

POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 1 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	---

POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA

IZDELAL	PREGLEDAL	ODOBRILA
Jan Šinigoj	Oton Gortnar	Marjan Eberlinc
JAN ŠINIGOJ Izdajatelj: SIGEN-CA G2 Št. potrdila: 8A0D4BB200000000572A1AD4 Datum podpisa: 10.12.2024 Potek veljavnosti: 11.04.2028	OTON GORTNAR Izdajatelj: SIGEN-CA G2 Št. potrdila: 73D45C2F0000000057284C5E Datum podpisa: 11.12.2024 Potek veljavnosti: 21.01.2027	E-žig ustvarjen za: Marjan Eberlinc marjan.eberlinc@plinovodi.si Napredni e-žig s kvalificiranim potrdilom Imetnik potrdila: mSign Datum e-žiga: 12.12.2024 Potek veljavnosti potrdila: 28.04.2025
		Matija Bitenc
		E-žig ustvarjen za: Matija Bitenc Matija.Bitenc@plinovodi.si Napredni e-žig s kvalificiranim potrdilom Imetnik potrdila: mSign Datum e-žiga: 12.12.2024 Potek veljavnosti potrdila: 28.04.2025

Politika neprekinjenega poslovanja je interni akt družbe Plinovodi d.o.o.
Vsak nepooblaščen prenos tega akta k tretjim osebam je prepovedan.

	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 2 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	---

Na osnovi določil točk Devetič in Dvanajstič Akta o ustanovitvi družbe z omejeno odgovornostjo PLINOVODI d.o.o., po posredovanju v mnenje Sindikatu delavcev družbe Plinovodi d.o.o. z dne 21. 11. 2024 ter na podlagi sklepa 54. seje Poslovodstva družbe PLINOVODI d.o.o. z dne 9. 12. 2024, sprejme Poslovodstvo družbe Politiko neprekinjenega poslovanja.

KAZALO:

1. NAMEN POLITIKE NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	5
2. POSTOPKI NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	6
2.1. Preverjanje postopkov neprekinjenega poslovanja	6
2.2. Poslovni procesi	6
2.3. Kriteriji za kritičnost poslovnih procesov	6
2.4. Delovna in informacijska sredstva	7
2.4.1. Lokacija in podporna infrastruktura	7
2.4.2. Osebe	7
2.4.3. Strojna oprema	7
2.4.4. Programska oprema in storitve	7
2.4.5. Komunikacijska infrastruktura	8
2.5. Skrbniki delovnih in informacijskih sredstev	8
3. STRATEGIJA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	9
3.1. Scenariji neprekinjenega poslovanja po obliki incidentov	9
3.1.1. Scenarij 1 - odpoved delovnih in informacijskih sistemov	9
3.1.2. Scenarij 2 - pomanjkanje osebja	10
3.1.3. Scenarij 3 - izpad lokacije	10
3.1.4. Scenarij 4 - odpoved storitev pogodbenih sodelavcev	10
3.2. Procesi in aktivnosti	11
3.3. Lokacija	11
3.4. Podporna infrastruktura	12
3.5. Strojna oprema	12
3.6. Programska oprema	12
3.7. Komunikacije	13
3.8. Varnostne kopije podatkov	13
3.9. Osebe	13
4. KOMUNIKACIJSKI NAČRT	14
4.1. Interna komunikacija	14
4.2. Procedure obveščanja odjemalcev	14
4.3. Komunikacija z dobavitelji	14
4.4. Obveščanje medijev	14
5. NAČRT ODZIVA NA INCIDENTE S PROTOKOLOM OBVEŠČANJA NACIONALNEGA CSIRT	15

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 4 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	---

6. NAČRT VARNOSTNIH UKREPOV ZA ZAGOTAVLJANJE CELOVITOSTI, ZAUPNOSTI IN RAZPOLOŽLJIVOSTI OMREŽJA IN INFORMACIJSKIH SISTEMOV, KI UPOŠTEVAJO PODROČNE POSEBNOSTI	16
7. PRILOGE.....	17
8. UVELJAVITEV	17

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 5 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	---

1. NAMEN POLITIKE NEPREKINJENEGA POSLOVANJA

Ustrezno upravljanje neprekinjenega poslovanja pomaga pri zmanjšanju neželenih posledic incidentov večjih razsežnosti na poslovanje in ponovne vzpostavitev poslovnih procesov ter aktivnosti družbe. Z namenom nemotenega delovanja in čim hitrejši ponovni vzpostavitvi poslovnih procesov v družbi po incidentih večjih razsežnosti, se vodi in izvaja celovit sistem upravljanja neprekinjenega poslovanja (SUNP) z vzpostavljeno strategijo in postopki neprekinjenega poslovanja ter načrti okrevanja, ki temeljijo na analizi vpliva na poslovanje in analizi tveganja.

	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 6 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	---

2. POSTOPKI NEPREKINJENEGA POSLOVANJA

Za izdelavo postopkov neprekinjenega poslovanja ter njihovega testiranja so odgovorni lastniki procesov in skrbniki informacijskih sistemov. Za pregled postopkov je odgovorna pooblaščen oseba (skrbnik SUNP). Postopke neprekinjenega poslovanja odobri Direktor Tehničnega sektorja.

Postopki neprekinjenega poslovanja se najmanj enkrat letno pregledajo in dopolnijo, v kolikor je prišlo do sprememb poslovnih procesov ali informacijskih sredstev. Postopki neprekinjenega poslovanja sistemov temeljijo na analizi vpliva na poslovanje. Pri načrtovanju in izdelavi postopkov je potrebno upoštevati toleriran čas nerazpoložljivosti storitve ali informacij, ki ga določajo poslovne zahteve družbe Plinovodi d.o.o. Skrbniki informacijskih sistemov in PIS oddelek morajo v svojih načrtih predvideti vso potrebno strojno in programsko opremo za ponovno vzpostavitev delovanja ter sodelovanje ostalih oseb, te pa morajo biti s svojo vlogo seznanjene in se jih vključi tudi pri testiranju postopka.

Skrbniki informacijskih sistemov morajo imeti svojega namestnika, ki bi bil sposoben izpeljati oziroma koordinirati načrt neprekinjenega poslovanja v primeru skrbnikove odsotnosti.

2.1. Preverjanje postopkov neprekinjenega poslovanja

Postopke neprekinjenega poslovanja se preizkuša v čim bolj realnem okolju, da se preveri njihovo funkcioniranje in dejansko zmožnost doseganja ponovne vzpostavitve delovanja v časovnem okviru, ki ga določa zahtevan toleriran čas nerazpoložljivosti.

Za zagotovitev finančnih in človeških virov za izpeljavo postopkov neprekinjenega poslovanja je odgovorno vodstvo družbe Plinovodi d.o.o.

Postopke neprekinjenega poslovanja je potrebno preveriti vsakič, ko se spremeni katera izmed postavk, na katerih temelji analiza vpliva na poslovanje: poslovni procesi, informacijska sredstva, skrbniki informacijskih sredstev. Če se postopek spremeni, je potrebno spremeniti tudi ustrezno dokumentacijo.

S postopki in listo skrbnikov informacijskih sredstev za izpeljavo neprekinjenega poslovanja morajo biti seznanjeni vsi zaposleni.

2.2. Poslovni procesi

Poslovni procesi, ki jih družba Plinovodi d.o.o. definira kot kritične na podlagi zakonodaje o kritični infrastrukturi in informacijski varnosti, se morajo vključiti v sistem neprekinjenega poslovanja. Seznam kritičnih poslovnih procesov pripravi pooblaščen oseba (skrbnik SUNP).

2.3. Kriteriji za kritičnost poslovnih procesov

Direktor Tehničnega sektorja vsako leto ob izvedbi analize tveganja potrdi kriterije za določanje kritičnih poslovnih procesov ter nabor procesov, za katere je potrebno pripraviti postopke neprekinjenega poslovanja.

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 7 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	---

2.4. Delovna in informacijska sredstva

Delovna in informacijska sredstva obsegajo:

- lokacijo in podporno infrastrukturo,
- osebje,
- strojno opremo,
- programsko opremo in storitve,
- komunikacije.

2.4.1. Lokacija in podporna infrastruktura

V obseg je zajeta lokacija Plinovodi d.o.o. in potrebna infrastruktura (poslovni prostori in podporna infrastruktura za nemoteno delovanje poslovnih procesov).

Vsa podporna infrastruktura (električna energija, hlajenje, protipožarni sistem, nadzorni sistem) mora biti pregledana s strani pooblaščenih oseb v primernem časovnem intervalu. Vsaka odpoved mora biti zabeležena in na podlagi tega sprejet primeren ukrep, ki zagotavlja izboljšavo. Vse odpovedi morajo biti obravnavane skladno s politiko upravljanja incidentov. Pregled kakovosti podporne infrastrukture se izvaja najmanj 1x letno.

2.4.2. Osebje

Osebje sestavljajo:

- zaposleni,
- osebe, ki niso zaposleni in dostopajo do lokacije zaradi zagotavljanja storitev (čistilni servis, varnostna služba, vzdrževalci sistemov, ipd.).

Zagotovljeno mora biti zadostno število oseb za izvajanje vseh postopkov neprekinjenega poslovanja.

2.4.3. Strojna oprema

Strojna oprema obsega:

- nadzorni sistem (SCADA),
- strežniško in ostalo informacijsko infrastrukturo,
- delovne postaje (stacionarni in prenosni računalniki, tablični računalniki in ostale prenosne naprave),
- ostalo računalniško opremo.

Vsa strojna oprema mora biti pregledana s strani skrbnikov strojne opreme v primernem časovnem intervalu. Vsaka odpoved mora biti zabeležena in na podlagi tega sprejet primeren ukrep, ki zagotavlja izboljšavo. Vse odpovedi morajo biti obravnavane skladno s politiko upravljanja incidentov. O odpovedih mora biti informirana pooblaščen oseb SUNP. Pregled kakovosti strojne opreme se izvaja najmanj 1x letno.

2.4.4. Programska oprema in storitve

Programska oprema obsega:

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 8 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	---

- programsko opremo, ki se nahaja na strežniški infrastrukturi,
- programsko opremo, ki se nahaja na delovnih postajah in prenosnikih,
- programsko opremo, ki se nahaja na ostali računalniški opremi,
- programsko opremo kot spletna storitev.

Vsa programska oprema mora biti pregledana s strani skrbnikov informacijskega sistema v primernem časovnem intervalu. Vsaka odpoved mora biti zabeležena in na podlagi tega sprejet primeren ukrep, ki zagotavlja izboljšavo. O odpovedih mora biti informirana pooblaščen oseba SUNP. Vse odpovedi morajo biti obravnavane skladno s politiko upravljanja incidentov.

2.4.5. Komunikacijska infrastruktura

Komunikacijska infrastruktura obsega:

- kabelske vode, po katerih prehajajo podatki,
- brezžično omrežje, po katerih prehajajo podatki,
- omrežne naprave, ki omogočajo prehod podatkov.

Komunikacijska infrastruktura mora biti nadzorovana s strani skrbnikov komunikacijske infrastrukture. Vsak izpad komunikacijske infrastrukture mora biti zabeležen in na podlagi tega sprejet primeren ukrep, ki zagotavlja izboljšavo. Vse odpovedi morajo biti zabeležene in obravnavane skladno s politiko upravljanja incidentov. O odpovedih mora biti informirana pooblaščen oseba SUNP. Nadzor nad delovanjem omrežja se izvaja neprekinjeno.

2.5. Skrbniki delovnih in informacijskih sredstev

Skrbniki delovnih in informacijskih sredstev pripravijo in testirajo postopke neprekinjenega poslovanja. V okviru letnih notranjih presoj pooblaščen oseba SUNP pregleda izvajanje testiranja in pripravi poročilo o uspešnosti izvajanja sistema neprekinjenega poslovanja.

Vsak skrbnik informacijskega sistema mora imeti določenega namestnika, kar je razvidno iz postopkov neprekinjenega poslovanja. Pooblaščen oseba SUNP vodi listo vseh skrbnikov informacijskih sredstev in njihovih namestnikov.

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 9 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	---

3. STRATEGIJA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA

Za ustrezno upravljanje neprekinjenega poslovanja je vzpostavljena strategija neprekinjenega poslovanja, ki opredeljuje načine izvajanja postopkov v primeru pojava incidentov večjih razsežnosti.

Strategija neprekinjenega poslovanja temelji na zahtevi po ponovni vzpostavitvi poslovanja (Recovery Time Objective - RTO) najkasneje v 2 urah po izpadu za sisteme s prioriteto A (glede na toleriran čas nedelovanja, kot je za posamezni sistem definirano v Prilogi 2) ter največji dopustni izgubi podatkov (Recovery Point Objective - RPO) do 8 ur pred izpadom (glede na toleriran čas izgube podatkov, kot je za posamezni sistem definirano v Prilogi 2).

Z namenom nemotenega delovanja in čim hitrejše ponovne vzpostavitve poslovnih procesov po incidentih večjih razsežnosti je strategija neprekinjenega poslovanja razdeljena na štiri različne scenarije, ki opredeljujejo postopke neprekinjenega poslovanja pri pojavu posameznih vrst incidentov večjih razsežnosti.

3.1. Scenariji neprekinjenega poslovanja po obliki incidentov

Scenariji se razlikujejo po pojavni obliki incidentov večjih razsežnosti. Incidenti, ki lahko pomenijo izvedbo strategije neprekinjenega poslovanja, so:

- odpoved delovnih in informacijskih sistemov,
- pomanjkanje zaposlenih,
- izpad lokacije,
- odpoved storitev pogodbenih sodelavcev.

Pri uresničitvi posameznega incidenta se začne izvajati posamezni scenarij in potrebni postopki neprekinjenega poslovanja (PNP).

3.1.1. Scenarij 1 - odpoved delovnih in informacijskih sistemov

Odpoved delovnih in informacijskih sistemov obsega incidente, ko zaposleni ne morejo izvajati dela zaradi nedelovanja podporne infrastrukture, strojne opreme, programske opreme ali komunikacij. V kolikor pride do odpovedi delovnega ali informacijskega sistema, se morajo skrbniki podporne infrastrukture, strojne opreme, programske opreme ali komunikacij ravnati po postopkih neprekinjenega poslovanja in načrtih okrevanja, glede na obseg odpovedi. V načrtih okrevanja so opredeljene odgovorne osebe za posamezno izvajanje aktivnosti.

Postopki neprekinjenega poslovanja so opredeljeni v prilogah Politike neprekinjenega poslovanja v dokumentih:

- PNP - Podporna infrastruktura
- PNP - Strojna oprema
- PNP - Programska oprema
- PNP - Komunikacije
- PNP - Varnostne kopije podatkov

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 10 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	--

3.1.2. Scenarij 2 - pomanjkanje osebja

Pomanjkanje osebja obsega incidente, ko osebje (zaposleni ali osebe, ki niso zaposlene in dostopajo do lokacije zaradi zagotavljanja storitev) ne more izvajati dela zaradi odsotnosti, poškodb ali smrti. V kolikor pride do odsotnosti osebja, se morajo nadrejeni posameznih oseb oziroma vodstvo ravnati po postopkih neprekinjenega poslovanja in načrtih okrevanja, glede na delovna mesta, kjer ni prisotnih oseb. V načrtih okrevanja so opredeljene odgovorne osebe za posamezno izvajanje aktivnosti.

Postopki neprekinjenega poslovanja so opredeljeni v prilogah Politike neprekinjenega poslovanja v dokumentu:

- PNP - Osebje

3.1.3. Scenarij 3 - izpad lokacije

Izpad lokacije obsega incidente, ko osebje ne more izvajati dela zaradi nedostopnosti prostorov ali objekta dela. V kolikor pride do nedostopnosti prostorov ali objekta dela, se mora vodstvo ravnati po postopkih neprekinjenega poslovanja in načrtih okrevanja, glede na lokacijo, kjer se bo lahko ponovno vzpostavilo delovne aktivnosti. V načrtih okrevanja so opredeljeni lastniki procesov, ki sodelujejo pri ponovni vzpostavitvi dela.

Postopki neprekinjenega poslovanja so opredeljeni v prilogah Politike neprekinjenega poslovanja v dokumentih:

- PNP - Lokacije
- PNP - Podporna infrastruktura
- PNP - Strojna oprema
- PNP - Programska oprema
- PNP - Komunikacije
- PNP - Varnostne kopije podatkov
- PNP - Osebje

3.1.4. Scenarij 4 - odpoved storitev pogodbenih sodelavcev

Odpoved storitev pogodbenih sodelavcev obsega incidente, ko osebe, ki niso zaposlene in dostopajo do lokacije zaradi zagotavljanja storitev, ne morejo izvajati dela skladno s pogodbami o izvajanju storitev (SLA). V kolikor pride do prekinitve izvajanja storitev, se mora vodstvo ravnati po postopkih neprekinjenega poslovanja in načrtih okrevanja, glede na storitve, ki se ne izvajajo in bi lahko ogrozile izvajanje delovnih aktivnosti družbe. V postopkih okrevanja po katastrofi so opredeljene odgovorne osebe za posamezno izvajanje aktivnosti.

Postopki neprekinjenega poslovanja so opredeljeni v prilogah Politike neprekinjenega poslovanja v dokumentih:

- PNP - Podporna infrastruktura
- PNP - Strojna oprema
- PNP - Programska oprema

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 11 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	--

- PNP - Komunikacije

3.2. Procesi in aktivnosti

Analiza vpliva na poslovanje (Business Impact Analysis - BIA) je izpostavila aktivnosti, ki povzročijo večjo poslovno škodo že pri kratkih časovnih izpadih. Analiza vpliva na poslovanje se izvaja 1x letno s strani pooblaščenih oseb SUNP in predstavlja osnovo za definiranje kritičnih poslovnih procesov v družbi Plinovodi d.o.o. Zaradi letnih posodobitev rezultatov so rezultati analize vpliva na poslovanje prikazani v prilogi 1 dokumenta. Prikaz rezultatov mora vsebovati naslednje podatke:

Aktivnost	Prioriteta*	Toleriran čas nedelovanja	
*Prioriteta, po kateri se meri procese in aktivnosti, ki so najbolj pomembni za delovanje družbe Plinovodi d.o.o.			
A = zelo pomembno	B = precej pomembno	C = srednje pomembno	D = manj pomembno

3.3. Lokacija

Družba Plinovodi d.o.o. ima s stališča neprekinjenega poslovanja naslednji lokaciji:

- **Glavna lokacija (Cesta Ljubljanske brigade 11b, 1000 Ljubljana)**

Naloga glavne lokacije s stališča sistema neprekinjenega poslovanja je zagotovitev nemotenega izvajanja poslovnih procesov ter učinkovito izvajati postopke neprekinjenega poslovanja pri izpadu delovnih in informacijskih sredstev, pomanjkanja osebja ali odpovedi storitev pogodbenih sodelavcev.

- **Rezervna lokacija (Kidričevo)**

V primeru izgubi glavne lokacije se lahko uporablja rezervna lokacija za izredno izvajanje kritičnih poslovnih procesov. Rezervna lokacija zagotavlja nadaljevanje poslovanja v primeru izpada poslovanja na glavni lokaciji. Družba ima pripravljeno ustrezno infrastrukturo okolje in postopke za vzpostavitev delovanja na rezervni lokaciji v času 2 ur po izpadu glavne lokacije, glede na prioriteto posameznega sistema.

V primeru izpada glavne lokacije se na rezervni lokaciji zagotovi nadaljevanje poslovanja in naslednja sredstva:

- prostor za delo ključnega osebja (10 delovnih mest),
- delovanje strojne opreme (strežniki, delovne postaje, omrežna strojna oprema),
- delovanje programske opreme (SCADA, Transporter, VTP, OPZP, Telereading, Validacija, Vasco),
- komunikacijske povezave: povezavo do interneta, telefonija.

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 12 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	--

Pri uporabi rezervne lokacije se lahko definira tudi oddaljen način dela (npr. delo zaposlenih od doma).

3.4. Podporna infrastruktura

Za zagotavljanje delovanja delovnih in informacijskih sredstev (nadzorni sistem, protipožarni sistem) so vzpostavljeni naslednji postopki:

- Opredeljeni načini delovanja in vzdrževanja podporne infrastrukture;
- Opredeljene in razmejene odgovornosti pogodbenih sodelavcev, nujne za obnovitev poslovanja po izpadu v postopkih neprekinjenega poslovanja PNP - Podporna infrastruktura.

3.5. Strojna oprema

Strežniška infrastruktura se nahaja na glavni lokaciji. Zaradi odvisnosti od delovanja strežniške infrastrukture je že postavljena sekundarna strežniška infrastruktura, na katero se sinhronizirajo podatki. V primeru izpada glavne lokacije, obstajajo postopki, ki omogočajo aktivacijo primerne strojne opreme na rezervni lokaciji.

Delovne postaje v primeru izpada glavne lokacije se skladno s postopki lahko postavi na rezervni lokaciji, za namen izvajanja dela ključnega osebja za delovanje poslovnih procesov.

Odprava napake na strojni opremi se izvaja skladno z SLA pogodbo, ki omogoča, da se ob izpadu v manj kot 2 urah zagotovi popravilo ali zamenjava, glede na prioriteto posameznega sistema.

3.6. Programska oprema

Seznam programske opreme, ki ima najvišjo prioriteto ponovne vzpostavitve in kritični čas, v katerem mora biti ponovna vzpostavitev izvedena, je prikazan v prilogi 2, ki izhaja iz Popisa ključnih, krmilnih in nadzornih sistemov. Priloga 2 se mora letno posodablјati in vsebovati naslednji prikaz podatkov:

Aplikacije	Prioriteta*	Toleriran čas nedelovanja	Toleriran čas izgube podatkov
------------	-------------	---------------------------	-------------------------------

*Prioriteta, po kateri se meri procese in aktivnosti, ki so najbolj pomembni za delovanje družbe Plinovodi d.o.o.

A = zelo pomembno	B = precej pomembno	C = srednje pomembno	D = manj pomembno
-------------------	---------------------	----------------------	-------------------

Odprava napak se izvaja skladno z SLA pogodbo, ki omogoča, da se ob izpadu programske opreme v manj kot 2 urah zagotovi nadomestna konfiguracija ali reinstalacija, glede na prioriteto posameznega sistema.

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 13 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	--

3.7. Komunikacije

Za delovanje informacijskega sistema je potrebna povezava med delovnimi postajami ter strežniško infrastrukturo, povezava s pogodbenimi sodelavci preko VPN povezave in povezava z internetom. Redundantna mrežna povezljivost je zagotovljena na področju komunikacijske opreme (požarna pregrada, stikala) in dostopa do interneta. Odprava napake se izvaja skladno s SLA pogodbo, ki omogoča, da se ob izpadu mrežne opreme ali povezave v manj kot 24 urah zagotovi nadomestna konfiguracija, popravilo ali zamenjava.

Povezava med glavno in rezervno lokacijo je avtomatizirana, postopki ročne prestavitve komunikacijskih poti omogočajo zagon rezervne lokacije in zunanje povezave (VPN, internet) v manj kot 2 urah.

V primeru nedelovanja komunikacijskih povezav za telefonijo, se lahko uporablja mobilna omrežja.

3.8. Varnostne kopije podatkov

Za zagotavljanje razpoložljivosti podatkov je vzpostavljen mehanizem replikacije na sekundarno strežniško infrastrukturo. Replikacija podatkov se izvaja na sekundarno strežniško infrastrukturo na rezervni lokaciji. Shranjevanje podatkov se izvaja skladno z določili varnostnega kopiranja večkrat dnevno.

Za zagotavljanje pravilnega delovanja shranjevanja in obnove shranjenih podatkov se skladno s SUVI (Sistem upravljanja varovanja informacij) izvaja testiranje postopkov restavriranja podatkov.

3.9. Osebe

Za potrebe obnovitve poslovanja ob izpadih (odpoved delovnih in informacijskih sredstev, pomanjkanje osebja, izpad lokacije) so vzpostavljeni naslednji postopki:

- opredeljene in razmejene odgovornosti med zaposlenimi v postopku PNP - Osebe,
- opredeljene in razmejene odgovornosti med pogodbenimi sodelavci ter družbo Plinovodi d.o.o. za primere obnovitve poslovanja v postopkih PNP,
- dogovorjen čas, v katerem so zaposleni dolžni opraviti določene aktivnosti, nujne za obnove poslovanja po izpadu v postopku PNP - Osebe,
- dogovorjen čas, v katerem so pogodbeni sodelavci dolžni opraviti določene aktivnosti, nujne za obnove poslovanja po izpadu v postopkih PNP,
- pripravljen komunikacijski načrt.

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 14 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	--

4. KOMUNIKACIJSKI NAČRT

Komunikacijski načrt v primeru izpadov se deli na naslednje sklope:

- interna komunikacija,
- procedure obveščanja odjemalcev,
- komunikacija z dobavitelji,
- obveščanje medijev.

4.1. Interna komunikacija

V primeru interne komunikacije v primeru izpadov se zagotavlja:

- poročanje razmer vodstvu,
- procedure komuniciranja med vodstvom, lastniki procesov in posameznimi skrbniki delovnih in informacijskih sredstev,
- primerne komunikacijske poti, ki bodo po katastrofalnem izpadu delovale,
- odzivne čase skrbnikov delovnih in informacijskih sredstev, pri čemer se upošteva oddaljenost bivališča skrbnikov od glavne in rezervne lokacije in kdaj katerega skrbnika delovnih in informacijskih sredstev potrebujemo po izpadu.

4.2. Procedure obveščanja odjemalcev

Glede obveščanja odjemalcev se zagotavlja:

- načrt obveščanja odjemalcev,
- predviden časovni okvir za obveščanje,
- različne načrte sporočanja, glede na nezmožnost uporabe določenih vrst sporočilnih medijev in drugih vplivnih dejavnikov.

4.3. Komunikacija z dobavitelji

Glede obveščanja dobaviteljev se zagotavlja:

- način obveščanja dobaviteljev,
- kateri podatki o dobaviteljih morajo biti na razpolago v takšnih primerih in kje jih hranimo (telefonske številke, e-pošta),
- obveščanje v poslovnem času družbe in ob drugih terminih (popoldne, ponoči, vikendi in prazniki).

4.4. Obveščanje medijev

Glede obveščanja medijev se zagotavlja:

- strategijo obveščanja,
- primerne uradne govornike in ostale člane za stike z javnostmi,
- različne načrte delovanja glede na možne potencialne grožnje.

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 15 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	--

5. NAČRT ODZIVA NA INCIDENTE S PROTOKOLOM OBVEŠČANJA NACIONALNEGA CSIRT

Družba Plinovodi d.o.o. skladno z določili SUVI takoj po zaznavi in potrditvi incidenta prihlasi incident s pomembnim vplivom na neprekinjeno izvajanje storitev nacionalnemu CSIRT (Computer Security Incident Response Team), ki je v Sloveniji Uprava za informacijsko varnost.

Priglasitev vsebuje informacije, na podlagi katerih je mogoče določiti morebiten čezmejni vpliv incidenta. Pri določitvi pomembnosti vpliva incidenta se upošteva:

- število uporabnikov, ki jih je prizadela motnja pri zagotavljanju bistvene storitve,
- trajanje incidenta in
- geografska razširjenost, kar zadeva območje, na katerega incident vpliva.

Družba Plinovodi d.o.o. skladno z določili SUVI ob prijavi incidenta poskrbi za ustrezno zavarovanje dnevniških zapisov oziroma revizijskih sledi. Vse incidente se vodi v skladu s Politiko upravljanja varnostnih incidentov.

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 16 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	--

6. NAČRT VARNOSTNIH UKREPOV ZA ZAGOTAVLJANJE CELOVITOSTI, ZAUPNOSTI IN RAZPOLOŽLJIVOSTI OMREŽJA IN INFORMACIJSKIH SISTEMOV, KI UPOŠTEVAJO PODROČNE POSEBNOSTI

Načrt varnostnih ukrepov za zagotavljanje celovitosti, zaupnosti in razpoložljivosti je definiran s Krovno in področnimi politikami SUVI. Področne varnostne politike v družbi Plinovodi d.o.o.:

- Politika o navodilih za klasifikacijo,
- Politika varnostnega kopiranja,
- Politika fizične zaščite in fizičnega dostopa,
- Politika nadzora dostopa do informacij, aplikacij in sistemov,
- Politika upravljanja in varovanja gesel,
- Politika varovanja v zvezi z osebjem,
- Politika revizijskih sledi,
- Politika upravljanja varnostnih incidentov,
- Politika zagotavljanja kakovosti infrastrukture,
- Politika hrambe dokumentarnega in arhivskega gradiva,
- Politika razvoja, spreminjanja in vzdrževanja programske opreme,
- Politika nadzora sprememb informacijskega sistema,
- Politika zaščite pred zlonamerno programsko opremo,
- Politika upravljanja kakovosti in varnosti storitev tretjih strank.

 Plinovodi Povezani z energijo	POLITIKA NEPREKINJENEGA POSLOVANJA	Stran 17 od 17 Datum: december 2024 Verzija: 2
---	---	--

7. PRILOGE

1. Skupna BIA
2. Posamezne BIA ključnih, krmilnih in nadzornih sistemih (vezano na Popis ključnih, krmilnih in nadzornih sistemov)

8. UVELJAVITEV

Ta politika začne veljati in se uporablja od objave v Obvestilih. Z dnem objave v Obvestilih preneha veljati in se uporablja Politika neprekinjenega poslovanja (Obvestila 09/20) z dne 8. 5. 2020.

Ljubljana, dne 10. 12. 2024

Glavni direktor
Marjan Eberlinc, univ. dipl. inž. str.

E-žig ustvarjen za:
Marjan Eberlinc
marjan.eberlinc@plinovodi.si

Napredni e-žig s kvalificiranim potrdilom
Imetnik potrdila: mSign
Datum e-žiga: 13.12.2024
Potek veljavnosti potrdila: 28.04.2025

Namestnik glavnega direktorja
Mag. Matija Bitenc, univ. dipl. ekon.

E-žig ustvarjen za:
Matija Bitenc
Matija.Bitenc@plinovodi.si

Napredni e-žig s kvalificiranim potrdilom
Imetnik potrdila: mSign
Datum e-žiga: 13.12.2024
Potek veljavnosti potrdila: 28.04.2025

