

ANEXA nr. 3 a Deciziei președintelui ANCOM nr.512/2013

**Instrucțiuni de completare a formularului de raportare a incidentelor  
 care au afectat securitatea și integritatea rețelelor și serviciilor  
 de comunicații electronice**

<b>1. Furnizor</b>	
Se va completa cu denumirea furnizorului care trimite raportul către ANCOM.	
<b>2. Data și ora</b>	
2.1 Data și ora la care s-a produs incidentul	Se vor completa data și ora la care s-a produs incidentul, respectiv la care s-a descoperit incidentul. Formatul de introducere a datei va fi de tipul zz.ll.aaaa.
2.2 Data și ora la care s-a descoperit incidentul	
<b>3. Impactul incidentului și tipul cauzei</b>	
<b>3.1 Servicii afectate de incident:</b>	
<p>Se va/vor bifa serviciul/serviciile a căru/căror furnizare a fost afectată de incident. Câmpul „Numărul de conexiuni afectate” din dreptul fiecărui tip de serviciu se va completa corespunzător, fiecărui serviciu afectat în parte fiindu-i alocat numărul de conexiuni afectate de incident.</p> <p>O conexiune reprezintă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- în cazul serviciilor de acces la internet la puncte fixe: o conexiune de acces la internet;</li> <li>- în cazul serviciilor de transmisiuni de date la puncte fixe: o conexiune de acces la servicii de transmisiuni de date;</li> <li>- în cazul serviciilor de telefonie la punct fix: o linie telefonică alocată unui abonat de către un furnizor prin intermediul propriei rețele publice fixe pe care o operează sau prin rețeaua publică fixă a unui tert; un abonat poate avea alocate una sau mai multe linii de acces;</li> <li>- în cazul serviciilor de telefonie, acces la internet și transmisiuni de date furnizate prin intermediul rețelelor radio mobile terestre: o cartelă SIM activă;</li> <li>- în cazul serviciilor de retransmisie a programelor media audiovizuale liniare: o conexiune de retransmisie a programelor media audiovizuale.</li> </ul> <p>În cazul serviciilor furnizate prin intermediul unor rețele publice mobile terestre, furnizorul va estima numărul de conexiuni afectate. Metoda de estimare a numărului de cartele SIM afectate de un incident este următoarea:</p> <p>În momentul apariției unui incident se identifică celulele afectate.</p> <p>Traficul total pierdut la nivelul tuturor celulelor afectate (<math>T_{pierdut}</math>) pe fiecare serviciu (voce și date) se consideră a fi traficul înregistrat în săptămâna anterioară, în același interval de timp în care a avut loc incidentul, la nivelul acelor celule.</p> <p>Traficul total înregistrat la nivelul rețelei (<math>T_{retea}</math>) se consideră a fi suma traficului din toate celulele din rețea în intervalul de timp respectiv, în săptămâna anterioară.</p> <p>Numărul de cartele SIM afectate se calculează astfel:</p> $N_{cartele\ SIM\ afectate} = N_{ds} \frac{T_{pierdut}}{T_{retea}}$ <p><math>N_{ds}</math> reprezintă numărul de cartele SIM active pe respectivul serviciu la nivelul furnizorului, conform raportării în baza Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 333/2013 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii de comunicații electronice destinate publicului.</p> <p>În calculul traficului, se are în vedere atât traficul originat, cât și traficul terminat. Algoritmul propus se va aplica tuturor tipurilor de servicii la puncte mobile.</p>	
<b>3.2 Parametrii de impact:</b>	
Numărul total de conexiuni afectate de incident	Se va specifica numărul total de conexiuni afectate de incident. Acest număr se va calcula ca sumă a numărului de conexiuni afectate pe fiecare tip de serviciu.

Resursele/echipamentele afectate	Se vor specifica resursele/echipamentele afectate de incident. Ca exemplu, este prezentată în continuare o listă de resurse ce pot fi afectate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- stații de bază pentru PLMN (BSC, BTS, RNC, NodeB etc.):</li> <li>- rețea locală (cabluri de cupru, fibră etc.);</li> <li>- cabinete stradale;</li> <li>- echipamente de comutare sau rutare (comutatoare de rețea, routere, multiplexoare etc.)</li> <li>- noduri de transmisiuni;</li> <li>- centre de comutație;</li> <li>- centre de mesaje;</li> <li>- registre de utilizatori (HLR, VLR, AuC, Home Subscriber Server etc.);</li> <li>- backbone;</li> <li>- interconectări;</li> <li>- echipamente pentru alimentarea de rezervă cu energie electrică (baterii, generatoare);</li> <li>- sisteme de alimentare cu energie electrică.</li> </ul>
Durata incidentului	Se va specifica intervalul de timp dintre momentul în care serviciul începe să se degradeze sau s-a întrerupt, până în momentul în care acesta este restabilit la parametrii inițiali. Timpul va fi exprimat în minute.
Aria/răspândirea geografică	Se va specifica regiunea geografică afectată de incident (de exemplu: regiunea, județele, localitățile).
Impactul asupra apelurilor de urgență	Se va specifica modul în care au fost afectate comunicațiile către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență.
<b>3.3 Descrierea incidentului:</b>	
Se va completa cu orice informații și detalii disponibile privind apariția, dezvoltarea, impactul incidentului și modalitatea în care au fost afectate resursele/echipamentele.	
<b>3.4 Tipul cauzei incidentului:</b>	
Se va/vor bifa cauza/cauzele incidentului: eroare umană, eroare de sistem, fenomen natural, acțiune rău intenționată și cauză externă/parte terță. De obicei, categoria cauză externă/parte terță poate fi corelată cu una din celelalte 4 cauze (de exemplu: în cazul unui cablu de fibră optică distrus în urma unor lucrări de construcție, cauzele incidentului vor fi eroare umană și cauză externă/parte terță). Unele incidente pot avea o cauză inițială și una subsecventă, incidentele apărând în urma unei succesiuni de evenimente sau factori (exemplu: în cazul unui incident datorat unei alimentări defectuoase cu energie electrică – suprasarcină care produce o defectare a unui echipament al furnizorului, cauza inițială este eroare de sistem a unui echipament al furnizorului de utilități și cauză externă/parte terță, iar cauza subsecventă este eroare de sistem – defecțiune hardware a unui echipament de comunicații electronice). În acest caz, furnizorul va bifa cauza inițială.	
<b>3.5 Mai multe informații despre cauza incidentului:</b>	
Câmpul va cuprinde descrierea detaliată a cauzei incidentului, inclusiv vulnerabilitățile exploatare. În cazul incidentelor apărute în urma unei succesiuni de evenimente, furnizorul va oferi atât detalii privind cauza inițială, cât și despre cauza/cauzele subsecvente.	
<b>4. Alte informații despre incident</b>	
<b>4.1 Acțiuni de răspuns la incident (inclusiv momentul când au fost luate):</b>	
Câmpul va cuprinde descrierea detaliată a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- măsurilor de securitate implementate până la momentul producerii incidentului în vederea minimizării riscului incidentului;</li> <li>- acțiunilor întreprinse și a măsurilor adoptate pentru a restabili serviciul la parametrii inițiali în cazul în care incidentul afectează doar calitatea serviciului (nu există întreruperi în furnizarea serviciului);</li> <li>- acțiunilor întreprinse și a măsurilor adoptate pentru a aduce serviciul la un nivel acceptabil, precum și pentru a restabili serviciul la parametrii inițiali în cazul întreruperii furnizării serviciului, inclusiv momentele de timp în care au fost acestea realizate.</li> </ul>	

**4.2 Măsurile luate sau planificate pentru a împiedica producerea unui incident similar/eliminarea cauzei incidentului (inclusiv momentul când au fost/vor fi luate):**

Câmpul va cuprinde descrierea detaliată a acțiunilor realizate pentru a minimiza nivelul de risc și pentru a preîntâmpina reapariția incidentului (de exemplu: revizuire măsuri de securitate și proceduri, renegociere SLA-uri, instruirii de personal, achiziție de echipamente sau sisteme de backup etc), precum și momentul când au fost luate sau când vor fi luate aceste măsuri.

**4.3 Alți furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice afectați:**

Acest câmp se completează cu detalii despre furnizorul și resursele/serviciile acestuia afectate de incidentul în cauză, inclusiv cazurile în care furnizori din alte state membre ale Uniunii Europene au fost afectați. De asemenea, se descrie modul de colaborare cu alți furnizori în vederea soluționării incidentului, inclusiv acțiunile comune de răspuns la incident.

**4.4 Alte observații:**

Acest câmp se completează cu orice alte detalii sau observații care nu au fost incluse în câmpurile de mai sus.