organizacijskoj jedinici Ministarstva zaduženoj za informatičke poslove radi upute što dalje treba učiniti s tom porukom.

19. Obavezno je periodično brisanje ili arhiviranje elektroničke pošte (kako iz mape *Ulazna pošta*, tako i iz mapa *Poslano* i *Obrisano*). Ovakvim postupanjem izbjegavaju se upozorenja o prekoračenom limitu¹ prostora za pohranu elektroničkih poruka i omogućuje se nesmetan rad poslužitelja elektroničke pošte.

V. Upoznavanje korisnika informacijskih sustava s Protokolom

1. Nadređeni rukovoditelj ili organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima dužna je svakog novog korisnika informacijskih sustava, prije nego što mu se dodijeli korisnički račun, upoznati sa sadržajem ovog Protokola o pristupu i korištenju informacijskih sustava. Jedan ispisani primjerak Protokola korisnik je dužan potpisati kao potvrdu da je upoznat s njegovim sadržajem. Uz potpis korisnik upisuje i datum potpisivanja. Potpisani primjerak Protokola organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima pohranit će zajedno s osobnim dokumentima korisnika.
2. Prilikom izmjena sadržaja Protokola, nadređeni rukovoditelj ili organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima dužna je sve korisnike iz svoje institucije upoznati s izmjenama te osigurati da svaki korisnik potpiše ispisani primjerak izmijenjenog Protokola uz navođenje datuma potpisa. Potpisani primjerak Protokola organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima pohranit će zajedno s osobnim dokumentima korisnika.
3. Ministarstvo/institucije dužni su osigurati stalnu dostupnost Protokola svim korisnicima informacijskih sustava (na internim mrežnim stranicama, oglasnoj ploči, dostavom kopije i slično).

KLASA: 011-02/17-03/3
UR.BROJ: 519-02-4/1-17-1

Zagreb, 20. rujan 2017.



¹ Veličina "sandučića" elektroničke pošte korisnika uvjetovana je mogućnostima sustava, te se mogu uvesti ograničenja. U slučaju približavanja granici ograničenja korisnik dobiva automatiziranu poruku elektroničkom poštom od računalnog sustava Ministarstva o približavanju granici ograničenja. Nakon prekoračenja veličine prostora, sustav automatski onemogućava daljnje primanje i slanje pošte, sve dok korisnik dovoljno ne isprazni sandučić elektroničke pošte. Privitke (dokumente, fotografije i sl.) u poruci elektroničke pošte korisnik treba koristiti onda kada je to neophodno potrebno i paziti na njihovu veličinu. Maksimalna veličina privitka koju korisnik elektroničke pošte Ministarstva može poslati je 20 MB, međutim za korisnike elektroničke pošte izvan Ministarstva ta veličina ovisi o njihovom pružatelju usluga elektroničke pošte i postavljenim ograničenjima.