


ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 27701:2019			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Π04	01	11.01.2022	1 από 8

1. Σκοπός & αποδέκτες εγγράφου

Το παρόν έγγραφο περιγράφει την πολιτική της επιχείρησης Travel Project IKE όσον αφορά την εν γένει ασφάλεια των λειτουργιών της και καλύπτει πεδία όπως η λήψη αντιγράφων ασφαλείας, η αντιμετώπιση ιομορφών, η καταγραφή των ενεργειών των χρηστών, θέματα επιθεώρησης (audit) κλπ.

Αποδέκτες του παρόντος εγγράφου είναι η διοίκηση, το ανθρώπινο δυναμικό, καθώς και οι συνεργάτες της Travel Project IKE που σχετίζονται με τους πληροφοριακούς πόρους της εταιρείας που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ΣΔΑΠ.

2. Εύρος / Εξαιρέσεις


Η παρούσα πολιτική έχει εφαρμογή στους πληροφοριακούς πόρους της επιχείρησης Travel Project IKE που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ΣΔΑΠ.

Καμία απόκλιση από την παρούσα πολιτική δεν είναι αποδεκτή για τους ως άνω πόρους.

3. Διαδικασίες λειτουργίας

3.1 Συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και εξοπλισμού

Ο κεντρικός και περιφερειακός εξοπλισμός που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ΣΔΑΠ της επιχείρησης Travel Project IKE καλύπτονται από συμβόλαια συντήρησης με αντίστοιχους προμηθευτές. Η επισκευή ή περαιτέρω υποστήριξη λογισμικού/ εξοπλισμού γίνεται από κατάλληλο προμηθευτή, όποτε κρίνεται απαραίτητο (on demand). Τα στοιχεία επικοινωνίας των προμηθευτών/ παρόχων υπηρεσιών συντήρησης φυλάγονται σε ηλεκτρονικό αρχείο.

ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 27701:2019			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Π04	01	11.01.2022	2 από 8

3.2 Διαχείριση υπολογιστικής ικανότητας (capacity management)

Οι διαχειριστές των συστημάτων της επιχείρησης Travel Project IKE παρακολουθούν την απόδοση των συστημάτων, μέσω σχετικών διαγνωστικών εργαλείων που διαθέτουν, και προβαίνουν στις κατάλληλες ενέργειες, εφόσον απαιτείται.


Επιπλέον, η εκτίμηση της απαιτούμενης υπολογιστικής ισχύος για την εξυπηρέτηση νέων επιχειρησιακών απαιτήσεων/ λειτουργιών περιλαμβάνεται στις παραμέτρους που εξετάζονται κατά την ανάπτυξη/ αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων.

Ειδικότερα, η διαχείριση της υπολογιστικής ικανότητας των υποδομών της επιχείρησης Travel Project IKE ακολουθεί τους εξής κανόνες, ανά περίπτωση:

- Αποθηκευτικός χώρος τοπικού server επιχείρησης Travel Project IKE: Ο διαχειριστής των συστημάτων της εταιρείας ελέγχει χειροκίνητα το διαθέσιμο χώρο στους δίσκους του τοπικού server της εταιρείας. Μόλις ο διαθέσιμος χώρος φτάσει στο 10% του συνολικού αποθηκευτικού χώρου, προβαίνει αρχικά σε «καθάρισμα» της μονάδας (π.χ. απομάκρυνση προσωρινών αρχείων). Επιπλέον, δεδομένα παλαιότερων ετών διαγράφονται από το server της εταιρείας και παραμένουν μόνο σε backup. Εάν τα αποτελέσματα δεν είναι ικανοποιητικά, προβαίνουν σε αίτημα προμήθειας πρόσθετης μονάδας αποθήκευσης ή μονάδας με μεγαλύτερο αποθηκευτικό χώρο.
- UPS: Το UPS της επιχείρησης Travel Project IKE τροφοδοτεί όλα τα συστήματα που είναι τοποθετημένα στο computer room της εταιρείας (server, switches, router) για 30 λεπτά μετά την απώλεια ηλεκτροδότησης από το δημόσιο δίκτυο. Αν και το σύστημα διαθέτει ικανότητα υποστήριξης πολλαπλάσιου από το υφιστάμενο φορτίο, σε περίπτωση που το ποσοστό του υποστηριζόμενου φορτίου ξεπεράσει το 90% του μέγιστου, η Διοίκηση της Travel Project IKE θα εξετάσει τη σκοπιμότητα προμήθειας νέας μονάδας ή μονάδας μεγαλύτερης ισχύος.

3.3 Διαχείριση αλλαγών

Οι αλλαγές στα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης Travel Project IKE εκτελούνται σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας για προμήθεια, ανάπτυξη και συντήρηση συστημάτων.

ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 27701:2019			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Π04	01	11.01.2022	3 από 8

4. Προστασία από κακόβουλο λογισμικό


Τα συστήματα της επιχείρησης Travel Project IKE είναι εφοδιασμένα με πρόγραμμα ανίχνευσης και αντιμετώπισης κακόβουλου/ ιομορφικού λογισμικού (Kaspersky), το οποίο:

- ελέγχει τα αρχεία σε πραγματικό χρόνο, συμπεριλαμβανομένων όσων λαμβάνονται από το διαδίκτυο και των επισυναπτόμενων σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- ελέγχει διαδικτυακό περιεχόμενο κατά την πρόσβαση σε ιστοσελίδες
- κάνει έλεγχο του σταθμού εργασίας σε χρόνο που ορίζουν οι διαχειριστές συστημάτων της εταιρείας
- ελέγχει αυτόματα οποιοδήποτε εξωτερικό μέσο αποθήκευσης συνδέεται στο σύστημα

Το πρόγραμμα είναι ανά πάσα στιγμή ενημερωμένο με τα τελευταία virus definition files που έχουν ανακοινωθεί από τον κατασκευαστή έτσι ώστε να είναι σε θέση να ανιχνεύει νέους ιούς. Ο όρος 'ιός' καλύπτει κάθε είδος ιομορφικού λογισμικού όπως viruses, trojans, worms κλπ.

Η λειτουργία των προγραμμάτων ανίχνευσης και αντιμετώπισης κακόβουλου/ ιομορφικού λογισμικού ακολουθεί τις εξής οδηγίες:

- Το πρόγραμμα ανίχνευσης και αντιμετώπισης κακόβουλου/ ιομορφικού λογισμικού που είναι εγκατεστημένο σε σύστημα της επιχείρησης Travel Project IKE ενεργοποιείται αυτόματα κατά τη διαδικασία εκκίνησης του συστήματος.
- Η ενημέρωση των προγραμμάτων ανίχνευσης και αντιμετώπισης κακόβουλου/ ιομορφικού λογισμικού των συστημάτων της εταιρείας γίνεται αυτόματα, χωρίς δυνατότητα παρέμβασης του χρήστη, κατά τη διαδικασία εκκίνησης.
- Το πρόγραμμα παραμένει ενεργό καθ' όλη τη λειτουργία του συστήματος και να δεν δίνεται η δυνατότητα τερματισμού του στους απλούς χρήστες της εταιρείας.
- Σε περίπτωση που η απενεργοποίηση του προγράμματος επιβάλλεται για επιχειρησιακούς σκοπούς της Travel Project IKE, ενημερώνεται ο ΥΑΠ, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε να ληφθεί σχετική εξαίρεση.

ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 27701:2019			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Π04	01	11.01.2022	4 από 8

- Η ανίχνευση ενός ιού και ο τρόπος αντιμετώπισής του καταγράφεται στα log files του προγράμματος και αναφέρεται από τους διαχειριστές των συστημάτων στον Υπεύθυνο Ασφάλειας.

Εάν δεν υποστηρίζεται η λειτουργία live update (ή άλλη παρόμοια) από το πρόγραμμα ανίχνευσης και αντιμετώπισης κακόβουλου/ ιομορφικού λογισμικού, η ενημέρωση των προγραμμάτων μπορεί να γίνεται χειροκίνητα από τους διαχειριστές των συστημάτων σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.


Οι διαχειριστές συστημάτων και ο Υπεύθυνος Ασφάλειας διεξάγουν τακτικούς και έκτακτους ελέγχους στα συστήματα της επιχείρησης Travel Project IKE έτσι ώστε να διαπιστώνεται κατά πόσο τα προγράμματα ανίχνευσης και αντιμετώπισης ιών είναι πλήρως ενημερωμένα. Κατά τους συγκεκριμένους ελέγχους ελέγχονται και τα log files των προγραμμάτων.

5. Αντίγραφα ασφαλείας

Η επιχείρηση Travel Project IKE μεριμνά για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων των πληροφοριακών της συστημάτων, τα οποία πρέπει να είναι πλήρη και διαθέσιμα και να μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επαναφορά των δεδομένων σε περίπτωση καταστροφής/ απώλειας των δεδομένων που βρίσκονται σε χρήση.

Η επιχείρηση Travel Project IKE λαμβάνει αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων της εταιρείας. Η λήψη και διαχείριση αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων ακολουθούν τις εξής οδηγίες:

- Λαμβάνεται ένα πλήρες αντίγραφο ασφαλείας κατά την πρώτη εκτέλεση της διαδικασίας.
- Λαμβάνεται ένα πλήρες αντίγραφο ασφαλείας των δεδομένων σε δίσκο στην περίπτωση που υπάρχουν αλλαγές στα δεδομένα.
- Για την Travel Project IKE λαμβάνεται ένα πλήρες αντίγραφο ασφαλείας των δεδομένων σε δίσκο σε καθημερινή βάση (5 αντίγραφα ανά εβδομάδα).
- Τα αντίγραφα ασφαλείας τυγχάνουν του ίδιου επιπέδου προστασίας με τα δεδομένα που βρίσκονται σε χρήση.

ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 27701:2019			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Π04	01	11.01.2022	5 από 8


- Τα εργαλεία για τη λήψη των αντιγράφων ασφαλείας χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.
- Τα αντίγραφα ασφαλείας τηρούνται ως εξής:
 - Τα εβδομαδιαία αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που λαμβάνονται σε δίσκο επανεγγράφονται. (incremental back-up).
 - Η λήψη αντιγράφων ασφαλείας ακολουθεί σαφώς καθορισμένη διαδικασία της εταιρείας. Ομοίως συμβαίνει και στην περίπτωση ανάγκης επαναφοράς δεδομένων από αντίγραφα ασφαλείας.

6. Παρακολούθηση λειτουργίας συστημάτων

Για σκοπούς παρακολούθησης της λειτουργίας και της χρήσης των συστημάτων, καθώς και για διασφάλιση ότι κάθε απόπειρα ή επίτευξη μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε πληροφοριακούς πόρους της επιχείρησης Travel Project IKE θα εντοπιστεί και θα καταγραφεί, σε όλους τους εξυπηρετητές της εταιρείας είναι ενεργοποιημένες οι λειτουργίες τήρησης log files. Στα αρχεία καταγραφής τηρούνται, ενδεικτικά, τα εξής στοιχεία¹:

- Αναγνωριστικό χρήστη
- Ώρα σύνδεσης χρήστη στο δίκτυο
- Ώρα αποσύνδεσης χρήστη από το δίκτυο
- Διεύθυνση IP από την οποία έγινε/επιχειρήθηκε η πρόσβαση
- Αποτυχημένες απόπειρες πρόσβασης στο σύστημα
- Άλλα στοιχεία σχετικά με γεγονότα ασφάλειας

Οι διαχειριστές των συστημάτων ελέγχουν τακτικά (σε μηνιαία βάση) τα αρχεία καταγραφής των συστημάτων για τη διαπίστωση 'μη συνηθισμένων' ενεργειών και

ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 27701:2019			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Π04	01	11.01.2022	6 από 8

ενημερώνουν τον ΥΑΠ, σε περίπτωση διαπίστωσης κάποιου περιστατικού παραβίασης της ασφάλειας.

Όλες οι ενέργειες των διαχειριστών των συστημάτων και γενικά κάθε χρήστη με αυξημένα δικαιώματα πρόσβασης σε πληροφοριακούς πόρους επίσης καταγράφονται στα αρχεία καταγραφής των συστημάτων της επιχείρησης Travel Project IKE. Τα αρχεία αυτά ελέγχονται από τον ΥΑΠ.

Η πρόσβαση στα αρχεία καταγραφής επιτρέπεται μόνο στα κατάλληλα εξουσιοδοτημένα στελέχη της Travel Project IKE (διαχειριστές συστημάτων, ΥΑΠ). Η τροποποίηση των στοιχείων των αρχείων καταγραφής δεν επιτρέπεται.

Τα log files επανεγγράφονται μόλις το μέγεθός τους φτάσει τα 20MB.

7. Εγκατάσταση λογισμικού

Η εγκατάσταση λογισμικού στα συστήματα της επιχείρησης Travel Project IKE γίνεται αποκλειστικά από τους προμηθευτές των συστημάτων σύμφωνα με τη διαδικασία προμήθειας, ανάπτυξης και συντήρησης συστημάτων.


8. Διαχείριση τεχνικών ευπαθειών

Η αναγνώριση των τεχνικών ευπαθειών των συστημάτων μπορεί να γίνεται μέσω των ακόλουθων τρόπων:

- Λήψη ενημερωτικών μηνυμάτων από τους κατασκευαστές του λογισμικού/εξοπλισμού.
- Διενέργεια τεχνικής αποτίμησης ευπαθειών με εσωτερικούς πόρους ή μέσω ειδικού εμπειρογνώμονα.
- Παρακολούθηση διαδικτυακών κόμβων που παρέχουν πληροφορίες για εμφανιζόμενες ευπάθειες.

Η αντιμετώπιση των τεχνικών ευπαθειών γίνεται σύμφωνα με τους ακόλουθους κανόνες:

- Αποτίμηση της κρισιμότητας των τεχνικών ευπαθειών.

ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 27701:2019			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Π04	01	11.01.2022	7 από 8


- Κατηγοριοποίηση των συστημάτων στα οποία αναγνωρίστηκαν τεχνικές ευπάθειες με βάση την κρισιμότητά τους.
- Αναγνώριση πιθανών λειτουργικών επιπτώσεων και αποτίμηση της σοβαρότητάς τους.
- Επικοινωνία με τους εμπλεκόμενους προμηθευτές – κατασκευαστές για την αντιμετώπιση των λειτουργικών επιπτώσεων.
- Υλοποίηση των απαραίτητων μέτρων αντιμετώπισης των τεχνικών ευπαθειών μόνο όταν έχουν αντιμετωπιστεί οι όποιες λειτουργικές επιπτώσεις.

Εάν η αντιμετώπιση των τεχνικών ευπαθειών συνίσταται στην εγκατάσταση της τελευταίας επίσημης έκδοσης βελτίωσης που έχει ανακοινωθεί από τον κατασκευαστή, τότε, όπου αυτό έχει εφαρμογή, οι διαχειριστές των συστημάτων λαμβάνουν και εγκαθιστούν την έκδοση αυτή σε κάθε υπολογιστή μεμονωμένα, αφού προηγουμένα την έχουν ελέγξει και δοκιμάσει. Σε περιπτώσεις λογισμικού όπως το λογισμικό αυτοματισμού γραφείου (Windows 10), η εγκατάσταση των εκδόσεων βελτίωσης γίνεται αυτόματα. Ως εκδόσεις βελτίωσης θεωρούνται τα προγράμματα αποκατάστασης λαθών, δυσλειτουργιών και κενών ασφάλειας του λειτουργικού συστήματος, τα οποία ανακοινώνονται μεμονωμένα (patches) ή ως πακέτα βελτίωσης (service packs).

Σε διαφορετική περίπτωση, δηλαδή εάν η αντιμετώπιση των τεχνικών ευπαθειών απαιτεί μεγαλύτερου εύρους ενέργειες, ενδεχομένως και προμήθεια νέων ή αναβάθμιση υφιστάμενων συστημάτων, οι διαχειριστές των συστημάτων δύναται να εκκινούν τη διαδικασία προμήθειας, ανάπτυξης και συντήρησης συστημάτων.

9. Αναφορές

- Πολιτική ασφάλειας πληροφοριών
- Οργάνωση ασφάλειας πληροφοριών
- Πολιτική διαχείρισης πληροφοριακών πόρων
- Προμήθεια, ανάπτυξη και συντήρηση συστημάτων
- Διαδικασία λήψης αντιγράφων ασφαλείας και επαναφοράς δεδομένων

ISO 9001:2015 ISO 27001:2013 ISO 27701:2019			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΣΕΛΙΔΑ
Π04	01	11.01.2022	8 από 8

10. Αρχεία

- Αρχείο Πόρων Εξοπλισμού