
	Dokument zewnętrzny Centrum Usług Informatycznych	Data wydania	10 listopada 2016
	Instrukcja działania osoby wnioskującej o nadanie dostępu VPN do zasobów	Wersja 2.1	
		Str. 1 z 8	

INSTRUKCJA


Dotyczy: Dostęp zdalny do zasobów sieci MAN Wrocław
– instrukcja działania Osoby Wnioskującej

OPRACOWAŁ: Grzegorz Zegler Dariusz Balcerzak Adam Szczepankiewicz	ZWERYFIKOWAŁ: Dariusz Dauksz	ZATWIERDZIŁ: Tymoteusz Przybylski
---	--	---

	Dokument zewnętrzny Centrum Usług Informatycznych	Data wydania	10 listopada 2016
	Instrukcja działania osoby wnioskującej o nadanie dostępu VPN do zasobów	Wersja 2.1	
		Str. 2 z 8	

Spis treści

1.	Słownik pojęć i skrótów	3
2.	Zasady ogólne	4
3.	Zastrzeżenia	5
4.	Zapisy umowne dotyczące możliwości uzyskania zdalnego dostępu do zasobów sieci MAN Wrocław przez pracowników firm zewnętrznych działających na zlecenie Gminy Wrocław.	6
5.	Wyciąg z karty usługi UICUI12: Zarządzanie uprawnieniami.	7
6.	Załączniki.	8
6.1.	Wniosek o utworzenie, przedłużenie ważności lub usunięcie konta VPN.	8
6.2.	Wniosek o udzielenie lub odebranie dostępu do zasobów sieciowych.	8
6.3.	Wniosek o utworzenie konta VPN i udzielenie dostępu do zasobów sieciowych.	8

	Dokument zewnętrzny Centrum Usług Informatycznych	Data wydania	10 listopada 2016
	Instrukcja działania osoby wnioskującej o nadanie dostępu VPN do zasobów	Wersja 2.1	
		Str. 3 z 8	

1. Słownik pojęć i skrótów

CUI – Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu będące jednostką organizacyjną Gminy Wrocław w formie jednostki budżetowej.

HelpDesk – elektroniczny system obiegu zleceń serwisowych z zakresu informatyki i telekomunikacji zarządzany przez CUI (HelpDesk.um.wroc.pl).

JOG – Jednostka Organizacyjna Gminy Wrocław.

Klient VPN – oprogramowanie niezbędne do zainstalowania i skonfigurowania na komputerze, z którego będzie uzyskiwany zdalny dostęp do zasobów sieci MAN Wrocław.

Klucz rejestracyjny VPN – ciąg znaków wymagany do samodzielnego wygenerowania certyfikatu. Klucz jest ważny 21 dni od daty jego wygenerowania – jeżeli w tym okresie certyfikat nie zostanie utworzony należy wystąpić o ponowne wygenerowanie klucza dla Użytkownika.


MAN Wrocław – publiczna sieć telekomunikacyjna Gminy Wrocław, której operatorem jest Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu.

Osoba Wnioskująca – osoba uprawniona do złożenia wniosku o założenie konta dla Użytkownika usługi VPN. Dopuszcza się złożenie wniosku w imieniu osoby nieposiadającej konta w systemie HelpDesk (np. dla pracownika firmy zewnętrznej). Osoba Wnioskująca jest odpowiedzialna za wszelkie działania podejmowane przez Użytkownika w sieci MAN Wrocław, za zgłoszenie konieczności odebrania uprawnień oraz zobowiązana jest do zgłaszania w jego imieniu incydentów związanych z nieprawidłowym działaniem usługi.

SOG – jednoosobowa spółka Gminy Wrocław lub spółka z udziałem Gminy Wrocław.


Użytkownik – osoba, która uzyskuje zdalny dostęp do zasobów sieci MAN Wrocław.

VPN (ang. Virtual Private Network, pol. Wirtualna Sieć Prywatna) – technologia umożliwiająca zdalny, szyfrowany dostęp do zasobów i usług sieci teleinformatycznej poprzez sieć publiczną operatora telekomunikacyjnego.

 <small>CENTRUM USŁUG INFORMATYCZNYCH W E W R O C Ł A W I U</small>	Dokument zewnętrzny Centrum Usług Informatycznych	Data wydania	10 listopada 2016
	Instrukcja działania osoby wnioskującej o nadanie dostępu VPN do zasobów	Wersja 2.1	
		Str. 4 z 8	


2. Zasady ogólne

- 2.1. Dostęp zdalny do zasobów sieci MAN Wrocław może zostać udzielony tylko i wyłącznie w przypadku wystąpienia okoliczności wymagających nadania tego typu dostępu.
- 2.2. Dostęp zdalny może zostać udzielony:
 - 2.2.1. pracownikom CUI (preferowany dostęp RDP do stacji roboczej użytkowanej w miejscu pracy);
 - 2.2.2. pracownikom JOG oraz SOG;
 - 2.2.3. pracownikom firm zewnętrznych działających na zlecenie Gminy Wrocław (na podstawie obowiązującej umowy).
- 2.3. CUI może odmówić udzielenia dostępu w przypadku otrzymania wniosku, którego realizacja mogłaby negatywnie wpłynąć na bezpieczeństwo sieci MAN Wrocław.
- 2.4. Zarządzanie zdalnym dostępem VPN realizowane jest na podstawie zleceń i incydentów (rejestrowanych w systemie Help Desk) w ramach usługi UICUI-12 – Zarządzanie uprawnieniami i podlega akceptacji zgodnie z wewnętrznymi procedurami CUI.
- 2.5. W procesie nadawania uprawnień zdalnego dostępu VPN rozróżniane są dwa niezależne etapy:
 - 2.5.1. utworzenie (modyfikacja) konta Użytkownika w systemie,
 - 2.5.2. nadanie (odebranie) uprawnień zdalnego dostępu do wskazanych zasobów sieciowych.
- 2.6. Dopuszcza się złożenie jednego wniosku o utworzenie konta i nadanie uprawnień w systemie.
- 2.7. Zgłoszenia należy przekazywać w formie właściwych i właściwie wypełnionych wniosków będących załącznikami do instrukcji (wypełniony wniosek musi zostać załączony do zgłoszenia lub wklejony w jego treść).
- 2.8. Efektem końcowym pracy administratora MAN Wrocław w zakresie tworzenia nowego konta VPN jest przekazanie Użytkownikowi Klucza rejestracyjnego VPN wraz z instrukcją Użytkownika VPN.
- 2.9. Klucz rejestracyjny certyfikatu VPN oraz instrukcja są przekazywane:
 - 2.9.1. instrukcja Użytkownika VPN na adres mailowy przyszłego Użytkownika podany w zgłoszeniu,
 - 2.9.2. hasło niezbędne do utworzenia certyfikatu zgodnie z dyspozycją zawartą we wniosku (SMS/odbiór osobisty/przesyłka pocztowa). W wyjątkowych sytuacjach sam klucz certyfikatu zostanie wysłany za pomocą SMS (tylko dla dostępu typu Home Office).

	Dokument zewnętrzny Centrum Usług Informatycznych	Data wydania	10 listopada 2016
	Instrukcja działania osoby wnioskującej o nadanie dostępu VPN do zasobów	Wersja 2.1	
		Str. 5 z 8	

3. Zastrzeżenia

- 3.1. Proces instalacji i konfiguracji oprogramowania VPN jest realizowany samodzielnie przez Użytkownika zgodnie z przekazaną instrukcją.
- 3.2. CUI nie gwarantuje ciągłego działania usługi VPN jednak dołoży wszelkich starań, aby przerwy w dostępie działania usługi były jak najkrótsze.
- 3.3. CUI nie udostępnia zdalnego dostępu do dysków sieciowych.
- 3.4. CUI nie bierze odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Klienta VPN w przypadku gdy ruch jest blokowany na stacji Użytkownika (oprogramowanie typu: firewall, antywirus, inne oprogramowanie do uzyskiwania połączeń typu VPN) lub przez urządzenia bezpieczeństwa w sieci z której łączy się Użytkownik.
- 3.5. W przypadku nadawania uprawnień zdalnego dostępu dla pracowników firm zewnętrznych, na podstawie umowy zawartej pomiędzy Gminą Wrocław a firmą zewnętrzną, w umowie powinny znaleźć się wymagane zapisy dotyczące możliwości uzyskania zdalnego dostępu do sieci MAN Wrocław.
- 3.6. Dopuszcza się czasowe lub bezterminowe odebranie udzielonego dostępu:
 - 3.6.1. w przypadku wystąpienia okoliczności uzasadniających odebranie dostępu (np. ustanie stosunku pracy, brak obowiązków służbowych niezbędnych do posiadania zdalnego dostępu);
 - 3.6.2. w przypadku wykorzystywania przez Klienta VPN dostępu w sposób niezgodny z przeznaczeniem;
 - 3.6.3. w przypadku udostępnienia danych umożliwiających uzyskanie zdalnego dostępu osobie nieuprawnionej;
 - 3.6.4. w przypadku wystąpienia incydentu bezpieczeństwa w sieci MAN Wrocław;
 - 3.6.5. na wniosek Osoby Wnioskującej o nadanie dostępu zdalnego.
- 3.7. Konto VPN jest ważne przez okres jednego roku od utworzenia i wymaga złożenia wniosku o przedłużenie jego ważności.
- 3.8. Certyfikat VPN niezbędny do autoryzacji połączenia zdalnego jest ważny przez okres 2 lat od jego utworzenia (certyfikat jest samodzielnie tworzony przez Użytkownika). Wygaśnięcie certyfikatu uniemożliwia połączenie zdalne z siecią VPN.
- 3.9. Ważność certyfikatu VPN jest automatycznie przedłużana na okres **2 lat** jeżeli Użytkownik w ostatnim miesiącu ważności certyfikatu wykona co najmniej jedno udane połączenie zdalne do sieci MAN Wrocław.
- 3.10. Reguły dostępowe są tworzone na okres nie dłuższy niż **36 miesięcy**.
- 3.11. Reguły dostępowe obowiązują w dwóch oknach czasowych:

	Dokument zewnętrzny Centrum Usług Informatycznych	Data wydania	10 listopada 2016
	Instrukcja działania osoby wnioskującej o nadanie dostępu VPN do zasobów	Wersja 2.1	
		Str. 6 z 8	


3.11.1. **poniedziałek – piątek w godzinach 7-19,**

3.11.2. **całą dobę przez 365 dni w roku.**

3.12. W przypadku wygaśnięcia certyfikatu wymagane jest złożenie wniosku o utworzenie nowego Klucza rejestracyjnego VPN.

4. Zapisy umowne dotyczące możliwości uzyskania zdalnego dostępu do zasobów sieci MAN Wrocław przez pracowników firm zewnętrznych działających na zlecenie Gminy Wrocław.

- 1) Na wniosek Wykonawcy, Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej MAN Wrocław w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji umowy (usługa VPN).
- 2) Warunkiem uzyskania dostępu do usługi będzie – obok stosownego wniosku/prośby o udostępnienie VPN – przekazanie Zamawiającemu listy pracowników Wykonawcy uprawnionych do otrzymania dostępu VPN oraz informacji na temat zasobów sieci, do których chce uzyskać dostęp zdalny i które są niezbędne Wykonawcy do należytej realizacji umowy.
- 3) Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach w strukturze organizacyjnej projektu mającej wpływ na zawartość listy pracowników, o której mowa w ust. 2 (np. zwolnienie pracownika).
- 4) Wykonawca jest zobowiązany do nie ujawniania osobom niezaangażowanym w realizację projektu informacji mogących umożliwić uzyskanie dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego przez osoby niepowołane.
- 5) Dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej jest udzielany na okres trwania umowy lub zobowiązań wynikających z faktu jej zawarcia (np. konieczność świadczenia usługi serwisu gwarancyjnego).
- 6) Zamawiający nie gwarantuje ciągłego działania usługi VPN jednak dołoży on wszelkich starań, aby przerwy w dostępie działania usługi były jak najkrótsze.
- 7) Brak dostępu zdalnego do zasobów VPN nie będzie powodować żadnych roszczeń Wykonawcy w stosunku do Zamawiającego, a ponadto nie będzie to zwalniać Wykonawcy z należytego (w szczególności terminowego) wykonania Umowy. W razie wątpliwości poczytuje się, że w przypadku braku dostępu do VPN, jeżeli Wykonawca będzie chciał dotrzymać terminów umownych może wykonywać prace, które dotychczas wykonywał przez VPN, na miejscu u Zamawiającego.
- 8) Zamawiający przekaże Wykonawcy instrukcję umożliwiającą instalację oraz konfigurację oprogramowania umożliwiającego zdalny dostęp do sieci teleinformatycznej Zamawiającego.


	Dokument zewnętrzny Centrum Usług Informatycznych	Data wydania	10 listopada 2016
	Instrukcja działania osoby wnioskującej o nadanie dostępu VPN do zasobów	Wersja 2.1	
		Str. 7 z 8	

5. Wyciąg z karty usługi UICUI12: Zarządzanie uprawnieniami.

Symbol i Nazwa usługi	UICUI-12	Zarządzanie uprawnieniami
-----------------------	----------	---------------------------

Zakres usługi	<p>Usługa obejmuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nadawanie, modyfikowanie uprawnień w systemie informatycznym i dostępie do zasobów sieciowych zgodnie z wymaganiami użytkownika i akceptacją właściciela systemu oraz możliwościami konfiguracyjnymi systemu w tym zakresie. Odebranie uprawnień do systemu informatycznego lub zasobów sieciowych, Raportowanie przyznanych uprawnień do systemu lub zasobów sieciowych dla użytkownika lub grupy użytkowników. Prowadzenie rejestru użytkowników i systemów informatycznych.
---------------	---

	Nazwa zlecenia	Czas realizacji do (w dniach)		
		A	B	C
Zlecenia w ramach usługi	Utworzenie/modyfikacja konta VPN – wniosek dotyczy 1 użytkownika	3	5	7
	Utworzenie/modyfikacja konta VPN – wniosek dotyczy 2-5 użytkowników	5	7	10
	Utworzenie/modyfikacja konta VPN – wniosek dotyczy powyżej 5 użytkowników	7	10	15
	Udzielenie/modyfikacja dostępu do zasobów sieciowych	3	5	7
	Odebranie dostępu VPN	1	1	1
	Incydenty	Rodzaj incydentu	Czas realizacji do (w dniach)	
		A	B	C
	Brak/ograniczenie dostępu do zasobu sieciowego poprzez kanał VPN.	3	5	7

	Dokument zewnętrzny Centrum Usług Informatycznych	Data wydania	10 listopada 2016
	Instrukcja działania osoby wnioskującej o nadanie dostępu VPN do zasobów	Wersja 2.1	
		Str. 8 z 8	

6. Załączniki.

- 6.1. Wniosek o utworzenie, przedłużenie ważności lub usunięcie konta VPN.
- 6.2. Wniosek o udzielenie lub odebranie dostępu do zasobów sieciowych.
- 6.3. Wniosek o utworzenie konta VPN i udzielenie dostępu do zasobów sieciowych.