

Naziv usluge	MREŽNA INFRASTRUKTURA
Tip usluge	Poslovna
Kratak opis usluge	Osiguravanje mrežnog i internet pristupa
Poslovni opis usluge	Povezivanje svih računala, servera i drugih komponenti IKT sustava u jedinstvenu i funkcionalnu cjelinu s ciljem omogućavanja korištenja mrežnih servisa. Radi jednostavnijeg upravljanja uslugom ista je segmentirana u tri opcije koje su navedene u nastavku. Opcija – Pristupni segment – omogućavanje povezivanje mrežnih uređaja ili mrežnih segmenata s drugim mrežama ili mrežnim segmentima u vlasništvu institucija BiH. Opcija – Internet – omogućavanje pristupa internetu u kontroliranom domenskom okruženju sa zaštitnim mehanizmima. Opcija – Gost - Network – WIFI – Pristup internetu putem mobilnih i desktop uređaja. Internet pristup sa zaštitnim mehanizmima bez direktne veze k sustavu. Zbog izolacije od interne mreže sustava „e-vlada“ Gost mreža ima manje restriktivan pristup internetu u odnosu na opciju Internet.
Funkcionalnosti	Mrežna infrastruktura kao servis omogućava pristup resursima IKT sustava „e-vlada“ putem vlastite mrežne infrastrukture te čini osnovu za rad skoro svih drugih servisa. Standardne funkcionalnosti Mrežne infrastrukture kao servisa uključuju: • povezivanje računala, printera i drugih klijentskih uređaja u funkcionalan sustav koji omogućava korištenje mrežnih resursa • povezivanje servera i drugih uređaja u privatnu serversku mrežu s ciljem omogućavanja potpune dostupnosti ciljanim korisnicima i izolacijom za sve ostale korisnike • povezivanje servera i drugih uređaja u javnu serversku mrežu s ciljem omogućavanja dostupnosti ciljanim korisnicima iz drugih institucija kao i dostupnosti putem interneta • povezivanje mrežnih uređaja posebne namjene u jedinstveni IKT sustav i omogućavanje konektivnosti s drugim mrežnim segmentima • povezivanje s IKT sustavima drugih institucijama s ciljem pristupa podacima ili drugim IKT resursima koje nude te institucije • povezivanje udaljenih lokacija na sustav „e-vlade“ • pristup internetu sa službenih računala u svrhu obavljanja radnih zadataka • pristup internetu s vlastitih i službenih mobilnih ili drugih uređaja.
Kategorija usluge	Funkcionalni

Status usluge	Aktivna
Datum posljednje revizije	6. 12. 2019.
Datum sljedeće revizije	6. 12. 2020.
Radno vrijeme usluge	24 x 7
Okvir za održavanje	Svake prve i treće nedjelje u mjesecu, 3 sata
Preduvjeti za korištenje	Sve opcije servisa Mrežna infrastruktura kao servis: • Sporazum o tehničkoj suradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije • Zahtjev za pristup s definiranim opcijama i parametrima pristupa • Poštovanje Pravilnika o uporabi IKT sustava „e-vlada“ Posebni preduvjeti za opciju Pristupna mreža: • Pasivna mrežna infrastruktura izgrađena u skladu sa standardima strukturnog kabliranja • Potpuna kontrola i administracija aktivne mrežne infrastrukture od strane Odsjeka za održavanje i razvoj elektroničkog poslovanja i „e-vlade“ • Aktivna mrežna oprema pristupnog segmenta proizvođača Cisco tipa Catalyst • Aktivna mrežna oprema za rutiranje i tuneliranje proizvođača Cisco s IOS verzijom minimalno 12.2 i K9 security licencom. • Kanal pristupa (bar jedan od): ○ desktop/laptop s licenciranim OS-om, redovitim updateima i ažuriranim antivirusom pridružen domeni ○ operativni sustav minimalno Windows 7 Enterprise, preporučeno Windows 10 Pro ○ drugi mrežni uređaj koji koristi IP protokol. Posebni preduvjeti za opciju Internet: • Ispuniti sve uvjete navedene u opciji Pristupna mreža • Korisnička računala moraju biti pridružena domeni vm.gov.ba • Kanal pristupa (bar jedan od): ○ desktop/laptop s licenciranim OS-om, redovitim updateima i ažuriranim antivirusom pridružen domeni ○ operativni sustav minimalno Windows 7 Enterprise, preporučeno Windows 10 Pro ○ internet preglednik MS Internet Explorer/Edge, Google Chrome.

	Posebni preduvjeti za korištenje opcije Gost pristup: • Posjedovanje WIFI interfacea prema standardu 802.11g/n na klijentskom uređaju • Aktivna mrežna oprema, WIFI oprema prema standardu 802.11(a)g/n proizvođača Cisco koja se može upravljati putem kontrolera za centraliziranu administraciju wifi uređaja • Kanal pristupa (bar jedan od): ○ desktop/laptop s licenciranim OS-om, redovitim updateima i ažuriranim antivirusom ○ operativni sustav minimalno Windows 7 ○ pametni telefon ili tablet s android OS, IOS ili Windows operativnim sustavom ○ internet preglednik MS Internet Explorer/Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari.
Ograničenja	Ograničenja za opciju Pristupna mreža: • Na jedan port switcha mogu biti spojena najviše dva uređaja, jedno računalo (data VLAN) i jedan IP telefon (voice VLAN). • Na mrežu nije dopušteno spajati druge razdjelne mrežne uređaje poput routera, switcheva ili wifi pristupni točaka. • Nije dopušteno priključenje na mrežu putem porta na kojemu nisu konfigurirani layer 2 sigurnosni mehanizmi (port security ili 802.1x). Ograničenja za opciju Internet: • Komunikacija prema internetu je dopuštena putem sljedećih protokola: HTTP, HTTPS, HTTP PROXY – pregled internet sadržaja ICMP PING – za potrebe testiranja konektivnosti. • Komunikacija putem drugih protokola spada u nestandardne zahtjeve (definirano u nastavku); Korištenjem opcije internet nije dopušten pristup sadržaju sljedećih kategorija: Stranice za udaljeni pristup, udaljenu kontrolu i udaljenu administraciju, stranice za anonimni pristup internetu i maskiranje IP adrese, botnet stranice, stranice koje sadrže nasilje, stranice za igrice, pornografske i sex stranice, IPTV sadržaji, torrent portali, spam, stranice sumnjivog sadržaja, servisi za razmjenu poruka, sadržaji koji generiraju veliki internet promet, vpn tunel, streaming medija, P2P dijeljenje file i phishing stranice – kategorizacija stranica se vrši prema CheckPoint i Fortinet bazama aplikacija i URL kategorija; Stranice s multimedijalnim sadržajem poput youtube.com su dopuštene, ali iste mogu koristiti najviše 40 Mbps propusnosti internet linka; Zabranjen pristup svim stranicama koje su prema Check Point rangirane kao Critical Risk; Sve stranice ili sadržaji na kojima se detektira maliciozna aktivnost će biti blokirani putem antivirus, antibot ili IPS funkcionalnosti NGFW uređaja;

	Zbog načina inspekcije kriptiranog prometa postoji mogućnost da neke validne stranice neće biti dostupne te se istima može pristupiti putem Gost pristupa; Korištenje društvenih mreža i file sharing servisa je dopušteno isključivo za potrebe posla; Pristup internetu iz serverskih mreža u pravilu nije dostupan; Pristup internetu iz serverskih mreža dopušta se na zahtjev te se realizira putem Proxy uređaja; Ograničenja za opciju Gost pristup: Pristup po wifi standardu 802.11a/g/n/ac za SSID evlada.gost i dei.gost Pristup po wifi standardu 802.11b/g za SSID GostMreza i GostMrezaX; Pristup ovoj opciji standardno se ostvaruje putem WIFI mreže, a na zahtjev u putem etherneteta; Korištenjem opcije Gost pristup nije dopušten pristup sadržaju sljedećih kategorija: Stranice s visokim sigurnosnim rizikom, stranicama ekstremističkih organizacija te sadržajima za odrasle (porn, sex, droge...) kategorizacija se vrši prema Fortinet bazama aplikacija i URL kategorija.
Informacije o podršci	Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-maila na adresu evlada.podrska@evlada.ba. Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak – petak) od 9 h do 17 h.
Pristup usluzi	Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev: • na razini institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno za point to point VPN konekciju) • na razini korisnika – Zahtjev za propuštanje zabranjenih web-stranica (u slučajevima kada su validne stranice kategorizirane u neku od zabranjenih kategorija).
Standardni zahtjevi	Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi: Opcija Internet • Integracija institucije na mrežu sa standardnim postavkama • Kreiranje dodatne ili pojedinačne mreže • Kreiranje veza k drugom IKT sustavu s ciljem razmjene ili pristupa informacijama • Dodatno definiranje komunikacijskih parametara • Pridruživanje portova određenim VLAN-ovima • Uključivanje porta ili portova • Isključivanje porta ili portova • Dodavanje voice VLAN-a • Čišćenje mac adrese pridružene portu • Konfiguracija i integracija dodatne mrežne opreme • Provjera konektivnosti uređaja • Upit o mogućnosti ili načinu integracije pojedinih mrežnih uređaja na sustav

	Opcija Pristupna mreža • Zahtjev za propuštanje komunikacije kao odredištu na internetu putem ne standardnih portova • Zahtjev za omogućavanje pristupa stranicama koje su zabranjene • Zahtjev za omogućavanje pristupa internetu iz serverske mreže • Zahtjev za korištenje proxy servera za pristup internetu • Zahtjev za zabranu pristupa internetu Opciju Gost pristup • Zahtjev za omogućavanje korištenja Gost pristupa • Zahtjev za poboljšanje usluge • Zahtjev za omogućavanje usluge putem etherneteta • Zahtjev za propuštanje zabranjenih stranica
Izmjena usluge	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji. Na osnovi zahtjeva u formi službenog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovi koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva. * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve. Pod nestandardnim zahtjevima podrazumijeva se: • izmjena VPN tehnologije (Cisco VPN ili Fortinet).