

Naziv usluge	VPN
Tip usluge	Poslovna
Kratak opis usluge	Pristup servisima s udaljenih lokacija
Poslovni opis usluge	Sigurni pristup internim servisima i resursima sustava „e-vlade“ u Vijeću ministara BiH s udaljenih lokacija putem internetske veze.
Tehnički opis usluge	Sigurni pristup servisima „e-vlada“ u VM BiH putem SSL i IPSEC kriptiranih veza. Servis može biti realiziran: 1. kao point to point veza određene lokacije sa sustavom „e-vlade“ 2. kao pojedinačna VPN konekcija instalirana na laptopu, tabletu, pametnom telefonu i računalu. Usluga se bazira na opremi proizvođača Cisco i Fortinet te na VPN IPSEC i SSL enkripcijama. Autentifikacija korisnika vrši se putem centraliziranog AD-a sustava „e-vlade“ uz mogućnost korištenja Radius servera.
Funkcionalnosti	VPN servis omogućava sigurni pristup internim resursima IKT sustava „e-vlade“ putem interneta. Standardne funkcionalnosti VPN servisa uključuju: • pristup potrebnim resursima putem interneta na siguran način • povezivanje udaljenih lokacija na sustav „e-vlade“ • definiranja prava pristupa korisnika resursima „e-vlade“ • pristup vlastitom računalu, rad na daljinu • omogućavanje pristupa trećim osobama u svrhu održavanja ili implementacije servisa na sustavu „e-vlade“ • dodatnu razinu zaštite za izvršavanje određenih administrativnih poslova
Kategorija usluge	Funkcionalni
Status usluge	U radu
Datum posljednje revizije	6. 12. 2019.
Datum sljedeće revizije	6. 12. 2020.
Radno vrijeme usluge	24 x 7
Okvir za održavanje	Jednom mjesečno, 3 sata
Preduvjeti za korištenje	• Sporazum o tehničkoj suradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije • Obrazac za uspostavljanje VPN konekcije (link) • Cisco VPN client verzija ili Fortinet Forticlient • Internet pristup • Kanal pristupa: ○ desktop/laptop s licenciranim OS-om, redovitim updateima i ažuriranim antivirusom

	○ operativni sustav minimalno Windows 7 do Windows 8.1 za Cisco VPN client ○ operativni sustav minimalno Windows 8 za Fortinet Forticlient ○ pametni telefon ili tablet s android OS minimalno verzija 4.0 isključivo uz Fortinet Forticlient.
Ograničenja	• Kod korištenja Cisco VPN klienta nije moguće istodobno koristiti VPN pristup i internet zbog sigurnosnih razloga • Na operativnom sustavu Windows 10 nije moguće koristiti Cisco VPN client • Na operativnom sustavu Windows 7 bez SP3 nije moguće koristiti Fortinet Forticlient
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. Izvan radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.
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 – Obrazac za pojedinačnu VPN konekciju (jednokratno za pojedinačnu VPN konekciju korisnika).
Standardni zahtjevi	Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi: • kreiranje VPN profila • definiranje prava pristupa putem VPN-a • izmjena prava pristupa • promjena preshared keya • kreiranje korisnika za VPN pristup • davanje prava korisniku za VPN pristup • reset lozinke za VPN pristup • brisanje korisničkog naloga za VPN pristup • privremeno isključenje naloga za VPN.
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 načina pristupa (pojedinačni ili PtP)

	• izmjena VPN enkripcije (SSL ili IPSec) izmjena VPN tehnologije (Cisco VPN ili Fortinet).
--	--