



## ДРЖАВНА РЕВИЗОРСКА ИНСТИТУЦИЈА

### РЕЗИМЕ

#### ИЗВЕШТАЈА О РЕВИЗИЈИ СВРСИСХОДНОСТИ ПОСЛОВАЊА „Управљање SAP ERP финансијским информационом системом града Београда”

8. фебруар 2024. године

У току 2023. године, Државна ревизорска институција је у спровела ревизију сврсисходности пословања на тему „Управљање SAP ERP финансијским информационом системом града Београда”.

#### **Због чега је ДРИ спровела ову ревизију?**

У претходном периоду кроз више извештаја које је објавила Државна ревизорска институција указано је да од почетне имплементације SAP ERP финансијски информациони систем пати од недостатака. Како се SAP ERP користи већ више од десет година, многи почетни проблеми су превазиђени. Променљиво окружење ствара нове изазове у континуитету појавом нових ИТ ризика који могу изазвати повремено, дуготрајно па чак и трајно нефункционисање система, угрожавајући укупно пословање Градске управе.

Имајмо у виду да је реч о више од 100 директних и индиректних буџетских корисника са 1300 корисника SAP ERP финансијског информационог система.

SAP ERP је организован у модуле који омогућавају потпуно прилагођавање сваком пословном моделу, па тако и буџетским корисницима као што је Управа града Београда. У претходним годинама, уочени су проблеми у функционисању SAP ERP финансијски информационог система у више ИТ области које утичу на финансијско извештавање и ефикасност интерне контроле.

Зато смо за циљ ревизије одредили оцењивање да ли управљање SAP ERP финансијским информационом системом омогућава ефикасно постизање циљева из надлежности Секретаријата за финансије Градске управе града Београда.

Полазећи од наведеног, ревизорска питања за области апликативних контрола у фази извештавања, област техничке подршке корисницима и информационе безбедности.

Оцењивање квалитета управљања информационом системом заснива се на методологији ИТ ревизије и процени нивоа зрелости организације у чијој је надлежности управљање тим системом, а то је у овом случају субјекат ревизије Секретаријат за финансије Градске управе града Београда.

**Кључном поруком, након спроведене ревизије утврдили смо да је неопходно унапредити апликативне контроле, обезбедити размену података у форматима који ће смањити зависност од добављача услуге, успоставити услужни/хелп деск, побољшати подршку корисницима и јачањем информационе заштите обезбедити неопходан ниво поузданости SAP ERP финансијског информационог система.**

Имплементиране апликативне контроле обезбеђују благовремено извештавање, али постоје недостаци који могу утицати на поузданост процеса извештавања, последично и на питање благовремености, као што је недостатак механизма контроле аутоматизованих књижења,

размене података са другим системима, зависности од добављача услуге и недостатак периодичних контрола активности корисника.

ИТ операције не постижу у потпуности ефективну употребу SAP ERP ФИС града Београда јер управљање захтевима корисника, решавање оперативних проблема и инцидента, управљање капацитетима, управљање променама, и праћење квалитета рада нису уређени интерним актима. Такође, послови се обављају сарадњом запослених из различитих организационих делова Градске управе и не постоји унифициран начин размене информација, што је услов за стандардизацију решења, због чега се ствара ризик од додатних трошкова услед редундантног одржавања .

Нису усвојене и примењене свеобухватне мере заштите SAP ERP система јер нису препознати ИТ ризици, није уређено управљање корисничким налозима и заштитом ИТ имовине са којих се приступа систему, као и управљање процесом континуитета пословања, што обухвата и управљање резервним копијама и контролу примене свих мера заштите, што је неопходно како би била осигурана поузданост система.

За све утврђене несврхисходности су дате одговарајуће препоруке, како би се отклонили узроци проблема, и то да се:

1. обезбеди механизам којим ће спречити дуплирање токова документације и обезбедити аутоматско прихватање налога у главну књигу са свим неопходним контролама;
2. обезбеди механизам извоза података из главне књиге тако да омогуће верификацију података путем провере, накнадне анализе треће стране, као и квалитетније извештавање;
3. успоставе континуитет пословања у ванредним околностима, тако да обезбеде функционисање система и у случају прекида сарадње са пружаоцима услуга, што подразумева да податке чувају у формату и на начин који обезбеђује рад запослених и пословање градске управе и у случају прекида сарадње са добављачем услуге;
4. успоставе механизам који обухвата уређивање процеса периодичне анализе Дневника активности корисника и да израде извештаје о усаглашености са уређеним рачуноводственим процесима;
5. успоставе механизам обучавања својих запослених у ИТ служби који ће радити на пословима прилагођавања интерфејса и који ће остваривати бољу комуникацију са корисницима, као и обезбедити документовање ових активности;
6. успоставе јединствену услугу „хелп деска“ који ће бити доступан свим корисницима SAP ERP система, где ће поред евидентирања свих захтева, проблема и инцидента постојати и евидентирана решења за исте и да интерним актима уреде рад и обезбеде електронско документовање активности;
7. пропишу процедуру за управљање променама, израде смернице за постизање саобразности и компатибилности опреме и апликација и упознају све ДБК/ИБК који користе SAP ERP систем и да без сагласности о саобразности и компатибилности не врше набавке софтверских апликација и ИТ опреме;
8. имплементирају процедуру за праћење извршења (управљање) услуга добављача којом ће периодично и/или у континуитету пратити индикаторе и спроводити анкете којима се испитује корисничко задовољство пруженим консултантско-сервисним услугама;
9. успоставе процес управљања расположивошћу и ИТ капацитетима. Ово укључује дефинисање јасних процедура, улога и одговорности у оквиру процеса управљања капацитетима, успостављање метода за процену и праћење капацитета, као и успостављање алата за праћење и извештавање о капацитетима ИТ инфраструктуре. Такође, препоручује се

обучавање запослених о управљању капацитетима и успостављање координације између различитих ИТ тимова за ефикасно управљање капацитетима;

10. допуне постојећи процес управљања ризиком, где ће укључити запослене на припадајућим пословима да учествују у процесу ажурирања Регистра ризика, дефинишу индикаторе за праћење и дефинишу превентивне мере, план провере функционисања истих, и израђују редовне Извештаје о стању информационе безбедности SAP ERP система;
11. имплементирају механизам управљања ИТ имовином (опремом, софтвером, подацима, лиценцама) који ће обезбедити да се SAP ERP систему приступа са безбедних корисничких рачунара, обезбеде двофакторска аутентикација и да број лиценци оптимизују према потребама;
12. донесу План стручног усавршавања којим би обухватили редовне обуке корисника SAP ERP система за примену у одговарајућим пословним областима, обуке јачања свести о значају информационе безбедности, усавршавању запослених на пословима прилагођавања форми потребама корисника;
13. донесу План израде и тестирања резервних копија и да уреде процедуре усклађеног функционисања свих организационих делова градске управе, у циљу смањења ризика од губитка података;
14. успоставе механизме контроле мера заштите и да донесу акт о информационој безбедности којим ће мере заштите, принципе, начин и процедуре постизања и одржавања адекватног нивоа безбедности система, као и овлашћења и одговорности у вези са безбедношћу и ресурсима ИКТ система од посебног значаја, дефинисати за кориснике SAP ERP система.

Најважнији очекивани ефекти ревизије су:

1. Јачање апликативних контрола ствара ефикаснији систем управљања и интерне контроле, што обезбеђује већу поузданост финансијског система Градске управе;
2. Стандардизацију размене података између различитих информационих система у државној управи;
3. Боља обученост свих корисника и других учесника у систему;
4. Боља комуникација између државних органа и службеника у систему;
5. Ефикаснији ток опоравка критичне информационе инфраструктуре;
6. Ефикасније спровођење мера информационе заштите;
7. Већа безбедност свих учесника у систему од потенцијалних нежељених напада и нежељеног утицаја;
8. Транспарентније извршење буџетских обавеза према грађанима, ефикасније спровођење административних процедура и мање чекање.