Όνομα Οργανισμού

Πολιτική Διαχείρισης Αλλαγών και Διαμόρφωσης

|  |  |
| --- | --- |
| **Περιεχόμενο:** | Πολιτική Διαχείρισης Αλλαγών και Διαμόρφωσης |
| **Δημιουργός:** |  |
| **Έκδοση:** | 1.0 |
| **Ημερομηνία Έκδοσης:** | ηη/μμ/χχχχ |
| **Εμπιστευτικότητα:** |  |
| **Ιδιοκτήτης:** |  |

Διανομή

| Ρόλος | Όνομα | Οργανισμός | Τοποθεσία | Αριθμός Αντιτύπων |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Καταγραφή Τροποποιήσεων

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Κατάσταση Έκδοσης | Έκδοση | Ημερομηνία | Ενέργειες από | Περιγραφή |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Αναφορές

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Αρ.** |  | **Αναφορά Εγγράφου** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |

Υποστηρικτικό Υλικό

|  |  |
| --- | --- |
| **Αρ.** | **Αναφορά** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

Ειδικό Λεξιλόγιο

Οι όροι και συντμήσεις ορίζονται πιο κάτω:

| Όροι και συντμήσεις | Περιγραφή |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Πίνακας Περιεχομένων

[1. Σκοπός 4](#_Toc153520104)

[2. Ρόλοι και αρμοδιότητες 5](#_Toc153520105)

[3. Ενεργοποίηση Συμβάντων 5](#_Toc153520106)

[4. Διαδικασία Διαχείρισης Αλλαγών 6](#_Toc153520107)

[5. Διαδικασία ελέγχου αλλαγής και διαμόρφωσης 9](#_Toc153520108)

[5.1. Βήμα 1 9](#_Toc153520109)

[5.2. Βήμα 2 11](#_Toc153520110)

[5.3. Βήμα 3 11](#_Toc153520111)

[5.4. Βήμα 4 12](#_Toc153520112)

[5.5. Βήμα 5 12](#_Toc153520113)

[Παράρτημα 1 – Έντυπα 13](#_Toc153520114)

# Σκοπός

Ο έλεγχος διαμόρφωσης στο πλαίσιο της Πληροφορικής είναι μια επίσημη διαδικασία που χρησιμοποιείται για να διασφαλιστεί ότι οι αλλαγές στο υλισμικό, το λογισμικό και τις εγκαταστάσεις εισάγονται με ελεγχόμενο και συντονισμένο τρόπο στο κύριο κέντρο δεδομένων και στις κρίσιμες διαμορφώσεις του [Όνομα Οργανισμού]. Αυτός ο τρόπος μειώνει την πιθανότητα να εισαχθούν περιττές αλλαγές ή/και να εισαχθούν εξουσιοδοτημένες αλλαγές με ανεξέλεγκτο τρόπο εισάγοντας περιττά προβλήματα στα πληροφοριακά συστήματα του [Όνομα Οργανισμού].

Αυτή η Πολιτική περιγράφει τη διαδικασία που πρέπει να εφαρμόζεται για τους ακόλουθους τύπους αλλαγών:

* Εγκατάσταση νέου υλισμικού ή λογισμικού.
* Αναβάθμιση υλισμικού ή λογισμικού.
* Αναδιαμόρφωση, αλλαγή ή αναβάθμιση εγκαταστάσεων π.χ. ρεύμα, δίκτυο
* Τυπική περιοδική συντήρηση
* Αλλαγές διαμόρφωσης που έχουν τη δυνατότητα να επηρεάσουν σημαντικά την υπηρεσία π.χ. τείχος προστασίας, δρομολογητής κ.λπ.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Κ.Δ.Π. 389/2020, ο [Όνομα Οργανισμού] οφείλει να διασφαλίσει ότι οι αλλαγές στις διαδικασίες και τα συστήματα πληροφοριών εφαρμόζονται με ασφάλεια, χωρίς να θίγεται το απόρρητο, η ακεραιότητα, η διαθεσιμότητα ή η αυθεντικότητα των πληροφοριών, θεσπίζοντας διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών για τον έλεγχο και τη διαχείριση αλλαγών σε συστήματα, εφαρμογές και άλλα υποστηρικτικά στοιχεία ενεργητικού στο πλαίσιο της επεξεργασίας πληροφοριών. Τηρεί μητρώο των διαμορφώσεων που ισχύουν για τα εν λόγω στοιχεία ενεργητικού. Ο [Όνομα Οργανισμού] καθορίζει και καταγράφει τις σχέσεις ανάμεσα στις διαμορφώσεις των στοιχείων ενεργητικού με σκοπό τον προσδιορισμό των αλληλεξαρτήσεων και τη διασφάλιση της κατάλληλης διαχείρισης της αλλαγής όσον αφορά την τροποποίηση των διαμορφώσεων [CM2].

Κατά τη διαδικασία αλλαγής, οποιαδήποτε παραμετροποίηση που αφορά το στοιχείο ενεργητικού θα υπόκειται σε αντιγραφή ασφαλείας. Τα αντίγραφα ασφαλείας των παραμετροποιήσεων του στοιχείου ενεργητικού θα αποθηκεύονται σε προστατευμένο σημείο, εξασφαλίζοντας την ακεραιότητα και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Οι διαδικασίες αποθήκευσης και επαναφοράς των παραμετροποιήσεων θα υπόκεινται σε τακτικούς ελέγχους ασφαλείας.

Κατά τον καθορισμό της διαδικασίας διαχείρισης αλλαγών, ο [Όνομα Οργανισμού] πρέπει να προνοεί αιτήσεις αλλαγής, προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη οι αλλαγές που ζητούνται από τους συμμετέχοντες. Η διαδικασία διαχείρισης αλλαγών θα πρέπει να επιτρέπει στον [Όνομα Οργανισμού] να αξιολογεί τους κινδύνους στο πλαίσιο αιτημάτων αλλαγών και να σχεδιάζει αλλαγές λαμβάνοντας υπόψη κατάλληλα μέτρα ασφάλειας. Η διαδικασία διαχείρισης αλλαγών θα πρέπει να περιλαμβάνει την προετοιμασία και την επαλήθευση των αλλαγών [CM1].

# Ρόλοι και αρμοδιότητες

**Χρήστης**: Άτομο που ξεκινά τη διαδικασία αιτήματος αλλαγής. Είναι υπεύθυνος για την τεκμηρίωση του αιτήματος αλλαγής και την καταγραφή των επιχειρηματικών πλεονεκτημάτων.

**Προϊστάμενος Τμήματος Λογιστικής**: Υπεύθυνος για την εξέταση και την έγκριση αιτημάτων μεγάλης κλίμακας πριν αυτά προωθηθούν στο Τμήμα Πληροφορικής.

**Υπεύθυνος Πληροφορικής**: Υπεύθυνος για τη διενέργεια ανάλυσης κινδύνου και την τεκμηρίωση των γεγονότων που δικαιολογούν την έγκριση/απόρριψη ενός αιτήματος.

**Διαχειριστής συστήματος/δικτύου/Εφαρμογής**: Υπεύθυνος για την τεχνική αξιολόγηση του αιτήματος αλλαγής και τη συνέχιση είτε με την έγκριση είτε την απόρριψη.

**Τεχνικοί Υποδομής**: Υπεύθυνοι για την υλοποίηση των αιτημάτων που αφορούν κρίσιμες διαμορφώσεις υλισμικού και υποδομής και εγκαταστάσεις λογισμικού.

**Προγραμματιστές Λογισμικού**: Υπεύθυνος για την εφαρμογή των αλλαγών λογισμικού που αφορούν στα Συστήματα που χρησιμοποιεί ο [Όνομα Οργανισμού].

Όροι και Ορισμοί

| Ακρώνυμο | **Περιγραφή** |
| --- | --- |
| ΣΔΑΠ | Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών |
| ΔΕΑΠ | Διευθύνουσα Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών |
| ΑΑ | Αίτημα Αλλαγής |
| ΔΑ | Διαχειριστής Αλλαγής |
| ΔΠ | Διευθυντής Πληροφορικής |
| Επίπτωση | Σε ποιο βαθμό οι επιχειρηματικές εμπειρίες έχουν υποστεί ζημιά ή επωφελούνται από μια αλλαγή |
| Προτεραιότητα | Υποδεικνύει πόσο σημαντική είναι μια αλλαγή σε σχέση με άλλα AA |

**Υποσημείωση:** Ο κάθε οργανισμός δύναται να καθορίσει μόνο τους ρόλους οι οποίοι ευθυγραμμίζονται με τις ανάγκες και την δομή του και να απαλείψει τους ρόλους οι οποίοι δεν εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση. Επιπρόσθετα, ανάλογα με το μέγεθος του κάθε οργανισμού, θα υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν θα είναι εφικτός ο διορισμός ξεχωριστών ατόμων για τον κάθε ρόλο. Σε μια τέτοια περίπτωση ο οργανισμός δύναται να καθορίσει πέραν του ενός ρόλου σε ένα άτομο, νοουμένου ότι δεν θα προκύπτει σύγκρουση συμφέροντος μεταξύ των ρόλων αυτών.

# Ενεργοποίηση Συμβάντων

Η διαδικασία διαχείρισης αλλαγών ξεκινά στις ακόλουθες περιπτώσεις:

• Περιστατικό ασφάλειας,

• Εγκατάσταση νέου υλικού,

• Νέα λειτουργία/ λειτουργικότητα,

• Αναβάθμιση πληροφοριακών υποδομών,

• Εγκατάσταση τεχνικών επιδιορθώσεων,

• Νέα ή τροποποιημένη νομοθεσία,

• Τροποποιημένες επιχειρηματικές απαιτήσεις ή κατεύθυνση του [Όνομα Οργανισμού],

• Απόσυρση υπηρεσίας,

• Παρακολούθηση συμβάντος (υπέρβαση του ορίου υπηρεσίας),

• Νέα εφαρμογή/ λογισμικό.

# Διαδικασία Διαχείρισης Αλλαγών

Τα ακόλουθα βήματα ακολουθούνται για τη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Κύρια Βήματα | Αρμοδιότητα | Σημειώσεις/Αναφορές |
| 1 | **Δημιουργία Αιτήματος Αλλαγής** | Εκείνος που υποβάλλει το ΑΑ | Δημιουργία ενός ΑΑ που περιγράφει λεπτομερώς όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες σε σχέση με την απαιτούμενη αλλαγή.    Προχωρήστε στο Βήμα 2 |
| 2 | **Έλεγχος του Αιτήματος Αλλαγής (ΑΑ) για πληρότητα** | Διευθυντής Πληροφορικής (ΔΠ) & Διαχειριστής Αλλαγής (ΔΑ) | Επιβεβαίωση ότι το αίτημα αλλαγής περιλαμβάνει τις απαιτούμενες πληροφορίες.  Η αλλαγή θα πρέπει να απορριφθεί / επιστραφεί εάν είναι:  1.Πλήρως ανέφικτο (Προχωρήστε στο βήμα 13 και κλείστε το ΑΑ)  2. Ένα αίτημα διπλής αλλαγής (Προχωρήστε στο βήμα 13 και κλείστε το ΑΑ)  3. Ημιτελής (Προχωρήστε στο Βήμα 3) |
| 3 | **Τροποποίηση ΑΑ εφόσον είναι αναγκαίο** | Εκείνος που υποβάλλει το ΑΑ | Η προσθήκη περαιτέρω πληροφοριών εάν απαιτείται ή αποσαφήνιση των υπαρχουσών πληροφοριών  Προχωρήστε στο Βήμα 4 |
| 4 | **Διαβάθμιση και Αξιολόγηση ΑΑ** | ΔΠ & ΔΑ | Αξιολόγηση εάν το ΑΑ είναι «Σημαντική» αλλαγή, «Κανονική» αλλαγή ή αλλαγή έκτακτης ανάγκης  Προχωρήστε στο Βήμα 5 |
| 5 | **Αξιολόγηση, έγκριση, απόρριψη ή αναφορά του αιτήματος αλλαγής** | ΔΠ & ΔΑ & Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών | Αξιολόγηση της επίπτωσης της αλλαγής και των σχετικών πιθανών κινδύνων.  Εάν η αλλαγή κατηγοριοποιηθεί ως «Σημαντική», επικοινωνήστε με την ΔΕΑΠ για έγκριση.  Διαφορετικά, για αλλαγές έκτακτης ανάγκης, αναζητήστε την έγκριση του ΔΑ ή του Υπεύθυνου Ασφάλειας Πληροφοριών.  «Κανονικές» αλλαγές πρέπει να εγκρίνονται από τους ΔΠ & ΔΑ.  Εάν εγκριθεί, Προχωρήστε στο Βήμα 6.  Εάν απορριφθεί, παροχή αιτιολόγησης και προχωρήστε στο βήμα 13 για να ενημερώσετε και να κλείσετε την αλλαγή. |
| 6 | **Χρονοπρογραμματισμός της αλλαγής** | ΔΠ & ΔΑ | Ενημερώστε εκείνον που έκανε την αίτηση αλλαγής και χρονοπρογραμματίστε την αλλαγή.  Κατανέμεται την αλλαγή σε διορισμένο προσωπικό πληροφορικής.  Κοινοποιήστε τα στοιχεία αλλαγής σε τρίτους αναδόχους, εάν χρειάζεται.  Προχωρήστε στο Βήμα 7 |
| 7 | **Ενημέρωση τρίτων μερών** | ΔΠ & ΔΑ | Αποστείλλετε email σε όλα τα σχετικά τρίτα μέρη.  Προχωρήστε στο Βήμα 8 |
| 8 | **Ανάπτυξη και δοκιμή αλλαγής (Δοκιμαστικό Περιβάλλον)** | Προσωπικό Τμήματος Πληροφορικής | Ανάπτυξη αλλαγής και δοκιμή, όπου απαιτείται, χρησιμοποιώντας το περιβάλλον δοκιμής.  Προχωρήστε στο Βήμα 9 |
| 9 | **Πραγματοποίηση της δοκιμής αποδοχής επιχειρησιακού χρήστη** | Εκείνος που υποβάλλει το ΑΑ | Εάν είναι επιτυχής, προχωρήστε στο Βήμα 10.  Εάν όχι, επιστρέψτε στο Βήμα 9 |
| 10 | **Εγκατάσταση της αλλαγής (Παραγωγή)** | Προσωπικό Τμήματος Πληροφορικής | Κάντε την αλλαγή την προγραμματισμένη ημερομηνία και ώρα.  Δοκιμάστε για να βεβαιωθείτε ότι έχει λειτουργήσει επιτυχώς στην παραγωγή  Εάν είναι επιτυχής, προχωρήστε στο Βήμα 12 για να επικυρώσετε την εφαρμογή.  Εάν δεν είναι επιτυχής, προχωρήστε στο Βήμα 11 για να επαναφέρετε τις αλλαγές. |
| 11 | **Κατάργηση αλλαγής (Rollback)** | Προσωπικό Τμήματος Πληροφορικής | Καταργήστε την αλλαγή εάν δεν είναι επιτυχής (Rollback).  Προχωρήστε στο βήμα 12 |
| 12 | **Επιβεβαίωση εγκατάστασης** | ΔΠ & ΔΑ | Επιβεβαίωση επιτυχούς εγκατάστασης της αλλαγής.  Επιβεβαίωση επιτυχούς κατάργησης αλλαγής (Rollback).  Προχωρήστε στο Βήμα 13 |
| 13 | **Ενημέρωση κατάστασης αλλαγής** | ΔΠ & ΔΑ | Ενημερώστε την κατάσταση αλλαγής.  Προχωρήστε στο Βήμα 14 |
| 14 | **Κλείσιμο αλλαγής** | ΔΠ & ΔΑ | Κλείστε την εγγραφή αλλαγής. |

# Διαδικασία ελέγχου αλλαγής και διαμόρφωσης

# Βήμα 1

Η απαίτηση προσδιορίζεται και χαρακτηρίζεται είτε ως αίτημα αλλαγής είτε ως αίτημα διαμόρφωσης (βλ. Παράρτημα 1 - Φόρμα αιτήματος αλλαγής και διαμόρφωσης). Καθορίζεται η κλίμακα και ο επείγων χαρακτήρας του αιτήματος. Ο αιτών πρέπει να παράσχει μια σύντομη περιγραφή του αιτήματος, να περιλαμβάνει την προετοιμασία και την επαλήθευση των αλλαγών και να απαριθμήσει τα αναμενόμενα οφέλη από τη στιγμή που το αίτημα γίνει αποδεκτό και υλοποιηθεί. Η φόρμα επιτρέπει επίσης στον αιτούντα να επιλέξει τον τύπο του αιτήματος ως εξής:

Σύμφωνα με τη Διαδικασία Διαχείρισης Αλλαγών, θα χρησιμοποιηθούν οι ακόλουθες κατηγορίες Αλλαγών:

1. Κανονική Αλλαγή
2. Έκτακτη Αλλαγή
3. Σημαντική Αλλαγή

Κάθε μία από αυτές τις κατηγορίες θα απαιτεί διαφορετική επεξεργασία ως εξής:

1. Κανονική Αλλαγή

Πρόκειται για "φυσιολογικές" αλλαγές, οι οποίες αναμένεται να είναι η πλειονότητα των αιτημάτων αλλαγών που καταγράφονται και αντιμετωπίζονται μέσω της διαδικασίας διαχείρισης αλλαγών, όπως περιγράφεται σε αυτό το έγγραφο. Αν και δεν είναι καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, θα δοθεί προτεραιότητα ώστε οι πόροι να μπορούν να διατεθούν με αποτελεσματικό τρόπο.

1. Έκτακτη Αλλαγή

Ενώ όλες οι αλλαγές που ενδέχεται να απαιτηθούν πρέπει να προβλεφθούν και να προγραμματιστούν, θα υπάρξουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιχειρηματικές απαιτήσεις απαιτούν αλλαγές σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Τέτοιες αλλαγές είναι εκείνα τα αιτήματα που επηρεάζουν εσωτερικά ή εξωτερικά συστήματα «παραγωγής» και απαιτούν επίλυση (ή αποτροπή) ενός τρέχοντος συμβάντος, προβλήματος ή επιχειρηματικής ανάγκης υψηλής προτεραιότητας.

Σε τέτοιες περιπτώσεις, ένα Αίτημα Αλλαγής πρέπει να εγερθεί αμέσως (ακόμη και αν δεν είναι διαθέσιμα τα πλήρη στοιχεία αλλαγής) και θα πρέπει να υπάρξει ειδοποίηση των ΔΠ & Υπεύθυνου Ασφάλειας Πληροφοριών. Αυτό γίνεται για να διασφαλιστεί ότι όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι ενήμερα το συντομότερο δυνατό.

Από την αρχική καταγραφή της αλλαγής, οι αρχές της διαδικασίας διαχείρισης αλλαγών θα πρέπει να τηρούνται όσο είναι ρεαλιστικό, ωστόσο, όλες οι αλλαγές έκτακτης ανάγκης απαιτούν επίσης έγκριση των ΔΑ & Υπεύθυνου Ασφάλειας Πληροφοριών. Όταν μια αλλαγή έκτακτης ανάγκης δεν έχει εγκριθεί πλήρως, θα λαμβάνεται απόφαση από τη Διοίκηση σχετικά με το εάν η αλλαγή θα υλοποιηθεί. Αυτή η απόφαση θα αντικαταστήσει προσωρινά τη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών.

Εάν μια αλλαγή έκτακτης ανάγκης δεν μπορεί να εγκριθεί επίσημα μετά από εύλογες προσπάθειες για την παρακολούθηση της διαδικασίας (π.χ. εκτός ωρών εργασίας) μπορεί να ληφθεί απόφαση σχετικά με το εάν αυτή η αλλαγή θα υλοποιηθεί. Ωστόσο, οι λεπτομέρειες της αλλαγής πρέπει να καταγράφονται και η διαδικασία διαχείρισης αλλαγών θα διασφαλίζει ότι τα αρχεία διατηρούνται με ακρίβεια και ότι η επιτυχία ή η αποτυχία της αλλαγής μπορεί να αναθεωρηθεί.

1. Σημαντική Αλλαγή

Οι σημαντικές αλλαγές θα καταγράφονται μέσω της διαδικασίας διαχείρισης αλλαγών και θα κοινοποιούνται στη ΔΕΑΠ. Στη συνέχεια θα καταγράφονται ως έργα με δική τους επιχειρηματική υπόθεση, ομάδα έργου και προϋπολογισμό.

Ωστόσο, ένα έργο μπορεί να δημιουργήσει περαιτέρω αιτήματα αλλαγών που θα διαχειρίζονται στη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών ως Κανονικές αλλαγές.

* 1. Πρόγραμμα Αλλαγών

Ένα πρόγραμμα αλλαγών εκδίδεται σε εβδομαδιαία βάση. Θα συμπεριληφθούν οι ακόλουθες πληροφορίες:

• Ημερομηνία και ώρα εγκατάστασης,

• Αναφορά Αλλαγής,

• Περιγραφή Αλλαγής,

• Συστήματα και χρήστες που επηρεάζονται,

• Αναμενόμενη διάρκεια αλλαγής.

* 1. Αναφορά Αλλαγών

Οι ακόλουθες αναφορές θα εκπονηθούν από τους ΔΑ/ ΔΠ σε τριμηνιαία βάση και θα αναθεωρηθούν από τον Υπεύθυνο Ασφάλειας Πληροφοριών καθώς επίσης θα συζητιούνται στο πλαίσιο των συνεδριάσεων της ΔΕΑΠ προκειμένου να εντοπιστούν οι τάσεις και οι πιθανές βελτιώσεις της διαδικασίας:

• Αριθμός αλλαγών που καταγράφηκαν και έκλεισαν ανά εβδομάδα/ μήνα,

• Κατανομή κατηγοριών αιτημάτων αλλαγής που εγείρονται,

• Μέσος χρόνος επεξεργασίας ενός αιτήματος αλλαγής κάθε κατηγορίας,

• Ποσοστό επιτυχημένων αιτήσεων αλλαγής,

• Πηγές αιτημάτων αλλαγής π.χ. του [Όνομα Οργανισμού],

• Τύποι αιτημάτων αλλαγής π.χ. διακομιστή, δίκτυο ή εφαρμογή.

Ο Διευθυντής Τμήματος πρέπει να εξετάσει το αίτημα και έχει την εξουσία είτε να το απορρίψει είτε να το προωθήσει στο [Αρμόδιο Τμήμα Πληροφορικής].

Όλα τα αιτήματα μεγάλης κλίμακας που μπορεί να οδηγήσουν σε εκτεταμένες αλλαγές στις υπάρχουσες διαδικασίες ή μπορεί να επηρεάσουν τον ετήσιο προϋπολογισμό του [Όνομα Οργανισμού] πρέπει να υποβάλλονται και να εγκρίνονται από τον Προϊστάμενο του [Αρμόδιου Τμήματος Λογιστικής] πριν από οποιαδήποτε εφαρμογή.

Οι ακόλουθοι ελάχιστοι έλεγχοι ασφαλείας εφαρμόζονται σε περιβάλλοντα ανάπτυξης, δοκιμών και παραγωγής:

* Χρησιμοποιούνται διαφορετικοί λογαριασμοί για πρόσβαση σε περιβάλλοντα μη παραγωγής και παραγωγής (δηλαδή, οι λογαριασμοί παραγωγής δεν θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε περιβάλλοντα μη παραγωγής και οι λογαριασμοί μη παραγωγής δεν θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε περιβάλλοντα παραγωγής).
* Οι λογαριασμοί με λειτουργίες διαχείρισης μπορούν να έχουν πρόσβαση μόνο σε περιβάλλοντα παραγωγής για την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών

# Βήμα 2

Ο Υπεύθυνος Πληροφορικής εκτελεί Ανάλυση Κινδύνων λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες διαδικασίες, τις επιπτώσεις στην ασφάλεια των πληροφοριών και την καταχώριση γνωστών και αναγνωρισμένων κινδύνων. Η αξιολόγηση κινδύνου λαμβάνει υπόψη τον απαιτούμενο χρόνο, τους περιορισμούς χρονοδιαγράμματος, τις απαιτήσεις πόρων και τη διαθεσιμότητα πόρων, τις τεχνολογικές δυνατότητες/περιορισμούς, τους απαραίτητους ελέγχους κ.λπ. Οι εντοπισμένοι κίνδυνοι (π.χ. πιθανοί φορείς επίθεσης, περιπτώσεις κατά της χρήσης, απόρρητο και εμπιστευτικότητα) αξιολογούνται και μετριάζονται σε αποδεκτό επίπεδο υπολειπόμενου κινδύνου πριν από την εγκατάσταση σε περιβάλλον παραγωγής. Οι έλεγχοι ασφαλείας σχεδιάζονται με βάση το αποτέλεσμα της αξιολόγησης κινδύνου.

Ο Υπεύθυνος Πληροφορικής πρέπει επίσης να παρέχει μια σύντομη περιγραφή σύμφωνα με τον λόγο έγκρισης/απόρριψης του αιτήματος.

# Βήμα 3

* Όταν ληφθούν όλες οι απαραίτητες εγκρίσεις, η αλλαγή προωθείται στον Διαχειριστή Συστημάτων/ Δικτύων/ Εφαρμογών για εφαρμογή μαζί με αντίγραφο της διαμόρφωσης όπου θα καταγράφονται οι σχέσεις ανάμεσα στις διαμορφώσεις των στοιχείων ενεργητικού με σκοπό τον προσδιορισμό αλληλεξαρτήσεων. Ο Διαχειριστής Συστημάτων/ Δικτύων/ Εφαρμογών αξιολογεί το αίτημα και αποφασίζει εάν είναι είτε τεχνικά εφικτό ή μη εφικτό βάσει μιας διαδικασίας αξιολόγησης.

Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

* Καταχώριση των Συστημάτων που επηρεάζονται από την αλλαγή
* Τεχνική Μελέτη
  + Αναλυτικά οι περιορισμοί και ο τρόπος επίλυσής τους
  + Εκτίμηση των πιθανών επιπτώσεων στην ασφάλεια των πληροφοριών διασφαλίζοντας ότι δεν διακυβεύονται οι υπάρχουσες διαδικασίες ασφάλειας και ελέγχου περεταίρω το αντίγραφο ασφαλείας της παραμετροποίησης του στοιχείου θα αποθηκεύεται σε προστατευμένο σημείο.
  + Πώς θα διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα των πόρων
  + Επιπρόσθετα:
    - Σχέδιο εφαρμογής
    - Δοκιμές και σχέδιο επικοινωνίας / δοκιμές αποδοχής εάν απαιτείται
    - Σχέδιο μετριασμού του κινδύνου
    - Σχέδιο επιστροφής

# Βήμα 4

Οι Τεχνικοί Υποδομής / Προγραμματιστές Λογισμικού, χρησιμοποιώντας την τεχνική μελέτη ως κατευθυντήριο μοχλό, υλοποιούν την αλλαγή τεκμηριώνοντας τη διαδικασία στην πορεία και πραγματοποιώντας δοκιμές μονάδας. Μόλις εφαρμοστεί η αλλαγή, το τεχνικό περιβάλλον/λογισμικό ελέγχεται πριν από την αποδοχή της αλλαγής.

# Βήμα 5

Οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες είναι υπεύθυνοι για την αποδοχή της αλλαγής πριν μεταφερθεί στην παραγωγή, υπογράφοντας την κατάλληλη ενότητα στη Φόρμα αιτήματος αλλαγής και διαμόρφωσης.

# Παράρτημα 1 – Έντυπα

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ενότητα 1. Φόρμα αιτήματος αλλαγής & διαμόρφωσης** | | | | | | |
| Η «φόρμα αιτήματος αλλαγής & διαμόρφωσης» πρέπει να συμπληρωθεί από τον Χρήστη. Μόλις συμπληρωθεί, το έντυπο θα πρέπει να προωθηθεί στον αρμόδιο Διευθυντή Τμήματος για αξιολόγηση. | | | | | | |
| 1. **Τύπος Αιτήματος** | | | | | | |
| **Αίτημα Αλλαγής** | | 🞏 | | **Αίτημα Διαμόρφωσης** | | 🞏 |
| 1. **Τύπος Αλλαγής / Διαμόρφωσης** | | | | | | |
| **Επείγουσα** | | 🞏 | | | | |
| **Μεγάλης Κλίμακας\*** | | 🞏 | | | | |
| **Μεσαίας Κλίμακας** | | 🞏 | | | | |
| **Μικρής Κλίμακας** | | 🞏 | | | | |
| **Λεπτομέρειες αλλαγής ή διαμόρφωσης (Παρακαλούμε δώστε μια σύντομη περιγραφή):** | | | | | | |
| **Επιχειρηματικά οφέλη από την αλλαγή ή τη διαμόρφωση:** | | | | | | |
| **Χρήστης (Ονοματεπώνυμο):** | | | | | | |
| **Τμήμα** |  | | **Υπογραφή:** | |  | |
| **Διευθυντής Τμήματος (Ονοματεπώνυμο):** | | | **Ονοματεπώνυμο:** | | **Υπογραφή:** | |
| **Ημερομηνία:** |  | | **Email :** | |  | |
| **Τελική έγκριση μετά την ολοκλήρωση** | | | | | | |
| **Υπογραφή:** |  | | **Ημερομηνία** | |  | |
| **Σχόλια** |  | | | | | |

\*Για αλλαγές μεγάλης κλίμακας απαιτούνται εγκρίσεις από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Λογιστικής

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ενότητα Β. Αξιολόγηση αιτήματος αλλαγής & διαμόρφωσης** | | | | |
| H. Φόρμα αιτήματος αλλαγής & διαμόρφωσης πρέπει να συμπληρωθεί από τον Χρήστη. Μόλις συμπληρωθεί, το έντυπο θα πρέπει να προωθηθεί στον Επικεφαλή Πληροφορικής για αξιολόγηση. | | | | |
| 1. **Αξιολόγηση Αιτήματος** | | | | |
| Το αίτημα αλλαγής ή διαμόρφωσης: | | | | |
| **Εγκρίθηκε :** | 🞏 | **Απορρίφθηκε:** | | 🞏 |
| 1. **Αιτιολόγηση** | | | | |
| **Αιτιολόγηση έγκρισης/απόρριψης:** | | | | |
| 1. **Risks** | | | | |
| **Γνωστοί και αναγνωρισμένοι κίνδυνοι:** | | | | |
| **Επικεφαλής Πληροφορικής (Ονοματεπώνυμο):** | | | **Υπογραφή:** | |
| **Τμήμα:** | | |  | |
| **Ημερομηνία:** | | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Φόρμα αίτησης αλλαγής και διαμόρφωσης** | | | | | | |
| Η ενότητα «Γ. Τεχνικός Σχεδιασμός» πρέπει να συμπληρωθεί από τους αρμόδιους Διαχειριστές Συστημάτων / Δικτύων / Εφαρμογών  Στην υποενότητα «2. Αιτιολόγηση», πρέπει να αναφέρονται οι λόγοι έγκρισης ή απόρριψης.  . | | | | | | |
| **Γ. Τεχνική Αξιολόγηση** | | | | | | |
| 1. **Τελική Αξιολόγηση Αιτήματος** | | | | | | |
| **Το αίτημα αλλαγής ή διαμόρφωσης είναι:** | | | | | | |
| **Τεχνικά εφικτό** | | 🞏 | | **Τεχνικά μη εφικτό** | | 🞏 |
|  | | | | | | |
| 1. **Αιτιολόγηση** | | | | | | |
| **Αιτιολόγηση έγκρισης/απόρριψης** | | | | | | |
| **Συστήματα που επηρεάζονται:** | | | | | | |
| **Λεπτομέρειες τεχνικής σχεδίασης (Προτεινόμενη διαμόρφωση και λεπτομέρειες υλοποίησης αλλαγής):** | | | | | | |
| **Διαχειριστής Συστημάτων / Δικτύων / Εφαρμογών (Ονομετεπώνυμο):** | | | | |  | |
| **Τμήμα** |  | | **Υπογραφή** | |  | |
| **Ημερομηνία:** |  | | **Email :** | |  | |