

Request for Information (RFI)

Sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja (BCMS)

(certifikacija i nadzor Sistema upravljanja kontinuitetom poslovanja prema zahtjevima ISO standarda 22301:2019)

1. UVOD

Dioničko društvo BH TELECOM Sarajevo je privredno društvo organizirano kao otvoreno dioničko društvo sa najboljom praksom korporativnog upravljanja.

Društvom upravljaju dioničari u skladu sa Zakonom o privrednim društvima ("Službene novine Federacije BiH", broj: 81/15), Zakonom o tržištu vrijednosnih papira ("Službene novine Federacije BiH", br. 85/08, 109/12, 86/15 i 25/17), Pravilnikom o upravljanju dioničkim društvima ("Službene novine Federacije BiH", br. 19/10), te drugim relevantnim zakonima, podzakonskim aktima i Statutom Društva.

Poslovi (odgovornosti i ovlaštenja) rukovodilaca svih organizacionih jedinica i drugih ključnih funkcija u Društvu, definisani su zakonima, Statutom i drugim internim aktima Društva, te dokumentima integrisanog sistema upravljanja (IMS).

Uspostavljanjem procesno orijentisane organizacije u BH Telecomu je povećana vrijednost organizacije kroz komunikaciju i saradnju unutar i između organizacionih cjelina.

U BH Telecomu se potpuno i stalno primjenjuju poslovni procesi koji su upravljani, mjereni, nadzirani i kroz transformaciju i inovaciju kontinuirano unaprjeđivani.

2. CILJANA PUBLIKA

Ovaj dokument je namijenjen firmama koje imaju dokazano iskustvo u provođenju certifikacije i nadzora Sistema upravljanja kontinuitetom poslovanja prema zahtjevima ISO standarda 22301:2019.

3. TERMINOLOGIJA

IMS - Integrisani sistem upravljanja (Sistem upravljanja kvalitetom (QMS), Sistem za upravljanje sigurnošću informacija (ISMS) i Sistem upravljanja rizicima (ERM))

QMS - Quality Management System – Sistem upravljanja kvalitetom

ERM - Enterprise risk management - Sistem upravljanja rizicima

ISMS - (Information security management system) - Sistem za upravljanje sigurnošću informacija

4. TRENUTNO STANJE

BH Telecom d.d. Sarajevo trenutno ima implementiran integrisani sistem upravljanja u cijelom Društvu, koji uključuje:

- QMS prema 9001:2015 standardu,
- ISMS prema 27001:2022 standardu,
- ERM prema ISO 31000:2018 standardu.

BH Telecom posjeduje i Industrijsku sigurnosnu dozvolu koju je izdalo Ministarstvo sigurnosti Bosne i Hercegovine.

U Društvu se redovno provode:

- Interni i eksterni auditi implementiranih sistema upravljanja,
- Interne revizije,
- Eksterna revizija finansijskog aspekta u kojem je uključen i IT segment.

U Društvu se potpuno i stalno primjenjuju poslovni procesi koji su upravljani, mjereni, nadzirani i kroz transformaciju i inovaciju kontinuirano unaprjeđivani.

Poslovni procesi su definisani na način, da bilo direktno ili indirektno, budu u funkciji zadovoljenja potreba i zahtjeva kupaca i drugih zainteresovanih strana.

Na osnovu procjene značaja i uticaja na rezultate poslovanja, svi procesi su podijeljeni u 3 kategorije:

- I. Upravljački procesi (Procesi po osnovu vlasništva i registracije Društva i korporativni procesi), procesi koji su ključni za strateško odlučivanje i upravljanje kompanijom, uključujući vlasničke strukture i korporativno upravljanje
- II. Glavni (CORE) proces, obuhvata ključne aktivnosti koje direktno doprinose primarnim ciljevima i uslugama
- III. Pomoćni (prateći) procesi, podržavaju glavne procese i osiguravaju da su resursi i operacije efikasno upravljani i održavani.

IT i TK infrastruktura:

- Heterogenost: BH Telecom koristi različita tehnička rješenja od mnogih proizvođača, što omogućava fleksibilnost i prilagodljivost potrebama korisnika.
- Održavanje: Infrastruktura se održava kombinacijom internih resursa i usluga od strane vendora, osiguravajući pouzdanost i efikasnost.
- Razvoj: BH Telecom razvija vlastita aplikativna rješenja, ali također koristi i rješenja vodećih svjetskih proizvođača, čime se osigurava inovativnost i konkurentnost na tržištu.

BH Telecom, kao i mnoge telekomunikacijske kompanije, suočava se s različitim sigurnosnim izazovima koji mogu ugroziti njihove asete.

Prema izvorima, telekomunikacijske kompanije moraju biti posebno oprezne kada je riječ o cyber sigurnosti.

BH Telecom je prepoznao ove rizike i implementirao ISMS, koji omogućava primjenu ključnih principa sigurnosti kao što su integritet, dostupnost i povjerljivost informacija.

Ova politika sigurnosti je usmjerena na stalno povećanje nivoa sigurnosti poslovnih procesa i zaštite u skladu s identificiranim rizicima.

Obzirom na veličinu kompanije (BH Telecom ima oko 3.000 zaposlenih), koji su geografski raspoređeni po čitavoj BiH, u kompaniji se za pristup IT sistemima koriste različiti tipovi radnih stanica za različitim operativnim sistemima.

Pored toga, s obzirom na to da zaposlenici jako često imaju potrebu da pristupaju resursima kompanije putem udaljenog pristupa, tj. VPN-a, koristi se i veliki broj radnih stanica za ove potrebe, a koje su pod kontrolom BH Telecom-a.

Nerijetko se koriste i mobilni uređaji za pristup kolaborativnim alatima.

BH Telecom, kao vlasnik kritične infrastrukture, provodi aktivnosti na planiranim izmjenama zakonskog i regulatornog okvira koji se odnosi na evropske standarde u oblasti informacione sigurnosti.

5. ZAHTJEVI

Za uspješnu provjeru usklađenosti sa zahtjevima ISO 22301:2019, potrebno je provesti eksterne audite (provjere) – certifikacione i nadzorne, kojima će se analizirati postojeći procesi i politike, procedure, uputstva i ostala akta unutar BH Telecoma.

Očekivane Isporuke za te aktivnosti minimalno uključuju slijedeće:

- a) Detaljni usaglašeni plan audita BCM sistema
- b) Pregled dokumentacije BCM sistema
- c) Provođenje audita sistema na licu mjesta i na bosanskom jeziku
- d) Izrada izvještaja o provedenom auditu i usklađenosti BCM sistema prema zahtjevima EN ISO 22301:2019 uz identificiranje područja za potencijalna poboljšanja BCM sistema
- e) Izdavanje akreditovanog certifikata na bosanskom i engleskom jeziku

Očekivane usluge su:

- a) certifikaciona provjera BCM sistema prema EN ISO 22301:2019 u BH Telecomu i izdavanje akreditovanog certifikata na bosanskom i engleskom jeziku za 2025. godinu
- b) provođenje nadzornih audita BCM sistema prema važećim verzijama EN ISO 22301:2019 za 2026. i 2027. godinu

U sklopu odgovora na RFI, zainteresovane firme trebaju dostaviti:

- informativnu cijenu,
- vremenski okvir potreban za realizaciju usluga,
- dokaz da imaju zaposlene ili ugovorene saradnike sa minimalno 3 godine iskustva u certifikaciji i nadzoru Sistema upravljanja kontinuitetom poslovanja prema zahtjevima ISO standarda 22301:2019,
- dokaz da je firma u periodu 2020-2024. godine uspješno završila ili ima u realizaciji minimalno 1 ugovora eksterne provjere sistema upravljanja prema zahtjevima ISO 22301:2019 u firmama sa 300 i više zaposlenih,
- sve reference firme i certifikate zaposlenih ili ugovorenih saradnika koji su relevantni za ove poslove,
- eventualne dodatne prijedloge i sugestije koji nisu prethodno navedeni u okviru RFI dokumenta.