

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ «ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ
ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΚΤΥΩΝ
ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ»**

Μαρούσι, Ιούλιος 2012

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

I. Πρόλογος

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση έχει συνταχθεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά σε θέματα που άπτονται του Κανονισμού για την Υποβολή Αναφορών Παρόχων σχετικά με την αδιάλειπτη λειτουργία Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Με την παρούσα δημόσια διαβούλευση, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει προτεινόμενο σχέδιο για τον νέο Κανονισμό προκειμένου να λάβει απόψεις και σχόλια από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με τα ζητήματα που αφορούν το περιεχόμενο και τις διαδικασίες υποβολής αναφορών, καθώς επίσης και τους υπόχρεους φορείς, σε περιπτώσεις όπου υπάρχουν περιστατικά ασφάλειας στα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή παραγράφους που αναφέρονται.

Η διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης είναι από την 23^η Ιουλίου 2012 μέχρι την 20^η Σεπτεμβρίου 2012. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 20^η Σεπτεμβρίου 2012 και ώρα 16:30 μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον Κανονισμό «ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ»*

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

EETT

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : incident_reporting@eett.gr

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατόν να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: incident_reporting@eett.gr

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

Προτεινόμενο Σχέδιο Απόφασης

Υποβολή Αναφορών Παρόχων σχετικά με την Αδιάλειπτη Λειτουργία Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

- α. το Ν.4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, μεταφορών, Δημοσίων Έργων και λοιπές διατάξεις», ιδίως το άρθρο 37 και το άρθρο 12 εδάφιο μγ' αυτού, (ΦΕΚ 82/Α'/2012),
- β. την Απόφαση 390/3/2006 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β'/2006, όπως τροποποιηθείσα ισχύει,
- γ. τις Οδηγίες 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθώς και την Οδηγία 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, ιδίως το άρθρο 1, παρ. 15 αυτής.

Αποφασίζει :

Οι επιχειρήσεις που παρέχουν πρόσβαση σε δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που διατίθενται στο κοινό, κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ κάθε διαταραχή της ακεραιότητας του δικτύου ή της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που έχει σημαντικό αντίκτυπο στη λειτουργία δικτύων ή υπηρεσιών, ως ακολούθως :

Άρθρο 1

Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα Απόφαση καθορίζει:

- α) τις συνθήκες που πρέπει να πληροί ένα περιστατικό ασφάλειας, έτσι ώστε να ενεργοποιείται η υποχρέωση υποβολής αναφοράς στην ΕΕΤΤ,
- β) τους υπόχρεους παρόχους οι οποίοι θα υποβάλλουν τις αναφορές στην ΕΕΤΤ,
- γ) το περιεχόμενο των αναφορών που υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ,
- δ) τον τρόπο και το χρόνο υποβολής των αναφορών στην ΕΕΤΤ.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή της παρούσας οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω:

Ακεραιότητα δικτύων: Η κατάσταση κατά την οποία το δίκτυο διατηρεί τη λειτουργικότητα για την οποία έχει σχεδιαστεί.

Περιστατικό ασφάλειας: Ένα γεγονός το οποίο επηρεάζει την ακεραιότητα δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή τη συνέχεια παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στο πλαίσιο του παρόντος, δεν εμπίπτουν γεγονότα που επηρεάζουν το απόρρητο των επικοινωνιών.

Για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που υπάρχουν στο Ν.4070/2012 όπως ισχύει, στους κανονισμούς της ΕΕΤΤ και στις Οδηγίες της Ε.Ε.

Άρθρο 3

Υπόχρεοι φορείς

1. Όλες οι επιχειρήσεις που παρέχουν πρόσβαση σε δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που διατίθενται στο κοινό κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ κάθε παραβίαση της ασφάλειας ή απώλεια της

ακεραιότητάς που είχε σημαντικό αντίκτυπο στη λειτουργία δικτύων ή υπηρεσιών.

2. Εντός 15 ημερών από τη δημοσίευση του παρόντος οι υπόχρεοι φορείς που ορίζονται στο παρόν άρθρο οφείλουν να κοινοποιήσουν στην ΕΕΤΤ τα στοιχεία επικοινωνίας δύο τουλάχιστον στελεχών τους, τα οποία θα είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία με την ΕΕΤΤ για τους σκοπούς της παρούσας Απόφασης.

Κάθε αλλαγή στα στοιχεία των στελεχών αυτών, θα πρέπει να κοινοποιείται άμεσα στην ΕΕΤΤ.

Άρθρο 4

Περιστατικά ασφάλειας για τις οποίες υποβάλλεται αναφορά στην ΕΕΤΤ

1. Ένα περιστατικό ασφάλειας κοινοποιείται στην ΕΕΤΤ, όταν έχει σημαντικό αντίκτυπο στη λειτουργία των δικτύων και των υπηρεσιών.
2. Ένα περιστατικό ασφάλειας θεωρείται ότι έχει σημαντικό αντίκτυπο όταν οι επιπτώσεις αυτού ξεπερνούν τα παρακάτω ποσοτικά ή ποιοτικά κατώφλια:
 - α) Το πλήθος των χρηστών που επηρεάζονται κατά τη χρονική διάρκεια του περιστατικού, είναι μεγαλύτερο από αυτό που αναγράφεται στον Πίνακα 1 για τη συγκεκριμένη κατηγορία υπηρεσίας.

Υπηρεσία/Διάρκεια	Έως 2 ώρες	>2 ώρες	>4 ώρες	>6 ώρες	>8 ώρες
Χρήστες κινητής τηλεφωνίας	1.800.000	1.200.000	600.000	240.000	120.000
Χρήστες σταθερής τηλεφωνίας	750.000	500.000	250.000	100.000	50.000
Χρήστες διαδικτύου μέσω σταθερού δικτύου	350.000	200.000	100.000	40.000	20.000
Χρήστες διαδικτύου μέσω κινητού δικτύου	620.000	420.000	200.000	80.000	40.000

Πίνακας 1

Ως χρονική διάρκεια ορίζεται το χρονικό διάστημα από τη στιγμή που το περιστατικό ασφάλειας έλαβε χώρα ή, στην περίπτωση που αυτό δεν είναι γνωστό, από τη στιγμή που ο πάροχος αντιλήφθηκε το περιστατικό ασφάλειας, έως την αποκατάσταση της ακεραιότητας του δικτύου ή της συνέχειας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

β) Επηρεάζει τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών εκτάκτων αναγκών προς τους χρήστες, ανεξάρτητα από τη διάρκεια του περιστατικού, τον αριθμό των χρηστών που αφορά ή τη γεωγραφική περιοχή.

Στην περίπτωση αυτή υπάγονται τα περιστατικά ασφάλειας που σχετίζονται με τους πόρους του δικτύου του παρόχου και αφορούν τη διασύνδεσή του με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

3. Η ΕΕΤΤ με Απόφασή της μεταβάλλει τα όρια/ συνθήκες υπό τις οποίες ένα περιστατικό ασφάλειας θεωρείται ότι έχει σημαντικό αντίκτυπο, και κατά συνέπεια ο πάροχος υπέχει υποχρέωσης υποβολής αναφοράς.

Άρθρο 5

Διαδικασίες υποβολής αναφορών

1. Οι πάροχοι παρακολουθούν συνεχώς την κατάσταση του δικτύου τους και άλλου εξοπλισμού ή εγκαταστάσεων από τα οποία εξαρτάται η λειτουργία του δικτύου, μέσω διαδικασιών και συστημάτων παρακολούθησης.
2. Ο πάροχος αξιολογεί κάθε περιστατικό ασφάλειας βάσει των παραμέτρων που περιγράφονται στο άρθρο 4.
3. Ο πάροχος υποβάλλει αρχική αναφορά στην ΕΕΤΤ εντός 24 ωρών από τη στιγμή που το περιστατικό ασφάλειας που εντόπισε υπερέβη τα ποσοτικά ή ποιοτικά κατώφλια, όπως αυτά ορίζονται στο άρθρο 4.
4. Η αρχική αυτή αναφορά περιέχει τουλάχιστον, και όπου αυτό έχει εφαρμογή, τα ακόλουθα στοιχεία:
 - α) εκτίμηση ποια δίκτυα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχουν επηρεαστεί ή/και πρόκειται να επηρεαστούν, ποια είναι η γεωγραφική περιοχή που έχει ή/και πρόκειται να επηρεαστεί και το εύρος των χρηστών που έχουν επηρεαστεί ή/και πρόκειται να επηρεαστούν
 - β) εκτίμηση αν επηρεάζονται οι υπηρεσίες εκτάκτων αναγκών
 - γ) εκτίμηση του προγραμματισμού ανάκαμψης
 - δ) σύντομη αναφορά των αιτιών οι οποίες εκτιμά ότι προκάλεσαν το περιστατικό ασφάλειας και των στοιχείων του δικτύου τα οποία έχουν επηρεαστεί
5. Η αρχική αναφορά υποβάλλεται στην ΕΕΤΤ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση incident.reporting@eett.gr και μέσω fax.
6. Στην περίπτωση όπου υπάρξουν σημαντικές αλλαγές των στοιχείων που αναφέρονται στην παράγραφο 4, ο πάροχος υποβάλλει άμεσα νέα αναφορά στην ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στις παραγράφους 4 και 5.
7. Εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την λήξη του περιστατικού ασφάλειας ο πάροχος υποβάλλει στην ΕΕΤΤ τελική αναφορά σχετικά με το περιστατικό, το περιεχόμενο και η μορφή της οποίας παρατίθενται στο Παράρτημα 1. Η ερμηνεία των πεδίων της αναφοράς και οι τιμές που αυτά μπορούν να λάβουν παρατίθενται στο Παράρτημα 2.
8. Η τελική αναφορά υποβάλλεται όπως αναφέρεται στην παράγραφο 5 ανωτέρω.
9. Η ΕΕΤΤ δύναται να ζητεί συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινήσεις σχετικά με τα περιστατικά ασφάλειας πέραν των συμπεριλαμβανομένων στην

αναφορά της παρ. 7. Για το λόγο αυτό οι πάροχοι οφείλουν να τηρούν όλες τις πληροφορίες σχετικά με τα περιστατικά ασφάλειας για τα οποία έχουν υποβάλει αναφορά για διάστημα δύο ετών από τον χρόνο υποβολής αυτής.

Άρθρο 7

Επεξεργασία στοιχείων

Η ΕΕΤΤ επεξεργάζεται τα στοιχεία που υποβάλλονται από τους παρόχους και ασκεί τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από το άρθρο 37 του ν. 4070/2012 τηρώντας τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας αναφορικά με την προστασία του επιχειρηματικού απορρήτου.

Άρθρο 8

Όλα τα άρθρα ισχύουν με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής.

Άρθρο 9

Μεταβατικές διατάξεις

1. Οι πάροχοι οφείλουν να υποβάλουν εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από τη δημοσίευση του παρόντος, τις αναφορές ασφάλειας όπως αυτές ορίζονται στην παρ. 7 του άρθρου 5 για όσα περιστατικά ασφάλειας έχουν λάβει χώρα από την 1/1/2012 μέχρι τη θέση σε ισχύ του παρόντος και οι οποίες εμπίπτουν στις απαιτήσεις του άρθρου 4. Οι πάροχοι οφείλουν να παράσχουν τις απαιτούμενες πληροφορίες στις αναφορές ασφάλειας, στο βαθμό που αυτές είναι διαθέσιμες και είναι τεχνικά δυνατό.

Άρθρο 10

Έναρξη ισχύος

1. Η ισχύς της παρούσας Απόφασης αρχίζει με τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
2. Η παρούσα Απόφαση να δημοσιευτεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1
Υπόδειγμα Αναφοράς περιστατικού Ασφάλειας**ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ****Πάροχος:****Ημερομηνία και ώρα του περιστατικού:****Υπηρεσίες οι οποίες έχουν επηρεαστεί (επιλέξτε μία ή περισσότερες):**

- Σταθερή τηλεφωνία
- Κινητή τηλεφωνία
- Σταθερή πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω σταθερού δικτύου
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας
- Πρόσβαση σε υπηρεσίες εκτάκτων αναγκών

Παράμετροι αξιολόγησης περιστατικού ασφάλειας (να συμπληρωθεί όπου έχει εφαρμογή)

- Αριθμός χρηστών που επηρεάζονται ανά υπηρεσία:
- Χρονική Διάρκεια:
- Γεωγραφική κάλυψη:
- Συνέπειες στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης:

Άλλες πληροφορίες σχετικά με τις συνέπειες:**Αιτία περιστατικού (επιλέξτε μία ή περισσότερες):**

- Φυσικές καταστροφές ή φαινόμενα
- Ανθρώπινο λάθος
- Κακόβουλη επίθεση
- Αστοχία υλικού ή λογισμικού
- Ανεπάρκεια/αστοχία τρίτου μέρους ή εξωτερικού φορέα

Περαιτέρω λεπτομέρειες σχετικά με την αιτία:

Πληροφορίες σχετικά με το περιστατικό :**Γενική περιγραφή:****Ενέργειες διαχείρισης και ανταπόκρισης στο περιστατικό:****Ενέργειες μετά το περιστατικό:****Διασυνδέσεις που επηρεάστηκαν:****Συμπεράσματα - Περαιτέρω παρατηρήσεις****Στοιχεία επικοινωνίας**

Όνομα:

Οργανισμός:

Email:

Δ/ση

Τηλέφωνο:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2
Περιγραφή των πεδίων της αναφοράς

Ημερομηνία και ώρα	Αναφορά στην ημερομηνία και την ώρα όπου έλαβε χώρα το περιστατικό. Μπορεί να ερμηνευθεί και ως η χρονική στιγμή κατά την οποία έγινε αντιληπτό το περιστατικό, στην περίπτωση όπου δεν υπάρχουν παραπάνω πληροφορίες.
Υπηρεσίες οι οποίες έχουν επηρεαστεί	Υπηρεσία η οποία έχει επηρεαστεί ορίζεται ως η υπηρεσία ηλεκτρονικών υπηρεσιών της οποίας η διαθεσιμότητα έχει επηρεαστεί για τον τελικό χρήστη.
Αριθμός χρηστών που επηρεάζονται ανά υπηρεσία:	Ο συνολικός αριθμός χρηστών (σε απόλυτους αριθμούς) που επηρεάζονται ανά υπηρεσία όταν λαμβάνει χώρα ένα περιστατικό.
Χρονική διάρκεια:	Η χρονική διάρκεια από την έναρξη του περιστατικού μέχρι τη στιγμή της πλήρους αποκατάστασής του.
Γεωγραφική κάλυψη:	Η γεωγραφική περιοχή η οποία επηρεάζεται από το περιστατικό, όπου αυτή η πληροφορία είναι διαθέσιμη
Συνέπειες στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης:	Όπου αυτό έχει εφαρμογή, αναφέρονται πληροφορίες όπως οι αριθμοί εκτάκτων αναγκών που επηρεάζονται, ο αριθμός των χρηστών που επηρεάζονται.
Άλλες πληροφορίες σχετικά με τις συνέπειες:	Συμπληρώνεται οποιαδήποτε άλλη πληροφορία σχετικά με τις συνέπειες.
Αιτία:	Η αρχική αιτία του περιστατικού (π.χ. ανθρώπινο λάθος, κακόβουλη επίθεση κλπ)
Περαιτέρω λεπτομέρειες σχετικά με την αιτία:	Ειδικότερες πληροφορίες σχετικά με την αιτία του περιστατικού.
Ενέργειες διαχείρισης και ανταπόκρισης στο περιστατικό:	Όλες οι ενέργειες που λήφθηκαν μετά τον εντοπισμό του περιστατικού και τα μέτρα που υιοθετήθηκαν για την αποκατάσταση της υπηρεσίας στην αρχική της κατάσταση/επίπεδο.
Ενέργειες μετά το περιστατικό:	Περιγραφή ενεργειών οι οποίες έγιναν με στόχο την ελαχιστοποίηση του κινδύνου στο δίκτυο .

Διασυνδέσεις που επηρεάστηκαν:	Συμπληρώνεται αν η υπηρεσία η οποία επηρεάστηκε έχει προκαλέσει βλάβη/αλλαγή σε κάποιο πόρο δικτύου ή υπηρεσία που ανήκει σε άλλον πάροχο εντός της ελληνικής επικράτειας ή άλλου Κράτους Μέλους.
Συμπεράσματα – Περαιτέρω παρατηρήσεις:	Περιγράψτε οποιεσδήποτε ενέργειες κάνατε μετά το περιστατικό για να ενισχύσετε την ανθεκτικότητα των πόρων του δικτύου σας ή των διαδικασιών σας, καθώς και τα μέτρα που σκοπεύετε να πάρετε στο μέλλον. Το συγκεκριμένο πεδίο αφορά μακροπρόθεσμες ενέργειες.