



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Na temelju članka 30. stavaka 2. i 3. Zakona o Vladi Republike Hrvatske (»Narodne novine«, broj 150/11 i 119/14) Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj _____2015. godine donijela

ODLUKU

o prihvatanju Memoranduma o razumijevanju između Europske unije i Ministarstva uprave Republike Hrvatske o kvaliteti i sigurnosnim zahtjevima koji se odnose na povezanost s mrežom TESTA-ng u okviru ISA programa

I.

Prihvaća se Nacrt memoranduma o razumijevanju između Europske unije i Ministarstva uprave Republike Hrvatske o kvaliteti i sigurnosnim zahtjevima koji se odnose na povezanost s mrežom TESTA-ng u okviru ISA programa.

II.

Ministar uprave potpisat će Memoranduma iz točke I. ove Odluke.

III.

Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Klasa:

Urbroj:

Zagreb, _____ 2015.

Predsjednik

Zoran Milanović

MEMORANDUM O RAZUMIJEVANJU između

Europske unije i Ministarstva uprave Republike Hrvatske o kvaliteti i sigurnosnim zahtjevima koji se odnose na povezanost s mrežom TESTA-ng u okviru ISA programa

Europska unija (u daljnjem tekstu "Unija"), koju predstavlja Europska komisija (u daljnjem tekstu "Komisija"), koju u svrhu potpisivanja ovog Memoranduma predstavlja g. Philippe Van Damme, Direktor C, Opća uprava za informatiku,

s jedne strane,

i

Ministarstvo uprave Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu "MU RH"), koje u svrhu potpisivanja ovog Memoranduma predstavlja g. Arsen Bauk, ministar,

s druge strane,

budući da:

1. Program ISA je uspostavljen za razdoblje od 1. siječnja 2010. do 31. prosinca 2015. Odlukom br. 922/2009/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o interoperabilnim rješenjima za europske javne uprave s ciljem pružanja podrške suradnji između europskih javnih uprava olakšavanjem učinkovite i djelotvorne elektroničke prekogranične i prekosektorske interakcije između takvih uprava, uključujući tijela koja obavljaju javne funkcije u njihovo ime, omogućavajući pružanje elektroničkih javnih usluga koje podržavaju primjenu politika i aktivnosti Zajednice;
2. TESTA-ng (Trans-europska telemetrijska usluga među upravama – nova generacija) je projekt razvijen u obliku mrežne usluge na temelju članka 3. Odluke br. 922/2009/EZ, s ciljem pružanja podrške razvoju projekata od zajedničkog interesa u okviru Odluke br. 922/2009/EZ i pružanja sigurne i pouzdane komunikacijske platforme za razmjenu podataka između javnih uprava;
3. TESTA-ng je nasljednica mrežne usluge "sTESTA" (sigurna trans-europska telemetrijska usluga među upravama), uspostavljene pod IDABC programom koji je završen 31. prosinca 2009. i čiji je nasljednik program ISA;
4. Cilj TESTA-ng je pružanje sigurnih, visoko-dostupnih i proširivih komunikacijskih usluga u korist javnih uprava u Europi.
5. U tom kontekstu, TESTA-ng osigurava sigurnu telekomunikacijsku infrastrukturu nazvanu EuroDomena. Svaka nadležna uprava je povezana s EuroDomenom kao lokalna domena;
6. Svaka lokalna domena dopušta upravama korištenje sektorske aplikacije koja je osigurana u okviru trans-europskih komunikacija između uprava i kojoj se može pristupiti kroz EuroDomenu; te uprave predstavljaju zajednicu korisnika TESTA-ng;

7. TESTA-ng je sigurna i pouzdana komunikacijska infrastruktura koja međusobno povezuje mreže različitih uprava. Odnosi se na institucije, tijela, urede i agencije uspostavljene na temelju ugovora, uprave država članica ili organizacije koje djeluju u njihovo ime, zemlje kandidatkinje, zemlje EGP-a i međunarodne organizacije. Radi jamčenja jednake opće razine usluga među tim nadležnim upravama, zahtijeva se zajedničko razumijevanje kvalitete usluga.
8. Sporazum između Komisije i svake nadležne uprave može dopustiti definiranje minimalnih zahtjeva o odgovarajućoj razini kvalitete i sigurnosti za zajednicu korisnika TESTA-ng.
9. TESTA-ng je sukladna s odgovarajućim europskim zakonodavstvom i normama za zaštitu osobnih podataka.¹

SPORAZUMJELI SU SE:

1. Ovaj Memorandum o razumijevanju (MoR) uspostavlja okvir suradnje s ciljem da EuroDomena i lokalne domene postanu dostupne zajednici korisnika TESTA-ng na minimalnoj razini kvalitete i sigurnosti koja je međusobno dogovorena. Stoga se zahtijeva da svaka strana poduzme aktivnosti nužne za informiranje svojih korisnika-uprava o njihovim odgovornostima u kontekstu ovog MoR-a.
2. Komisija će osigurati infrastrukturu koja se sastoji od:
 - a) EuroDomene (između institucija, tijela, ureda i agencija uspostavljenih na temelju ugovora, uprava država članica, zemalja kandidatkinja i zemalja EGP-a) I
 - b) Servisnog i operativnog centra koji osigurava usluge pomoći i podrške svim povezanim stranicama I
 - c) centralne servisne domene CSD koja pruža središnje usluge kao što su DNS, Mail Relay, Secured Mail, Web Cooperation Services, Sigurd FTP, NTP, time Stamping, PKI i usluge portala svim povezanim stranicama I
 - d) jednog TESTA-ng mjesta pristupa mreži po državi članici – mjesta spajanja lokalne domene (LDCP). LDCP će udomljavati nadležna uprava u skladu sa specifikacijama iz Priloga I., II. i III. i primjenjujući načela korištenja TESTA-ng

¹ Direktiva 95/46/EZ od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom prijenosu takvih podataka;

Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) – Direktiva 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i pravima korisnika s obzirom na elektroničke komunikacijske mreže i usluge, Direktive 2002/58/EZ o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača Uredba (EZ) br. 45/2001 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama i tijelima Zajednice i o slobodnom prijenosu takvih podataka.

od strane projekata izvan EU, opisanih u Prilogu IV. Osigurana je samo infrastruktura za razmjenu neklasificiranih informacija.

3. MU RH će:

- a) zajednici korisnika TESTA-ng za koju je odgovorno osigurati infrastrukturu i pristup EuroDomeni;
- b) udomljavati LDCP u skladu s Prilogom I.;
- c) primjenjivati sve prikladne mjere sigurnosti u skladu s Prilogom III. i svakog podržanog korisnika TESTA-ng obvezati na sve uvjete i sankcije nužne za zaštitu mreže;
- d) pružati usluge navedene u Prilogu II. vezane uz minimalne zahtjeve za kvalitetom i sigurnošću navedene u Prilogu III.;
- e) imenovati osobu za kontakt u upravi, osobu za kontakt u tehničkom odjelu i službenika za sigurnost za sva pitanja između MU RH i Komisije vezana uz osiguravanje i funkcioniranje LDCP-a te obavijestiti Komisiju o pojedinostima kako je navedeno u Prilogu V.;

4. I Komisija i MU RH će

- a) prilagoditi svoj dio telekomunikacijske infrastrukture (u daljnjem tekstu "domena") tako da zajednica korisnika TESTA-ng može sigurno, pouzdano i učinkovito razmjenjivati informacije; u tu svrhu Komisija i MU RH će primijeniti i podijeliti minimalne zahtjeve za kvalitetu i sigurnost kako je navedeno u Prilozima I., II., III., IV. i V. i međusobno se informirati u slučaju dostupnosti više razine kvalitete i sigurnosti;
- b) poduzeti mjere s ciljem olakšavanja interoperabilnosti između EuroDomene i lokalne domene;
- c) osigurati jedinstveno mjesto kontakta za sva pitanja vezana uz izvršavanje ovog MoR-a i obavijestiti o svim pojedinostima u Prilozima II. i V.;
- d) poduzeti sve organizacijske, fizičke i logičke sigurnosne mjere radi održavanja svoje domene u skladu sa sigurnosnim mjerama navedenima u Prilogu III.;
- e) poduzeti sve sigurnosne mjere nužne za izbjegavanje ugrožavanja neometanog funkcioniranja domene drugoga;
- f) javljati jedno drugome sve odgovarajuće informacije o razlozima za zabrinutost, planovima, promjenama vezanima uz svoje domene i primjenjivim postupcima fizičkog pristupa;
- g) međusobno se konzultirati da bi se uzele u obzir nove potrebe zajednice korisnika TESTA-ng ili nove tehnologije i osigurala učinkovitost usluga iz Priloga II., prilagođavanjem kapaciteta svojih domena;

h) pružati usluge podrške iz Priloga II., vezane uz svaki tehnički problem koji se pojavi u izvršavanju ovog MoR-a.

i) održavati plan upravljanja rizicima vezan uz njihovo područje odgovornosti.

5. Sljedeći prilozi čine sastavni dio ovog Memoranduma o razumijevanju

- Prilog I.: Infrastruktura.
- Prilog II.: Usluge.
- Prilog III.: Sigurnost.
- Prilog IV.: Načela korištenja TESTA-ng koja se primjenjuju za projekte izvan EU.
- Prilog V.: Kontakt informacije.
- Prilog VI.: Datoteka za praćenje projekata izvan EU koji koriste TESTA-ng.

6. Ovaj Memorandum o razumijevanju primjenjuje se tijekom trajanja TESTA-ng mreže.

POTPISI

Za Ministarstvo uprave
Republike Hrvatske,

gospodin Arsen BAUK,
ministar
Ministarstvo uprave
Republike Hrvatske

Za Komisiju,

gospodin Philippe VAN DAMME,
direktor Uprave C
Opća uprava za informatiku

potpis: _____

potpis: _____

U,

U,

U dva primjerka, na engleskom jeziku.

Prilog I.

Infrastruktura

1 IDENTIFIKACIJA LDCP-A

Ovaj prilog obrađuje hardversku i mrežnu infrastrukturu koju udomljava MU RH koja čini LDCP (mjesto spajanja lokalne domene). On opisuje komponente, međusobne odgovornosti i s time povezane postupke.

U slučaju da je LDCP eksternaliziran, MU RH ostaje odgovorno za osiguravanje ispravne primjene ovog MoR-a.

Referentni kôd za identificiranje LDCP-a:

Primarna referentna lokacija LDCP-a: DIG-S1-HRZAG01
Identifikacijski broj pristupne točke # 10

Smještaj:

Ministarstvo uprave Republike Hrvatske
Ulica grada Vukovara 70
Naziv zgrade: FINA
Kat: prizemlje
Broj sobe: Naziv sobe: NSS
10000 Zagreb
Hrvatska

Referentni kôd za identificiranje drugog LDCP-a:

Sekundarna referentna lokacija LDCP-a: DIG-S1-HRZAG02
Identifikacijski broj pristupne točke # 72

Smještaj:

Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske
Ulica grada Vukovara 33
Naziv zgrade: MUP RH
Kat: 1.
Broj sobe: GK02
10000 Zagreb
Hrvatska

2 ARHITEKTURA I OKOLIŠ LDCP-A

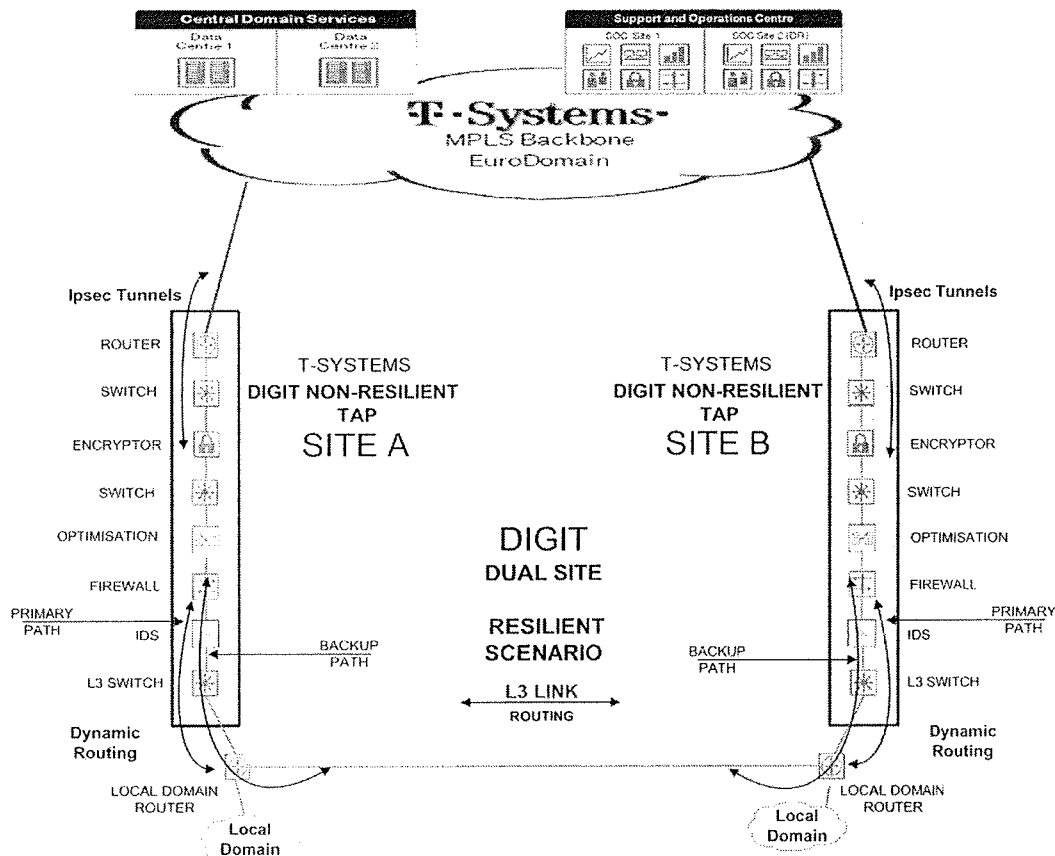
2.1 Elementi arhitekture

Donja shema opisuje komponente LDCP-a.

Napomena: Ovaj shematski prikaz mora odgovarati spajanju lokalne domene u trenutku potpisivanja MoR-a.

Bilješka: Integralna dokumentacija pristupne točke osigurana je zajedno s pristupnom točkom.

Opcija dvostruka lokacija (nefleksibilna pristupna točka)



Slika 1.: Dvostruka lokacija (nefleksibilna pristupna točka)

Napomena: Lokalno mjesto pristupa međusobnoj vezi dviju lokalnih domena treba osigurati lokalna uprava i to potpada pod njenu odgovornost. Izolacija zbog grašaka u lokalnom međusobnom spajanju neće se smatrati kršenjem TESTA-ng SLA. Sigurnost vezana uz lokalno međusobno spajanje također potpada pod odgovornost lokalne uprave.

2.2 Uvjeti okoliša

Minimalni uvjeti okoliša za instaliranje pristupne točke TESTA-ng u LDCP su:

Stavka	Minimalni uvjet
--------	-----------------

Stavka	Minimalni uvjet
Tlocrtna površina stalka uključujući otvorena vrata	Tlocrtna površina stalka: 60x90 [cm] Prostor koji se zahtijeva za svaka vrata: +/- 60 cm
Visina stalka	200 cm (42U)
Težina stalka	Nakon instalacije: < 250 kg
Potrošnja struje	Dva neovisna izvora struje osigurana osiguračima od 20A. Ako nije dostupno 20A, navedite koja amperaža jest: /
Temperatura, higrometrija, opći uvjeti (prašina) moraju biti u skladu s normalnim korištenjem predložene opreme	
Telefonska komunikacijska infrastruktura	Ako komunikacija mobilnim telefonima nije dopuštena ili moguća u prostoriji pristupne točke TESTA-ng, u njoj mora biti dostupan telefon s omogućenim međunarodnim pozivima.

3 PRIPADAJUĆE ODGOVORNOSTI

3.1 Odgovornosti Komisije

Komisija osigurava sve komponente arhitekture i komunikacijske veze (vidi odjeljak 2.1).

3.2 Odgovornosti uprave

MU RH je odgovorno za osiguravanje:

- dovoljnog prostora u odgovarajućoj sigurnoj prostoriji,
- odgovarajuće napajanje strujom,
- klimatizacijskog sustava ako je prikladno,
- fizičkog pristupa kontrolnom sustavu,
- sustava otkrivanja vatre/dima,
- kablenskog povezivanja dobavljenog stalka pristupne točke TESTA-ng i opreme Telco,
- telefonske komunikacijske infrastrukture ako je prikladno,

- opisa procesa koji utvrđuju način na koji tehničari dobivaju fizički i logički pristup prostorima/zgradama/prostorijama,
- opisa transportnog puta stalaka kroz prostore/zgrade (rampe, stube, dizala, vrata, itd.),
- kontakt-partnera za prijevoznicke kompanije i tehničare,
- ruta telekomunikacijskih kablova kroz prostore/zgrade od ulaza do prostora u kojem je stalak.

4 POVEZANI POSTUPCI

4.1 Vlasništvo nad opremom

Komisija i MU RH ostaju vlasnici svaki svoje opreme.

4.2 Održavanje i popravak opreme

Komisija i MU RH su odgovorni za održavanje i popravke vlastite opreme i za međusobno informiranje o bilo kojem otkrivenom kvaru.

4.3 Pristup opremi

Prije pristupa primarnoj referentnoj lokaciji LDCP-a (DIG-S1-HRZAG01) Komisija je dužna poslati obavijest i usuglasiti termin dolaska vanjske podrške s ovlaštenim TESTA-ng LDCP kontaktom za tehničku podršku ili helpdeskom te dostaviti pripadne osobne podatke takve osobe (ime i prezime, naziv tvrtke, broj telefona ili mobitela, e-mail adresa, broj putovnice ili osobne iskaznice s datumom važenja) radi odobrenja pristupa. Sukladno tome se na primarnoj referentnoj lokaciji LDCP-a najavljuje i koordinira pristup sistemskim prostorima gdje je smještena sTESTA-ng oprema. Vanjsku podršku kojoj je odobren pristup sistemskim objektima dočekuje ovlaštena pratnja pri čemu se vanjska podrška prije ulaska upoznaje s i potpisuje Izjavu o čuvanju poslovne tajne i primjerenom postupanju s informacijskom imovinom Fine. Vanjska podrška obavlja potrebne radove u pratnji ovlaštene osobe.

4.4 Upravljanje opremom

Vlasnik opreme odgovoran je za njenu konfiguraciju, nadzor, sigurnost i planiranje kapaciteta. Međutim, fizička sigurnost i norme zaštite okoliša mora osigurati MU RH.

Svako mijenjanje u domeni Komisije ili MU RH koje može utjecati na domenu drugoga, mora biti opisano, najavljeno i potvrđeno nakon primjene.

Komisija i MU RH suglasni su da neće provoditi nikakve testove kao što su testovi dostupnosti i učinka, skeniranje slabosti ili prodiranje u domenu drugoga bez prethodnog dobivanja odobrenja od druge strane.

Niti Komisija niti MU RH neće utjecati na opremu drugoga, uključujući spajanje ili odspajanje kablova, osim ako nije dobio preciznu uputu od ovlaštenog agenta druge strane, osim u hitnom slučaju. O svakoj takvoj hitnoj intervenciji mora se bez odlaganja izvijestiti Komisiju i MU RH.

Nijedan dio opreme koji je dobavila Komisija MU RH niti njegovi agenti ne smiju premještati ni rekonfigurirati.

MU RH će poduzeti razumne korake zaštite opreme Komisije od oštećenja tijekom lokalnih tehničkih intervencija. O svakom takvom oštećenju mora se bez odlaganja izvijestiti Komisiju.

Prilog II.

Usluge

Ovaj se prilog odnosi na TESTA-ng usluge koje pružaju Komisija i MU RH s ciljem jamčenja neometane suradnje suradnje. On opisuje usluge, dostupnost, razine usluga, odgovornosti, postupke i podršku.

1 PRUŽANJE USLUGA POD ODGOVORNOŠĆU KOMISIJE

1.1 Centralna servisna domena:

- DNS: Svaka usluga koju pruža pojedina lokalna domena, a koristi ju druga lokalna domena, dobit će registriranu TESTA-ng IP adresu. Ona će biti unesena u globalni poslužitelj s nazivima domena da bi se olakšalo traženje TESTA-ng URL-a radi dobivanja odgovarajuće IP adrese.
- Mail Relay: Usluga razmjene elektroničke pošte s ciljem pružanja sigurnog načina razmjenjivanja elektroničke pošte među različitim lokalnim domenama povezanim s EuroDomenom.
- Secured Mail: Platforma za slanje i primanje elektroničke pošte osmišljena za TESTA-ng za razmjenu u zatvorenoj mreži bez spajanja na Internet.
- Web Cooperation Services: usluga internetske suradnje koja kombinira audio, video i internetske konferencijske pozive u jedinstvenom rješenju. Ovo rješenje nudi uloge sudionika kao što su domaćin, zamjenik domaćina, delegat i sudionik.
- NTP: NTP poslužitelj je Stratum 1 poslužitelj točnog vremena koji koristi TimeSync pogodnost temeljenu na Mrežnom protokolu točnog vremena (NTP) za sinkroniziranje vremena unutar mreže. Vremenski signal koji odašilje nacionalno tijelo nadležno za vrijeme je najpreciznije dostupno vrijeme, s točnošću od 1 sekunde u 1,000.000 godina.
- Time Stamping: Neovisna usluga označavanja vremena za sektorske aplikacije s ciljem osiguravanja provjerljivih dokaza o datumu i vremenu elektroničke transakcije.
- Secured FTP FTP usluga omogućuje TESTA-ng korisnicima razmjenu i dijeljenje dokumenata i drugih datoteka putem zajedničkog prostora na disku. Ova središnja generička FTP usluga je smještena na središnjoj platformi TESTA-ng i pristupiti joj se može samo iz TESTA-ng mreže bez međusobnog spajanja s javnim Internetom. Pristup usluzi kontrolira se putem identifikacije korisnika i zaporce.
- Web Portal: TESTA-ng Portal je internetski utemeljena aplikacija koja djeluje kao središnje mjesto informacija za TESTA-ng zajednicu pri čemu je korisnicima pregled podataka unutar web portala ograničeno ovisno o potrebi. On sadrži pristup dokumentima i informacijama koje se šire sektorskim aplikacijama i niz

usluga kojima se može pristupiti preko same TESTA-ng mreže, uključujući izvješća o konfiguraciji i radu mreže.

- PKI: namjenska infrastruktura “javnog ključa” za prekogranično korištenje u projektima koji uključuju pouzdanu razmjenu informacija između država članica i institucija EU. Dostupan je određeni broj standardnih PKI usluga, uključujući izdavanje X.509v3 certifikata putem registracijskih tijela – i za provjeravanje pojedinaca i/ili strojeva. PKI usluga bit će smještena na središnjoj platformi TESTA-ng za izdavanje certifikata za: enkripciju / ovjeravanje / digitalni potpis / identifikaciju / označavanje vremena.
- Dopunske usluge: Dopunske usluge doprinose neprekidnom razvoju TESTA-ng usluge. Početni niz dopunskih usluga dostupan je u sklopu Kataloga usluga TESTA-ng.

1.2 Podrška

1.2.1 Nadzor

Komisija će nadzirati – u realnom vremenu – učinak svih komponenti usluga svojih TESTA-ng usluga (dostupnost opreme, komunikacijske veze i centralne generičke usluge) i sastavljati mjesečne statističke podatke i voditi zapise. Te će informacije biti dostupne na TESTA-ng portalu.

1.2.2 Centar za pomoć

Komisija će osigurati podršku na engleskom jeziku putem Centra za podršku i djelovanje (SOC Helpdesk) 24/7 putem telefona, elektroničke pošte i Web Portala.

Napominjemo da je samo ovlaštenim pozivateljima (na temelju popisa kontakata stranica na web portalu) dopušteno prijavljivanje incidenta ili preuzimanje informacija o statusu.

STAVKA	SPECIFIKACIJA
Naziv tijela za podršku	Centar za podršku i djelovanje (SOC Helpdesk)
Opis usluga	Sve TESTA-ng usluge
Radno vrijeme	24 sata dnevno, 365 dana godišnje
Telefonski broj za kontakt	<i>Vidi Prilog V.</i>
e-mail adresa za kontakt	Dostupna su dva poštanska sandučića: do jednoga se može doći putem Interneta: <i>Vidi Prilog V.</i> Drugi je dio dijela namjenskih usluga elektroničke pošte ponude TESTA-ng Usluga središnje domene: <i>Vidi Prilog V.</i>
Ostali podaci za kontakt	Kao dio web portala, ovlaštene osobe imat će pristup web sučelju ticketing sustava: <i>Vidi</i>

MU RH je nadležan za odgovaranje korisnicima njegove lokalne domene koji nisu ovlašteni stupati u direktan kontakt sa središnjom podrškom Komisije. Središnjoj podršci komisije mogu se uputiti samo pitanja koja se odnose na EuroDomenu, međusobno spajanje s lokalnom domenom ili domenom druge nadležne uprave, a pristupati moraju unaprijed određeni i ovlašteni kontakti u Službi za podršku korisnicima MU RH.

1.2.3 Dostupnost usluge

Sljedeći ugovorni sporazumi o razini usluga primjenjuju se između Komisije i pružatelja usluga.

- “Adherence to Requirements” (SQI_ATR) = pokazuje stopu primjene TESTA-ng zahtjeva i mjeri koliko je prihvaćen TESTA-ng blizu inicijalnom TESTA-ng.
- “Adherence to the planning SLA” (SQI_ATP) = mjeri klizanje trajanja radnog paketa u usporedbi s inicijalno planiranim i dogovorenim trajanjem.
- Pokazatelji podrške uslugama
 - SQI_RTS_x (gdje je $x = 1, 2, 3$ i 5) = za mjerenje prosječnog kašnjenja u vremenu odziva za P_x incidente.
 - SQI_SRT - za izračunavanje prosječnog klizanja SOC osoblja kad treba proširiti sigurnosne “zakrpe” (patches) / “ispuštanja” (releases) u TESTA-ng proizvodni okoliš.
 - SQI_SCU = mjeri prosječno klizanje u instaliranju novih konfiguracija sigurnosti.
 - SQI_RCT_x (gdje je $x = 1, 2, 3$ i 5) = za mjerenje prosječnog vremena za rješavanje Prioriteta x Problema.
 - SQI_CIT_x (gdje je $x = 1, 2, 3$ i 5) = za mjerenje prosječnog vremena za primjenu Prioriteta x RFCs (nakon dobivanja odobrenja od ovlaštenih strana).
- “Dostupnost usluga SLA” (SQI_XXXA)
 - SQI_XXXA gdje je xxx akronim za uslugu (FTP, NTP, SMTP, DNS, WP, itd.) = za mjerenje dostupnosti usluga korisniku. Pri čemu je ograničenje 99,85 % (= manje ili više jedan sat mjesečno).
- ”Pokazatelj učinka mreže (NPI)” (SQI_NPI).
- “Kvaliteta klasa usluga”.
 - SQI_QoS_RTD_x, SQI_QoS_PL_x, SQI_QoS_JitRT gdje x može biti „1“, „2“, „RT“ ili „APP“ (predložene klase usluga) za mjerenje

TESTA-ng kvalitete prometa s jednog kraja na drugi odnosno klase usluga na temelju IPSLA/RPM.

Donja tablica donosi sažetak primjenjivih SQI-a:

SQI ID	Description	Target Value	Limit Value	Calculation Period
SQL_ATP	Adherence To Planning (milestones)	0	5 %	M
SQL_ATR	Adherence to Requirements	0		M
SQL_RTSx	These SQI measure the % of the delay in the response time for Px incidents	0		M
SQL_SRT	Calculates the average time effectively used by the SOC staff to disseminate security patches	1 h		M
SQL_SCU	Measures the average delay in installing new security configurations	0		M
SQL_RCTx	Measure the average time to close Priority x Problems	4, 8, 16, 48		M
SQL_CTTx	Measures the average time to implement Priority x RICS	4, 8, 12, 24		M
SQL_xxxA	These SQI measure the availability of the xxx service to the users (with xxx= FTP, NTP, e.c)	100	99,85	M
SQL_ASR	Shows the readiness of the staff to operate the network	100 %		M
SQL_PSV	Measures the TESTA NG staff volatility	0		Q
SQL_NPI	Network Performance Indicator (<i>ldp</i>)			M

Klasifikacija incidenata:

Priority (Calculation weight)

Impact	1 - Extensive Widespread (9)	P1 (29)	P1 (24)	P2 (19)	P5 (9)
	2 - Significant Large (5)	P1 (25)	P2 (20)	P3 (15)	P5 (5)
	3 - Moderate Limited (3)	P2 (23)	P2 (18)	P3 (13)	P5 (3)
	4 - Minor Localized (0)	P2 (20)	P3 (15)	P3 (10)	P5 (0)
		1-Critical (20)	2-High (15)	3-Medium (10)	4-Low (0)

Urgency

Priority Weight = Impact Weight x Urgency Weight

Prioritet (raspon)	Objašnjenje	Primjeri
P1 Kritičan	- Usluga se uopće ne može koristiti i u blizini nema dostupnog posla koji bi održavao poslovnu funkciju u radu (npr., koristeći papir umjesto IT na određeno razdoblje) - Svi ili velika većina aktivnih korisnika ne može koristiti uslugu	Potpuno nepostojanje usluge (više od 70 % korisnika stranica je pogođeno) Poveznice za pristup / IP Servis: - Potpuna nemogućnost pristupanja stranici, uključujući (nestabilni) backup (ako je dostupan) i Hardver/softver (pristupna točka): - Potpuni kvar hardvera ili softvera/aplikacije Sigurnosni incident: - Uspješni proboj u bilo koji sustav - Izgubljena mogućnost spajanja iz SOC-a na TESTA-ng usluge
P2 Visoki	- Usluga je uvelike nedostupna - Postoji visok rizik prijetećeg totalnog sloma - Visoki postotak aktivnih korisnika ne može koristiti uslugu	Ogroman utjecaj na uslugu (između 40 i 70 % korisnika stranice je pogođeno) Poveznice za pristup / IP Servis: - Ogroman utjecaj na učinak ili vrijeme odziva, također ako je backup aktivan (npr., širina pojasa backup-a je uža od redovite širine pojasa) Hardver/softver (pristupna točka) - Ogroman utjecaj na učinak ili vrijeme odziva (npr., zbog djelomičnog kvara hardvera ili softvera/aplikacije) Sigurnosni incident: - Skeniranje portova na vatrozidovima čiji su cilj kritični serveri (DNS, Mail Relay...) - Pokušaji prodiranja u kritične servere
P3 Srednji	- Funkcija usluge je djelomično nedostupna - Usluga je dostupna, ali joj je učinak ograničen - Mali broj aktivnih korisnika ne može koristiti uslugu	Umjereni utjecaj na uslugu (između 10 i 40 % korisnika stranice je pogođeno) Poveznice za pristup / IP Servis: - Kratko vrijeme (minute) uz ograničenja učinka usluge. Rad aplikacije je moguć, nema obustave usluge. - Redundancija ili backup funkcionira u cijelosti, rad aplikacije je moguć. - Redundancija ili backup radi u cijelosti (npr. backup u cijelosti zamjenjuje redovitu liniju ili obrnuto) - Najavljeno održavanje bez žalbi klijenta Hardver/softver (pristupna točka) - Mali utjecaj na učinak ili vrijeme odziva - Najavljeno održavanje bez žalbi klijenta Sigurnosni incident: - Pokušaji 'zone transfer'-a s DNS-a - Lažno upozorenje o prometu na vatrozidu
P5 Niski	- Neke komponente usluge su otpale i imale su mali ili nikakav utjecaj na funkciju za konkretno poduzeće - Neki korisnici nisu u mogućnosti koristiti uslugu ili ju koriste djelomično	Mali utjecaj na uslugu (manje od 10 % korisnika stranice je pogođeno) Poveznice za pristup / IP Servis: Potpuno redundantna komponenta (npr. pohrana za web usluge) se pokvarila, što nema baš nikakvog utjecaja na krajnje korisnike usluge

Kašnjenje u vremenu odziva za Px incidente opisano je u donjoj tablici:

Ključni događaj	Ciljni vremenski okviri			
	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 3	Prioritet 5
Vrijeme odziva (dodjela Incidenta prihvaćena)	5 min	15 min	1 h	2 h

Vrijeme za rješavanje Px problema opisano je u donjoj tablici :

Average time to close Priority x Problems				
SQL Attributes	SQL Attribute Description			
SQL ID:	SQL_RCTx (with x = 1, 2, 3 and 5)			
SQL Description:	These SQL measure the average time to close Priority x Problems			
Calculation formula:	SQL_RCTx = Average (time to close Px Problems)			
Target:	P1 = 4; P2 = 8; P3 = 16; P5 = 48 hours			
Applicability Period:	TESTA NG operations period			

Ključni događaj	Ciljni vremenski okviri			
	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 3	Prioritet 5
Vrijeme za rješavanje Prioriteta x Problema	4 h	8 h	16 h	24 h

1.2.4 Planirano održavanje

Gore navedeni ciljevi dostupnosti ne uključuju vrijeme potrebno za izvršavanje zadataka održavanja pod uvjetom da su najavljeni na vrijeme i obavljeni tijekom utvrđenog okvira za održavanje. Taj okvir za održavanje definiran je izvan uobičajenih radnih sati ili tijekom vikenda. Svako pojedinačno održavanje mora biti najavljeno najmanje 10 dana unaprijed.

1.2.5 Osiguranje kontinuiteta poslovanja

Komisija će osigurati Planove za kontinuitet poslovanja u skladu s međunarodnom normom ISO 22301 i Smjericama za dobru praksu Instituta za kontinuitet poslovanja, koji uključuju osiguranje zamjenskog osoblja, smještaj i opremu kojima će se olakšati kontinuitet TESTA-ng namjenske usluge.

2 PRUŽANJE USLUGA U ODGOVORNOSTI MU RH

2.1 Podrška

Centar za podršku (helpdesk) MU RH odgovoran je za pružanje inicijalne (first line) podrške korisnicima na svojoj lokalnoj domeni i kontaktiranje sa središnjim TESTA-ng helpdesk-om.

Napominjemo da je središnji helpdesk EuroDomene ovlašten primati samo pozive od priznatih TESTA-ng koordinatora, upravnog helpdesk-a lokalne domene, voditelja projekta i unaprijed određenih osoba iz Komisije. Korisnici moraju slijediti postupke svoje lokalne pomoći.

Ova informacija (i sve kasnije promjene) mora se pružiti svim korisnicima i Komisiji. Ako se tako zahtijeva, ova informacija može se objaviti na središnjem portalu za usluge TESTA-ng kojoj mogu pristupiti svi korisnici.

STAVKA	SPECIFIKACIJA	Objavljivanje na TESTA-ng portalu
Naziv centra za podršku	<i>Vidi Prilog V.</i>	<i>Vidi Prilog V.</i>
Opis usluga	<i>Vidi Prilog V.</i>	<i>Vidi Prilog V.</i>
Zahtijevane reference korisnika	<i>Vidi Prilog V.</i>	<i>Vidi Prilog V.</i>
Radno vrijeme	<i>Vidi Prilog V.</i>	<i>Vidi Prilog V.</i>
Telefonski broj za kontakt	<i>Vidi Prilog V.</i>	<i>Vidi Prilog V.</i>
e-mail adresa za kontakt	<i>Vidi Prilog V.</i>	<i>Vidi Prilog V.</i>
Ostale pojedinosti za kontakt	<i>Vidi Prilog V.</i>	<i>Vidi Prilog V.</i>

Prilog III.

Sigurnost

Komisija namjerava primijeniti TESTA-ng sigurnu infrastrukturu za razmjenu neklasificiranih informacija. Primjena klasificirane mreže za razmjenu klasificiranih informacija "RESTREINT UE" u skladu s člankom 2. Odluke Vijeća 2001/264/EZ¹ od 19. ožujka 2001. o donošenju sigurnosnih propisa Vijeća kako je zadnje izmijenjena Odlukom Komisije 2005/952/EZ² nije pokrivena trenutačnom TESTA-ng primjenom.

Ovaj prilog bavi se općenito minimumom organizacijskih, proceduralnih, fizičkih i logičkih sigurnosnih mjera koje moraju biti uvedene. Za detaljne informacije o sigurnosnim akreditacijama odgovorno je Povjerenstvo za sigurnosnu akreditaciju i stoga nisu uključene u ovaj MoR.

Pojedinosti o ulogama i odgovornostima uključenih uprava navedene su ovdje niže.

1 ORGANIZACIJA

Komisija i MU RH suglasni su da će:

- Odrediti odgovorno tijelo za upravljanje sigurnošću u svojim domenama, objaviti informacije za kontakt i osigurati dostupnost radi reagiranja na prijetnje sigurnosti;
- Preuzeti odgovornost za sigurnost svojih domena;
- Osigurati da osoblje koje ima pristup klasificiranim informacijama ispunjava odgovarajuće kriterije za dobivanje odobrenja.

MU RH se slaže da će:

- Informirati uprave i agencije povezane s lokalnom domenom o njihovim odgovornostima i mjerama koje treba poduzeti vezano uz sigurnost.

2 POSTUPAK

Komisija i MU RH suglasni su uvesti sve prikladne mjere i postupke na svojim domenama da bi se održali dogovoreni minimalni zahtjevi za sigurnost i olakšala komunikacija između određenih odgovornih tijela svake domene.

Napomena: Ne nameće se nijedna posebna metodologija; svi se postupci mogu temeljiti na lokalnim postupcima koji su već uvedeni.

¹ SL L 101, 11.4.2001, str. 1

² SL L 346, 29.12.2005, str. 18

Komisija i MU RH suglasni su da će informirati o posebnim postupcima koji su uvedeni na razini lokalne domene vezano uz spajanje na EuroDomenu.

To su:

- Postupak procjene rizika radi:
 - identificiranja i procjene mogućih prijetnji vezanih uz sustav;
- Postupak revizije i pregleda radi:
 - Provjere sukladnosti između primijenjenih sigurnosnih mjera i politike sigurnosti u primjeni na svojim domenama;
 - Redovite kontrole integriteta sistemskih datoteka, sigurnosnih parametara i odobrenih autorizacija;
 - Nadziranja pohranjenih datoteka radi otkrivanja povreda sigurnosti i neovlaštenih upada. Te pohranjene datoteke moraju upućivati na uprave koje pristupaju EuroDomeni kroz svoje lokalne domene, vrijeme njihova pristupanja i moraju se čuvati 3 mjeseca;
 - Uvođenja promjena da bi se izbjegle otkrivene slabosti sigurnosti nakon postupka kontrole promjena;
 - Odobravanja djelovanja nezavisnih revizija i pregleda sigurnosnih mjera najmanje jedanput godišnje
- Postupak kontrole promjena koji omogućava:
 - Dokumentiranje i mjerenje utjecaja promjene prije njenog uvođenja;
 - Informiranje drugih uprava o svim promjenama koje mogu utjecati na komunikaciju s i/ili sigurnost domena drugih uprava;
- Postupak održavanja i popravaka radi:
 - specificiranja pravila i uvjeta kojih se treba pridržavati prilikom održavanja i/ili popravljanja opreme;
- Postupak sigurnosnih incidenata radi:
 - Definiranja sheme izvješćivanja i praćenja eskalacije;
 - Promptnog informiranja drugih uprava o svakoj povredi sigurnosti koja može negativno djelovati na sigurnost drugih uprava;
 - Definiranja disciplinskog postupka radi sankcioniranja povreda sigurnosti.

3 FIZIČKA SIGURNOST

Osim uvjeta okoliša navedenih u Prilogu I., Komisija i MU RH suglasni su da će se poduzeti sljedeće mjere za objekte koji udomljavaju TESTA-ng opremu:

- Uvođenje fizičke sigurnosti radi uspostavljanja razlikovnih perimetara i omogućavanja otkrivanja neovlaštenih upada;
- Kontrola pristupa tim objektima i vođenje registra posjetitelja u svrhu praćenja;
- Osiguranje da osobe izvana, kojima je odobren pristup tim objektima, imaju pratnju propisno ovlaštenog osoblja te organizacije;
- Osiguranje da se oprema ne može dodavati, zamjenjivati niti uklanjati bez prethodnog odobrenja unaprijed određenih odgovornih tijela.

4 SIGURNOST PODATAKA I PRISTUPA

Komisija i MU RH suglasni su da će primjenjivati logičke kontrole.

Te kontrole su:

- Kontrola pristupa u i iz druge(ih) mreže(a) međusobno povezane(ih) s njihovom domenom;
- Osiguranje da su osobe koje mogu pristupiti EuroDomeni identificirane i dokazano autentične.
- Pregled prava na autorizaciju vezano uz pristup EuroDomeni ili njihovim domenama;
- Rukovanje razmijenjenim informacijama unutar svojih domena u skladu s njihovom razinom klasificiranosti;
- Očuvanje integriteta razmijenjenih informacija unutar svojih domena;
- Osiguranje da se sustavi koji se koriste unutar svojih domena ažuriraju u skladu sa specifikacijama prodavatelja (npr. uvođenje preporučenih “zakrpi”);
- Međusobno izbjegavanje kompromitiranja domena zlonamjernim napadima koji kreću iz njihovih domena;
- Sprječavanje neovlaštenog pristupa svojim domenama.

5 KRŠENJE SPORAZUMA O SIGURNOSTI

U slučaju da Komisija ili MU RH značajno odstupe od načela i koncepata definiranih ovim dokumentom o kvaliteti ili sigurnosti, druga strana može poduzeti korake za zaštitu svoje domene, uključujući prekid spajanja do razrješenja situacije.

Ako MU RH smatra da neki korisnik povezan putem lokalne domene predstavlja rizik za kvalitetu ili sigurnost mreže, MU RH treba poduzeti korake za zaštitu svoje domene, uključujući prekid spajanja do razrješenja situacije.

Komisija će uvesti politiku s ciljem provjere autentičnosti pristupa s udaljenosti, pohraniti podatke i zaštititi fiksnu mrežu od svakog povećanog sigurnosnog rizika od takvog pristupa, kao i sustav za primjenu ove politike.

6 KLASIFIKACIJE SIGURNOSNIH RAZINA

Za informaciju, sljedeća tablica određuje sigurnosne klasifikacije EU i odgovarajuće nacionalne i druge sigurnosne klasifikacije kako je utvrđeno Odlukom Komisije 2001/844/EZ, ECSC, Euratom od 29. studenoga 2001.³ i kako je posljednje izmijenjena Odlukom Komisije 2006/548/EZ, Euratom⁴.

Postoje četiri službene sigurnosne klasifikacije Europske komisije koje su sad nepromjenjive u svim lingvističkim inačicama (odnosno, ne prevode se) i uvijek su napisane velikim slovima u navodnicima, u sljedećem obliku:

- "RESTREINT UE",
- "CONFIDENTIEL UE",
- "SECRET UE",
- "TRES SECRET UE/EU TOP SECRET".

³ SL L 317, 3.12.2001, str. 1

⁴ SL L 215, 5.8.2006, str. 38

Prilog IV.

NAČELA KORIŠTENJA TESTA-ng KOJA SE PRIMJENJUJU ZA PROJEKTE IZVAN EU

1 NAČELA

Projekt izvan EU je projekt koji vodi do razmjene informacija među upravama ili do usluga e-Vlade na europskoj razini, ali čiji pravni temelj nije, ili nije direktno izveden iz zakonskog akta Zajednice.

Korištenje TESTA-ng mreže u kontekstu projekta izvan EU od strane uprava država članica ili organizacija koje djeluju u njihovo ime ili međunarodnih organizacija može se promatrati u pravnom okviru IDABC Odluke 2004/387/EZ pod sljedećim uvjetima:

- (1) da budžet zajednice ne smije snositi nikakav dodatni trošak zbog toga što aktivnosti izvan EU koriste TESTA-ng;
- (2) da cilj TESTA-ng, odnosno pružanje pouzdanih i sigurnih usluga razmjene podataka, tijekom postupka ne bude ugrožen.

Posljedično:

- Ako postoje dodatni troškovi vezani uz to što TESTA-ng koristi neki projekt izvan EU, takve troškove trebaju snositi države članice i međunarodne organizacije koje sudjeluju u projektu.
- IDABC može odbiti zahtjev za korištenje TESTA-ng kad postoji rizik da takvo korištenje ugrozi pouzdanost ili sigurnost mreže.

IDABC, nakon konzultiranja sa svim relevantnim uslugama zajednice, može također odbiti korištenje TESTA-ng onim projektima koji nisu u skladu s postojećim ili predloženim politikama zajednice.

2 PRAKTIČNI MEHANIZAM

Za određeni projekt izvan EU za koji se razmatra korištenje TESTA-ng mreže, država članica ili međunarodna organizacija koja u njemu sudjeluje predaje službeni zahtjev Komisiji (IDABC).

Pod pretpostavkom da će Komisija odobriti korištenje TESTA-ng mrežne infrastrukture tom projektu izvan EU, treba razlikovati dva tehnička rješenja:

- (1) U slučaju da nacionalno tijelo ili međunarodna organizacija koja sudjeluje u projektu izvan EU zahtijeva jednu novu direktnu vezu s TESTA-ng, instalaciju i troškove koji se ponovno javljaju za ovu novu vezu u cijelosti i

direktno pokriva nacionalno tijelo ili međunarodna organizacija koja ju zahtijeva.

- (2) Nacionalno tijelo ili međunarodna organizacija koja sudjeluje u projektu izvan EU želi koristiti postojeću default vezu s TESTA-ng koju plaća budžet zajednice (npr. vezu TESTA-ng s nacionalnom mrežom). Mogu se razlikovati dva slučaja:
- (a) Dodatni promet projekta izvan EU ne zahtijeva povećanje širine frekvencijskog područja veze niti dodavanje nove opreme za umrežavanje: dokle god je to slučaj, neće biti promjene u troškovima koje davatelj mrežne usluge naplaćuje Komisiji, stoga neće biti utjecaja na budžet zajednice niti se zahtijeva financijsko sudjelovanje nacionalnog tijela ili međunarodne organizacije.
 - (b) Dodatni promet izvan EU zahtijeva bilo povećanje širine frekvencijskog područja veze ili dodavanje nove opreme za umrežavanje: te će se promjene odraziti kao povećanje troškova koje davatelj mrežne usluge naplaćuje Komisiji. U tom je slučaju nužno financijsko sudjelovanje nacionalnog tijela ili međunarodne organizacije na temelju plaćanja fiksnog iznosa da bi se izbjegao utjecaj na budžet zajednice: taj će iznos odgovarati povećanju troška koje se stvori tijekom godine. Situacija će se ponovno razmatrati na godišnjoj razini.

Relevantni financijski postupci primjenjivat će se kad je nužno plaćanje financijske participacije.

Fiksni iznos izračunava se prema donjoj formuli:

$$P(y) = 12 * [M(+) - M(-)]$$

Gdje je:

- $P(y)$ je godišnji fiksni iznos koji treba nadoknaditi
- $M(+)$ je mjesečni trošak veze nakon nadogradnje
- $M(-)$ je mjesečni trošak veze prije nadogradnje

Ovisno o slučaju, u Prilogu VI. Memorandumu o razumijevanju će se pratiti projekti izvan EU koji koriste ili napuštaju TESTA-ng mrežu, potrebu za financijskom participacijom i odgovarajući fiksni iznos.

Prilog V.

Kontakt informacije

1 TESTA-NG CENTAR ZA PODRŠKU (SOC HELPDESK)

e-mail#1: TESTAng.soc@t-systems.sk

e-mail#2 : TESTAng.soc@secured.testa.eu

tf: +49 69/426 965 3027

web portal : <https://iConnect2.testa.eu>

2 VODITELJ PROJEKTA TESTA-NG ZA KOMISIJU

Aldo Grech

e-mail: Aldo.Grech@ec.europa.eu

tf: +32 2 297 39 94

3 SLUŽBENIK ZA SIGURNOST TESTA-NG ZA KOMISIJU

Pieter Wellens

e-mail: Pieter.Wellens@ec.europa.eu

tf: +32 2 299 29 88

fax: +32 2 299 02 86

4 NACIONALNI KOORDINATOR TESTA-NG

Božo Zeba

e-mail: bozo.zeba@uprava.hr

tf: +385 1 23 57 523

mob: +385 99 26 27 037

fax: + 385 1 2357 693

5 TESTA-NG LDCP UPRAVNI KONTAKT

Martina Šoštar

e-mail: martina.sostar@uprava.hr

tf: +385 1 23 57 690

Željka Vrankovečki Celegin

e-mail: zvcelegin@uprava.hr

tf: +385 1 23 57 661

fax:+385 1 2357 693

fax:+385 1 2357 693

6 TESTA-NG LDCP TEHNIČKA PODRŠKA

DIG-S1-HRZAG01:

Mladen Kobilšek

e-mail: mladen.kobilsek@fina.hr

tf: +385 1 612 8963

mob: +385 98 49 49 21

fax: + 385 1 6127 719

7 TESTA-NG LDCP SLUŽBENIK ZA SIGURNOST

DIG-S1-HRZAG01:

Ivan Poljak

e-mail: ivan.poljak@fina.hr

tf: +385 1 612 7274

mob: + 385 99 22 66 681

fax: + 385 1 6127 719

8 LDCP TEHNIČKA PODRŠKA (HELPDESK)

DIG-S1-HRZAG01:

e-mail: stesta.helpdesk@fina.hr

9 LDCP PODRŠKA (HELPDESK) (AKO NIJE ISTI KAO U TOČKI 8)

STAVKA	SPECIFIKACIJA	Objavljivanje na TESTA-ng Portalu
Naziv centra za podršku	-	
Opis usluga	-	
Zahtijevane reference korisnika	-	
Radno vrijeme	-	
Telefonski broj za kontakt	-	
e-mail adresa za kontakt	-	
Ostale pojedinosti za kontakt	-	

10 LDCP KONTAKT U KRIZNIM SITUACIJAMA

DIG-S1-HRZAG01:

Zoran Horvat

e-mail: zoran.horvat@fina.hr

tf: +385 1 612 8960

mob: +385 99 31 06 160

fax: + 385 1 6127 719

Prilog VI.
Datoteka za praćenje projekata izvan EU koji koriste TESTA-ng

Trenutačno nema projekata izvan EU koji koriste TESTA-ng.