

VOIP ALBANO shpk

Ju njoftojme se kompania VoIP Albano nuk ka filluar akoma sherbimet etelefonike, pasi eshte ne fazen e projektimit te sistemit dhe pajisjeve qe do te jene te nevojshme. Ne do tju njoftojme sapo te kemi nisur sherbimin.

Me poshte paraqesim masat e parashikuara per sigurine e sistemit teknik dhe sherbimeve.

Qeverisja dhe Menaxhimi i Riskut

VOIP ALBANO shpk do te ndermarre te gjitha masat e arsyeshme, te pershtatshme, praktike dhe efektive te sigurise, per te mbrojtur proceset e rendesishme dhe aktivetin per arritjen e objektivit te sigurise.

Qellimi yne ne teresi eshte te:

1. Strukturojme dhe mirembajme pozicionin tone si nje ofruer sherbimesh i besuar per abonentet.
2. Sigurojme qe te gjitha sherbimet tona ofrohen me standardet me te larta;
3. Mbrojme informacionin qe ruhet ne sistemet IT te VOIP ALBANO shpk (te dhena financiare dhe te klienteve).
4. Implementojme nje politike te sigurise se informacionit qe te ruajme nje sherbim te panderprere gjate gjithe te kohes.
5. Sigurojme vazhdimesi te biznesit dhe minimizojme demet e biznesit duke parandaluar dhe minimizuar impaktin e incidenteve te sigurise.
6. Ruajme rreziqet ekzistuese ne nivelet aktuale.

Per te na ndihmuar qe te arrijme keto qellime, do te implementojme nje politike te Menaxhimit te Sigurise se Informacionit. Politika do te kete disa elemente sic jane survejimi me anen e programeve te kontrollit, analizimi i trafikut dhe kapaciteteve, monitorimi i portave te sigurise, etj. Struktura e kesaj politike do te implementohet duke perdorur nje nderthurje objektivash dhe dokumentim procesesh. Me stafin tone per te zhvilluar dhe permiresuar ceshtjet e sigurise, ne do te:

1. Perdorim trajnimin dhe komunikimin me te gjithë punonjesit per tu siguruar qe kjo politike eshte kuptuar dhe vene ne veprim;
2. Vendosim politiken e Menaxhimit te Sigurise se Informacionit ne kulturen dhe praktikat e perditshme te VOIP ALBANO shpk, si nje angazhim afatgjate per permiresimin e vazhdueshem te sigurise se informacionit.
3. Sigurojme qe informacioni yne menaxhohet shume mire, duke permbushur tre parimet e sigurise se informacionit: te konfidencialitetit, integritetit dhe disponueshmerise.
4. Sigurojme disponueshmerine e burimeve te nevojshme per te mirembajtur nen kontroll Sigurine e Informacionit.
5. Sigurojme qe kontrollet e pershtatshme per sigurine e informacionit te jene active.
6. Sigurojme qe rreziqet e reja dhe te ndryshueshme, te menaxhohen ne menyren e duhur dhe profesionale.
7. Sigurojme qe ne i kuptojme dhe jemi ne perputhje me rregulloret e AKEP dhe kerkesat ligjore qe prekin aktivitetin e punes tone.
8. Politika e Menaxhimit te Sigurise se Informacionit te rishqyrtohet ne takimet e perjavshme, per te siguruar qe politika vazhdon te jete efektive dhe e aplikueshme pervec sistemit tone teknik, edhe ne pjese te tjera te rrjetit dhe tek klienti fundor, duke e pare nga kendveshtrimi i permiresimit te vazhdueshem te tij.

TABELA PER VLERESIMIN E IMPAKTIT TE INCIDENTIT TE SIGURISE		
Kohezgjatja e incidentit te sigurise(nderprerjes se sherbimit, interceptimit te komunikimeve, software te demshem, , modifikimi i te dhenave)	<i>Me teper se 1 ore, por me pak se 2 ore</i>	<i>Me teper se 2 ore</i>
Numri i perdoruesve te prekur nga incidenti ose % e tyre ndaj numrit total te perdoruesve te ofruesit		
>1000 ose >5%	<i>Mesatar</i>	<i>I Larte</i>
Ne rast te nje numri te panjohur te perdoruesve te prekur nga incidenti i sigurise, zona gjeografike e shtrirjes se incidentit te sigurise		
>20 km²	<i>Mesatar</i>	<i>I Larte</i>
Vleresimi Perfundimtar i Impaktit:	<i>Mesatar</i>	<i>I Larte</i>

Siguria e Burimeve Njerzore

Çdo punonjes i VOIP ALBANO shpk do te kete pergjegjesite e tij ne lidhje me sigurine, ne detyrat qe do te mbuloje. Pergjegjesia per sigurine do percaktohet qe ne fazen e marrjes ne pune dhe perfshihet ne manuallet e vendeve te punes dhe ne kontratat e punesimit.

Menaxheri i shoqerise sone,do te siguroje qe ne pershkrimin e detyres, te adresohen çeshtjet e sigurise qe lidhen me te.

Rolet dhe pergjegjesite qe lidhen me sigurine, do perfshihen ne pershkrimet e vendeve te punes. Kjo siguron pergjegjesine e te gjithë punonjesve. Pershkrimet e vendeve te punes do perfshijne si pergjegjesite qe kane te bejne me zbatimin ose me mirembajtjen e rregullave te pergjithshme te sigurise, ashtu dhe ato specifike per mbrojtjen e asetëve te veçanta ose per ekzekutimin e proceseve te veçanta.

Te gjitha aplikimet per punesim do shqyrtohen me kujdes nga pikepamja e sigurise. Te gjitha pranimet e reja ne pune behen ne perputhje me rregullat e dokumentuara, duke i trajtuar aplikantet te barabarte, pa diskrimi-nim dhe pa nderhyrje miqesie.

Ne te gjitha kontratat e pranimit ne pune, do perfshihet nje deklarate ku punonjesit e rinj duhet te pranojne me shkrim, se bihen plotesisht dakort me kerkesat e VOIP ALBANO shpk mbi:

- konfidencialitetin
- sigurine e informacionit
- te dhenave personale.

Kompania jone od te kete nje person pergjegjes me detyre me specifike per sigurine dhe mbikqyrjen e vazhdueshme te saj.

Ai do u garantoje punonjesve te rinj te strukturave perkatese qe u eshte dhene niveli i duhur i aksesimit ne pajisjet dhe ne sistemet e kompanise perfshi ketu llogarite e perdoruesve per kompjuterat, miratimin e lejes se aksesimit te sistemeve, te dhomave te serverave, te nyjeve te rrjetit, etj.

Te gjitha aplikimet qe do behen per dhenien e te drejtes se aksesimit ne sistemet kompjuterike te kompanise, (perfshi ketu llogarine personale fillestare per pjesetaret e rinj te personelit dhe çdo ndryshim ne vazhdim ne te drejtat per aksesimin e sistemeve) behen me shkrim, duke perdorur nje formular standard, i cili firmoset nga Administratori i rrjetit i cili gjithashtu e do mbikqyre perdorimin e te drejtes per akses ne sistem.

Te gjithë pjesetareve te rinj do u jepen instruksione te plota per procedurat e teknologjise se informacionit dhe ne veçanti per kerkesat ne lidhje me çeshtjet e sigurise. Keto instruksione do te perfshijne te pakten:

1. perdorimin e pergjithshem te mjeteve te teknologjise se informacionit.
2. ndihmen e kualifikuar TI helpdesk.
3. familiarizimin me politiken e Sigurise se kompanise e rregullat e sigurise.
4. trajtimin me kujdes te informacioneve konfidenciale.
5. politiken e perdorimit te internetit, te emailit etj ne kompanine VOIP ALBANO shpk.

6. rregullat per fjalekalimet.

Kjo do behet para se atyre t'u hapet ndonje llogari perdoruesi ose t'u jepen privilegje per te aksesuar sistemet e VOIP ALBANO shpk.

Menaxheri i VOIP ALBANO shpk do jete pergjegjes per te garantuar zbatimin e procedurave te sigurise ne rastet kur pjesetare te personelit te tyre largohen nga puna.

Pergjegjesi e Menaxhierit te VOIP ALBANO shpk do te siguroje, qe kur nje pjesetar i personelit largohet nga puna, t'i hiqen te gjitha te drejtat e aksesimit dhe t'i kerkohet te dorezoje te gjitha kartat e aksesimit, çelsat, shenimet, kompjuterat, etj te cilat i ka patur ne perdorim.

Procedurat eteknologjise se informacionit per mbylljen e llogarise se perdoruesit dhe per heqjen e te drejtave te aksesimit te sistemit teknik te VOIP ALBANO shpk, do behen para se pjesetari i stafit te largohet fizikisht nga ambienti i punes.

Personi pergjegjes i caktuar nga per administrimin e rrjetit dhe sistemit te VOIP ALBANO shpk, do informohet menjehere kur ndonje pjesetar i personelit e le punen ose afati i tij i punesimit mbaron per çdo lloj arsyeje.

Eshte pergjegjesi e Menaxherit te VOIP ALBANO shpk te siguroje qe kjo gje u krye sa me pare. Punonjesit te cileve u nderpriten marredheniet e punes, u kerkohet te largohen nga Kompania menjehere.

Ndersa punonjesit, te cilet kane kerkuar vullnetarisht largimin e tyre per arsye te ndryshme, do mund te vazhdojne punen normalisht edhe per nje periudhe mbasi ata te kene kerkuar largimin.

Aksesi dhe siguria e aseteve te VOIP ALBANO shpk:

1. Te gjitha pajisjet ne pronesi te VOIP ALBANO shpk dhe te gjitha pajisjet e tjera kritike mbrohen fizikisht nga kercenimet e sigurise dhe nga rreziqet e mjedisit. Te gjithë serverat dhe pajisjet e komunikimit do te jene te vendosura ne ambiente jane te vendosura ne ambiente vetem per personelin e autorizuar nga Administratori i kompanise VOIP ALBANO shpk.

2. Hyrja ne dhomen e serverave dhe pajisjeve te sistemit, do behet nepermjet nje sistemi aksesi me karte qe siguron identifikimin e personit qe hyn ne sistem, daten, oren dhe sa here ka hyre dhe dale.
3. Te gjitha aksesimet ne asetet e VOIP ALBANO shpk dhomen e serverave do do te jene kontrolluara dhe do mbahen log-e ku shenohet emri i personit ose i personave, arsyet e hyrjes, data/ora dhe veprimet e kryera.
4. Dhoma e serverave do survejohet dhe mbrohet me kamera ne 24 ore, me regjistrim deri ne 1 muaj, me riperseritje.
5. Ambjenti ku do jene pajisjet e sistemit tone, do te jene te pajisura me ajer te kondicionuar, me UPS, detektore dhe me fikese zjarri.
6. Te gjitha pajisjet ne dhomat e serverave do jene te siguruara kunder demtimeve, termeteve apo cdo lloj tjeter rreziku natyror.
7. Kompjuterat personale (PC) ne zyrat e VOIP ALBANO shpk, do jene te vendosur ne perputhje me standartet e kerkuara teknike instalimin dhe perdorimin e tyre, te vendosur ne vende ku personat e paautorizuar nuk do kene mundesi te shohin informacionet sensitive qe ndodhen ne to.
8. Instalimi i cfarde programi te nevojshem per kompanin VOIP ALBANO shpk apo transferimi (levizja) do nga personeli i trajnuar dhe autorizuar nga Menaxheri i kompanise.

Ne rast se lind nevoja te nxirren jashte ndertesave, duhet te jene po aq te sigurta sa edhe pajisjet qe ndodhen brenda tyre, duke marre parasysh riskun e te punuarit jashte godinave te kompanise.

9. Te dhenat sensitive do ruhen edhe ne hard-disk dhe do enkriptohen duke perdorur programe te miratuara enkriptimi.
10. I gjithe personeli do jete pergjegjes per te garantuar sigurine e aseteve qe jane nen kontrollin e tyre.

Per çdo burim informacioni te kompanise, perdoruesve do u jepet akses vetem ne perputhje me funksionet e tyre per kryerjen e detyrave dhe ky akses kontrollohet me rreptesi per te ruajtur integritetin dhe sigurine e aktivitetit.

Menaxhimi i operacioneve

VOIP ALBANO shpk do hartoje nje politike te saj per planifikimin operacional qe ka te beje me operacionet e perditshme te biznesit dhe shperndan detyra njesive te veçanta ekzistuese si me poshte:

1. Perfshine marketingun dhe ofrimin e sherbimeve te kompanise sone.
2. Planifikimi i operacioneve percakton planin operues me optimal si dhe planin me te mire operues per sherbim.
3. Pergjegjesit per funksionimin e sistemit jane te ndara sipas personelit

Ne rast te ndryshimit te funksionimit te sistemeve (ndrrim, update apo çdo gje tjeter) ne do disponojme backup qe sistemet kryesore mos te dalin jashte sherbimeve.

Personi pergjegjes do dokumentoje ndryshimin e realizuar nga VOIP ALBANO shpk, krijon nje raport ku pershkruan hapat e ndjekura dhe rezultatet pas ndryshimeve.

Duke u konsultuar me te gjitha departamentet, personat pergjegjes, do zhvillojne dhe mbajne plane per rikrijimin e te gjitha proceseve dhe sherbimeve kritike te aktivitetit, ne rastet e nderprerjeve serioze. Nderprerje te tilla mund te shkaktohen nga shkaqe natyrore, nga aksidente, nga difekte te pajisjeve, nga veprime te qellimshme ose nga difekte te sherbimeve.

Menaxhimi i incidenteve

VOIP ALBANO shpk, nepermjet trajnime te njepasnjeshme te personelit, do te beje te mundur qe ne rast incidentesh, personeli pergjegjes te jete ne gadishmeri dhe i mire pergatitur te perballoj cdo incident te mundshem.

Per cdo lloj incidenti, do mbahet nje inventar ne pikat e meposhtme dhe nje regjister risku:

- Shkaku i lindjes se incidentit.

- Menyra e pershkallzimit dhe zgjidhjes.
- Koha e shpenzuar per zgjidhjen e incidentit.

Pas cdo incidenti, personeli do te nxjerre konkluzionin dhe te shmang incidente te te njetes natyre, si dhe te parapergaditet per nje incidente te tjera.

Sipas llojit te incidenteve, do mbahet nje pershkrim i detajuar per tipin, menaxhimin dhe raportimin e incidentit tek eproret perkates.

Nje sistem menaxhimi do te implementohet per kontrollin e defekteve/incidenteve me ane te te cilit zbulohet cdo problem nga me i vogli tek me i madhi ne kohe reale dhe pas zbulimit te incidentit do njoftohen personat e caktuar per marrjen e masave te menjehershme per zgjidhjen emergjente te tyre.

Rishikimi i sistemeve mbrojtese dhe procesi i zbulimit te incidenteve do rishikohet cdo here sipas ndryshimeve dhe incidenteve te fundit.

Shkeljet ne sigurine e rrjetit me pasoja incidente mesatare ose te renda, do trajtohen menjehere dhe i njoftohen Pergjegjesit, Menaxherit dhe Administratorit te VOIP ALBANO shpk, te cilet do marrin masat e nevojshme per te rregulluar incidentin, si dhe do merren masa qe te mos perseritet si incident.

Raportimi i incidenteve:

- Incidentet i do komunikohen personit pergjegjes per regjistrimin e tyre.
- Do zbatohen procedurat operacionale kur ky incident ndodh duke perfshire ekzaminimin, izolimin dhe masat e rikuperimit.
- Do raportohen te gjitha procedurat e marra gjate procesit te ekzaminimit, izolimit dhe rikuperimit te sherbimit apo sistemit.
- Do raportohen rezultatet e zgjidhjes se incidentit dhe vlerat e mbylljes se tij.
- Do merren masa ndaj shkakut te ndodhjes se ketij incidenti perfshire burimet, proceset e punes apo individet.
- Identifikuesit e incidentit nese nuk jane personi pergjegjes i menaxhimit te incidenteve nuk do nderhyjne ne riparimin e tij por vetem te raportojne tek personi pergjegjes.

Me poshte listojme kategorite e incidenteve:

- Nderprerje e sherbimit

- Difekte ne sistem apo sherbim
- Renie e cilesise se sherbimit
- Demtim hardware apo software i pajisjeve
- Vjedhje e pajisjeve
- Gabime njerezore
- Thyerje e sigurise

Masat per eleminimin e incidenteve

- Kontrollohen loget e ruajtura nga pajisjet e sistemit.
- Verifikohet shkaku i incidentit.
- Analizohet sulmi i pesuar dhe portat e sulmuara.
- Behet mbyllja dhe izolimi i portave te sulmuara.
- Rikthehet backupi me te gjitha konfigurimet bazike.
- Rishikohen konfigurimet nese jane njelloj me te meparshmet.
- Ringrejme firewalin e Miktorikut pas konfigurimeve.
- Konsultohemi me stafin ose specialiste te fushes per llojin e incidentit.
- Trajtohet stafi me qellim mosperseritjen e incidentit.

Ne cdo rast incidenti, ai do regjistrohet ne Regjistrin e incidenteve dhe do arshivohet sipas ketij regjistri. Regjistri i incidenteve jepet bashke me kete material sigurie, ne fund te tij.

Formulari i raportimit te incidentit:

FORMULARI PER RAPORTIMIN E NJE INCIDENTI TE SIGURISE DHE/OSE CENIMIT TE INTEGRITETIT	
Informacion Kontakti	<i>Emri i Sipermarresit:</i>
	<i>Emri dhe Mbiemri i personit te ngarkuar me eliminimin e incidenteve te sigurise dhe/ose cenimit te integritetit:</i>
	<i>Pozicioni i Punes:</i>
	<i>Adresa:</i>
	<i>Telefon, e-mail:</i>
Pershkrimi i Incidentit te Sigurise dhe/ose Cenimit te Integritetit	<i>Lloji:</i>
	<i>Percaktimi se cila rrjete, sisteme ose sherbime preken na incidenti i sigurise:</i>
	<i>Koha e ndodhjes dhe kohezgjatja:</i>
Menaxhimi i incidentit te sigurise dhe/ose cenimit te integritetit	<i>Veprimet e ndermarra(te planifikuara per tu ndermarre) per te eliminuar incidentin e sigurise dhe per te reduktuar pasojat e tij:</i>

	<i>Masat pas incidentit</i>
Informacione te Tjera te Rendesishme	<i>Mesimet e nxjerra</i>
Data	

Menaxhimi i Vazhdimit te Biznesit

VOIP ALBANO shpk do aplikojë konsultimi me të gjithë sektoret e kompanisë, dhe kjo bën të mundur zhvillimin dhe mbajtjen e planeve për rikrijimin e të gjitha proceseve dhe shërbimeve kritike të aktivitetit, në rastet e ndërprerjeve serioze. Ndërprerje të shkaktuara nga shkaqe natyrore, nga aksidente, nga difekte të pajisjeve, nga veprime të qëllimshme ose nga difekte të shërbimeve.

Planet për vazhdueshmerinë e aktivitetit përfshijnë masat për reduktimin e riskut, për kufizimin e pasojave të shkaktuara prej një kercenimi që mund të ndodhë, dhe për garantimin e rifillimit sa më të shpejtë të operacioneve kritike.

Planet e vazhdueshmerise do mundesojne funksionimin ne vazhdimesi te aktiviteteve ne raste demtimesh, difektesh ose humbjesh te sherbimeve apo te pajisjeve.

Ato do perfshijne:

1. identifikimin dhe vendosjen e prioriteteve per proceset kritike te biznesit.
2. identifikimin e kercentimeve te mundshme qe mund te kene efekt ne keto procese.
3. percaktimin e ndikimit te mundshem te katastrofave te ndryshme ne aktivitetet e biznesit.
4. identifikimin dhe realizimin e marreveshjeve per çdo pergjegjesi, ne rast gjendjeje te jashtezakonshme;
5. dokumentacionin per procedurat dhe proceset per te cilat eshte rene dakord;
6. edukimin e personelit ne ekzekutimin e procedurave
7. testimin e planeve;
8. Permiresimin e vazhdueshem te planeve.

Procesi i planifikimit te vazhdueshmerise se aktivitetit do te siguroje, mbajtjen ne pune te proceseve dhe sherbimeve kritike te kompanise. Cdo menaxher eshte pergjegjes per planet e vazhdueshmerise se aktivitetit per sistemet dhe pajisjet qe kane ne pronesi te tyre.

Te pakten nje kopje e çdo plani te tille do ruhet ne nje vend te sigurt, jashte nderteses, per te siguruar disponueshmerine e tij ne çdo kohe.

Ne rast katastrofash, do jete e domosdoshme krijimi i planeve per ruajtjen e te dhenave, apo sherbimin e ofruar nga kompania jone, dhe rifillimi kohe sa me te shkurter.

Per çdo sistem dhe sherbim do krijohet nje plan rindertimi (recovery), i cili mbahet nga nje person i caktuar.

Monitorimi, Auditimi dhe Testimi

VOIP ALBANO shpk do te kete programe per monitorim te logeve dhe sistemeve kritike dhe ato do ruhen me sisteme backup. Te gjitha programet do te jene ne funksion te proceseve te punes dhe personeli eshte i pergatitur per ti bere balle te gjitha problemeve si ato te parashikuara, si ato te paparashikuara.

Cdo problem qe mund te ndodhe gjate dhenies se sherbimit internet, do rregjistrohet dhe do dokumentohet qe ne te ardhmen ne rast te te njejt problem, zgjidhja te jete e shpejte dhe te ulet risku i perseritjes te te njejt problem.

Rrjeti dhe materialet e reja ne VOIP ALBANO shpk do testohen ne zyrat e kompanise perpara se te hidhen ne rrjetin kryesor. Ato do testohen me mjetet perkatese, sipas llojit te pajisjes qe do te perdoret.

Ruajtja e te dhenave personale.

Te dhenat personale te klienteve, do ruhen vetem per kontratat dhe trafikun. Te dhenat per kontratat do na sherbejne per marredheniet kontraktuale dhe ruajtjen e marredhenies me klientet. Ketu perfshihen, te dhena si emri, adresa dhe informacione per produktet, sherbimet dhe tarifat e perdorura.

Per dhenat e klientit, stafi nuk do kete akses ne te dhenat e ruajtura, por vetem nje teknik pergjegjes. Dhe ai do i perdore vetem per faturimet dhe kur kerkohet nga institucione te ngarkuara me ligj.

Te dhenat e klienteve do i ruajme dhe do ti administrojme, per nje periudhe 2 vjeçare, sic e kerkon Ligji nr. 9918 date 19.05.2008 per "Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise".

Stafi im do zbatoje rregullat e brendshme te kompanise, qe te mbroje te dhenat e klienteve ne menyren me te mire te mundshme. Cdo e dhene e dale nga stafi, do konsiderohet si shkelje ligjore dhe shoqerohet me masa disiplinore dhe ligjore.