IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 23.6.2020
COM(2020) 255 final

ANNEX

**ANNESS**

**ta'**

**Proposta għal Deċiżjoni tal-Kunsill**

**dwar il-pożizzjoni li jeħtieġ tittieħed f'isem l-Unjoni Ewropea fil-Kumitat Konġunt stabbilit bil-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u l-Konfederazzjoni Żvizzera dwar il-kollegament tal-iskemi għall-iskambju ta' kwoti tal-emissjonijiet ta' gassijiet serra tagħhom fir-rigward tal-adozzjoni tal-Proċeduri Operazzjonali Komuni**

**ID-DEĊIŻJONI NRU 1/2020 TAL-KUMITAT KONĠUNT STABBILIT BIL-FTEĦIM BEJN L-UNJONI EWROPEA U L-KONFEDERAZZJONI ŻVIZZERA DWAR IL-KOLLEGAMENT TAL-ISKEMI GĦALL-ISKAMBJU TA' KWOTI TAL-EMISSJONIJIET TA' GASSIJIET SERRA TAGĦHOM**
**ta' …**
**dwar Proċeduri Operazzjonali Komuni (COP)**

IL-KUMITAT KONĠUNT

Wara li kkunsidra l-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u l-Konfederazzjoni Żvizzera dwar il-kollegament tal-iskemi għall-iskambju ta' kwoti tal-emissjonijiet ta' gassijiet serra tagħhom[1] (minn hawn 'il quddiem "il-Ftehim") u b'mod partikolari l-Artikolu 3 tiegħu,

Billi:

(1) Id-Deċiżjoni Nru 2/2019 tal-Kumitat Konġunt tal-5 ta' Diċembru 2019 emendat l-Annessi I u II tal-Ftehim biex b'hekk issodisfaw il-kundizzjonijiet għall-kollegament stabbiliti fil-Ftehim.

(2) Wara l-adozzjoni tad-Deċiżjoni Nru 2/2019 tal-Kumitat Konġunt u skont l-Artikolu 21(3) tal-Ftehim, il-Partijiet skambjaw l-istrumenti tar-ratifika jew tal-approvazzjoni tagħhom, peress li jqisu li l-kundizzjonijiet kollha għall-kollegament kif stabbilit fil-Ftehim ġew issodisfati.

(3) F'konformità mal-Artikolu 21(4) tal-Ftehim, il-Ftehim daħal fis-seħħ fl-1 ta' Jannar 2020.

(4) Skont l-Artikolu 3(6) tal-Ftehim, l-amministratur tar-reġistru Żvizzeru u l-amministratur ċentrali tal-Unjoni jenħtieġ li jiddeterminaw proċeduri operazzjonali komuni (COP) relatati ma' kwistjonijiet tekniċi jew ma' kwistjonijiet oħrajn meħtieġa għall-operat tal-kollegament bejn ir-Reġistru tat-Tranżazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea (EUTL) tar-reġistru tal-Unjoni u r-Reġistru Supplimentari tat-Tranżazzjonijiet Żvizzeru (SSTL) tar-reġistru Żvizzeru u b'kunsiderazzjoni tal-prijoritajiet tal-leġiżlazzjoni domestika. Is-COP jenħtieġ li jidħlu fis-seħħ meta jiġu adottati b'deċiżjoni tal-Kumitat Konġunt.

(5) F'konformità mal-Artikolu 13(1) tal-Ftehim, il-Kumitat Konġunt jenħtieġ li jaqbel dwar linji gwida tekniċi biex tiġi żgurata l-implimentazzjoni xierqa tal-Ftehim inkluż dwar kwistjonijiet tekniċi jew oħrajn meħtieġa għall-operat tal-kollegament u b'kunsiderazzjoni tal-prijoritajiet tal-leġiżlazzjoni domestika. Il-linji gwida tekniċi jistgħu jiġu żviluppati minn grupp ta' ħidma stabbilit skont l-Artikolu 12(5) tal-Ftehim. Il-grupp ta' ħidma jenħtieġ li tal-inqas jinkludi l-amministratur tar-Reġistru Żvizzeru u l-amministratur ċentrali tar-Reġistru tal-Unjoni u jenħtieġ li jassisti lill-Kumitat Konġunt fil-funzjonijiet tiegħu skont l-Artikolu 13 tal-Ftehim.

(6) Fid-dawl tan-natura teknika tal-linji gwida u l-ħtieġa li dawn jiġu adattati għall-iżviluppi li jkunu għaddejjin, il-linji gwida tekniċi żviluppati mill-amministratur tar-reġistru Żvizzeru u mill-amministratur ċentrali tal-Unjoni jenħtieġ li jitressqu lill-Kumitat Konġunt għall-informazzjoni jew, fejn xieraq, għall-approvazzjoni,

[1] ĠU L 322, 7.12.2017, p. 3.

ADOTTA DIN ID-DEĊIŻJONI:

*Artikolu 1*

Il-Proċeduri Operazzjonali Komuni (COP), kif annessi ma' din id-Deċiżjoni, huma b'dan adottati.

*Artikolu 2*

B'dan, għandu jiġi stabbilit grupp ta' ħidma skont l-Artikolu 12(5) tal-Ftehim. Huwa għandu jassisti lill-Kumitat Konġunt biex tiġi żgurata l-implimentazzjoni xierqa tal-Ftehim inkluż l-iżvilupp ta' linji gwida tekniċi għall-implimentazzjoni tas-COP.

Il-grupp ta' ħidma għandu tal-inqas jinkludi l-amministratur tar-Reġistru Żvizzeru u l-amministratur ċentrali tar-Reġistru tal-Unjoni.

*Artikolu 3*

Din id-Deċiżjoni għandha tidħol fis-seħħ fid-data tal-adozzjoni tagħha.

Magħmul bl-Ingliż fi Brussell, fi XX 2020.

*Għall-Kumitat Konġunt*

*Is-Segretarju għall-Unjoni Ewropea* *Il-President* *Is-Segretarju għall-Iżvizzera*

**APPENDIĊI**

**ANNESS**

**PROĊEDURI OPERAZZJONALI KOMUNI (COP)**

**skont l-Artikolu 3(6) tal-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u l-Konfederazzjoni Żvizzera dwar il-kollegament tal-iskemi għall-iskambju ta' kwoti tal-emissjonijiet ta' gassijiet serra tagħhom**
**- Proċeduri għal Soluzzjoni Proviżorja -**

## 1. GLOSSARJU

Tabella 1-1 Akronimi u Definizzjonijiet

| Akronimu/Terminu | Definizzjoni |
|---|---|
| Awtorità taċ-Ċertifikazzjoni (CA) | Entità li toħroġ ċertifikati diġitali |
| CH | Il-Konfederazzjoni Żvizzera |
| ETS | Skema għall-Iskambju ta' Kwoti tal-Emissjonijiet |
| UE | L-Unjoni Ewropea |
| IMT | Tim responsabbli għall-Ġestjoni tal-Inċidenti |
| Assi ta'l-Informazzjoni | Biċċa informazzjoni li hija ta' valur għal kumpanija jew organizzazzjoni |
| IT | Teknoloġija tal-Informazzjoni |
| ITIL | Librerija ta' Infrastruttura tat-Teknoloġija tal-Informazzjoni |
| ITSM | Ġestjoni tas-Servizzi tal-IT |
| LTS | Standards Tekniċi tal-Kollegament |
| Reġistru | Sistema kontabilistika għall-kwoti li jinħarġu taħt l-ETS, li żżomm rekord tas-sjieda tal-kwoti miżmuma f'kontijiet elettroniċi. |
| RFC | Talba għal Tibdil |
| SIL | Lista ta' Informazzjoni Sensittiva |
| SR | Talba għal Servizz |
| Wiki | Sit web li jippermetti lill-utenti jiskambjaw informazzjoni u għarfien billi jżidu jew jadattaw il-kontenut direttament permezz ta' brawżer tal-internet. |

## 2. INTRODUZZJONI

Il-Ftehim bejn l-Unjoni Ewropea u l-Konfederazzjoni Żvizzera dwar il-kollegament tal-iskemi għall-iskambju ta' kwoti tal-emissjonijiet ta' gassijiet serra tagħhom tat-23 ta' Novembru 2017 (il-"Ftehim") jipprevedi r-rikonoxximent reċiproku ta' kwoti tal-emissjonijiet li jistgħu jintużaw għall-konformità taħt l-Iskema għall-Iskambju ta' Kwoti tal-Emissjonijiet tal-Unjoni Ewropea ("EU ETS") jew l-Iskema għall-Iskambju ta' Kwoti tal-Emissjonijiet tal-Iżvizzera (l-"ETS tal-Iżvizzera"). Biex il-kollegament bejn l-EU ETS u l-ETS tal-Iżvizzera jiġi operazzjonalizzat, għandu jiġi stabbilit kollegament dirett bejn ir-Reġistru tat-Tranżazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea (EUTL) tar-Reġistru tal-Unjoni u r-Reġistru Supplimentari tat-Tranżazzjonijiet Żvizzeru (SSTL) tar-reġistru Żvizzeru, li se jippermetti t-trasferiment minn reġistru għal reġistru ta' kwoti tal-emissjonijiet maħruġa taħt kwalunkwe miż-żewġ ETS (Artikolu 3(2) tal-Ftehim). Biex il-kollegament bejn l-EU ETS u l-ETS tal-Iżvizzera jiġi operazzjonalizzat, għandu jkun hemm soluzzjoni proviżorja fis-seħħ sa Mejju 2020 jew mill-aktar fis possibbli wara dik id-data. Il-partijiet għandhom jikkooperaw biex jissostitwixxu malajr kemm jista' jkun is-soluzzjoni proviżorja b'kollegament permanenti mar-reġistru (Anness II tal-Ftehim).

Skont l-Artikolu 3(6) tal-Ftehim, l-amministratur tar-reġistru Żvizzeru u l-amministratur ċentrali tal-Unjoni għandhom jiddeterminaw il-proċeduri operazzjonali komuni (COP) relatati ma' kwistjonijiet tekniċi jew oħrajn meħtieġa għall-operat tal-kollegament u b'kunsiderazzjoni tal-prijoritajiet tal-leġiżlazzjoni domestika. Is-COP żviluppati mill-amministraturi għandhom jidħlu fis-seħħ meta jiġu adottati permezz ta' deċiżjoni tal-Kumitat Konġunt.

Is-COP, kif reġistrati f'dan id-dokument jeħtieġ jiġu adottati mill-Kumitat Konġunt bid-Deċiżjoni Nru 1/2020 tiegħu. F'konformità ma' din id-Deċiżjoni, il-Kumitat Konġunt għandu jitlob lill-amministratur tar-reġistru Żvizzeru u lill-amministratur ċentrali tal-Unjoni biex jiżviluppaw linji gwida tekniċi ulterjuri biex jiġi operazzjonalizzat il-kollegament u biex jiġi żgurat li dawn jiġu kontinwament adattati għall-progress tekniku u għar-rekwiżiti l-ġodda relatati mas-sikurezza u mas-sigurtà tal-kollegament u għall-operat effettiv u effiċjenti tiegħu.

### 2.1. Kamp ta' applikazzjoni

Dan id-dokument jirrappreżenta l-fehim komuni bejn il-Partijiet tal-Ftehim rigward l-istabbiliment tal-pedamenti proċedurali tal-kollegament bejn ir-reġistri tal-EU ETS u tal-ETS tal-Iżvizzera. Filwaqt li jiddeskrivi fil-qosor ir-rekwiżiti proċedurali ġenerali f'termini ta' operazzjonijiet, se jkun hemm bżonn ta' xi linji gwida tekniċi ulterjuri biex jiġi operazzjonalizzat il-kollegament.

Biex jiffunzjona kif suppost, il-kollegament se jkun jeħtieġ speċifikazzjonijiet tekniċi sabiex il-kollegament jiġi operazzjonalizzat ulterjorment. Skont l-Artikolu 3(7) tal-Ftehim, dawk il-kwistjonijiet huma spjegati fid-dettall fid-dokument dwar l-Istandards Tekniċi tal-Kollegament (LTS) li jeħtieġ jiġi adottat separatament b'deċiżjoni tal-Kumitat Konġunt.

L-objettiv tas-COP huwa li jiġi żgurat li s-servizzi tal-IT relatati mal-operat tal-kollegament bejn ir-reġistri tal-EU ETS u l-ETS tal-Iżvizzera, jiġu implimentati b'mod effettiv u effiċjenti, speċjalment għall-eżekuzzjoni tat-talbiet għal servizz, għas-soluzzjoni tan-nuqqasijiet fis-servizz, għat-tiswija tal-problemi, kif ukoll għat-twettiq tal-kompiti operazzjonali ta' rutina f'konformità tal-istandards internazzjonali għall-ġestjoni tas-servizzi tal-IT.

Fir-rigward tas-soluzzjoni proviżorja maqbula, se jkunu meħtieġa biss is-COP li ġejjin, li huma parti minn dan id-dokument:

- Il-Ġestjoni tal-Inċidenti

- Il-Ġestjoni tal-Problemi
- L-Eżekuzzjoni tat-Talbiet
- Il-Ġestjoni tat-Tibdil
- Il-Ġestjoni tar-Rilaxxi
- Il-Ġestjoni tal-Inċidenti tas-Sigurtà
- Il-Ġestjoni tas-Sigurtà tal-Informazzjoni

Bil-varar tal-kollegament tar-reġistru permanenti f'data aktar tard, is-COP iridu jiġu adattati u supplimentati fejn meħtieġ.

### 2.2. Destinatarji

L-udjenza fil-mira ta' dawn is-COP huma t-timijiet tal-appoġġ tar-reġistri tal-UE u tal-Iżvizzera.

## 3. APPROĊĊ U STANDARDS

Il-prinċipju li ġej japplika għas-COP kollha:

- L-UE u l-Iżvizzera jaqblu li jiddefinixxu s-COP abbażi tal-ITIL (Librerija tal-Infrastruttura tat-Teknoloġija tal-Informazzjoni, verżjoni 3). Il-prattiki minn dan l-istandard huma riutilizzati u adattati għall-ħtiġijiet speċifiċi relatati mas-soluzzjoni proviżorja.
- Il-komunikazzjoni u l-koordinazzjoni meħtieġa għall-ipproċessar tas-COP bejn iż-żewġ Partijiet issir permezz tas-Servizzi tal-Għajnuna għar-Reġistri tal-Iżvizzera u tal-UE. Il-kompiti dejjem jiġu assenjati fi ħdan Parti waħda.
- F'każ ta' nuqqas ta' qbil dwar l-immaniġġar ta' COP, dan għandu jiġi analizzat u solvut miż-żewġ Servizzi tal-Għajnuna. Jekk ma jkunx jista' jintlaħaq qbil, is-sejba ta' soluzzjoni konġunta tiġi eskalata għal-livell suċċessiv.

| **Livelli ta' eskalazzjoni** | **UE** | **CH** |
|---|---|---|
| **L-ewwel livell** | Is-Servizz tal-Għajnuna tal-UE | Is-Servizz tal-Għajnuna tal-Iżvizzera |
| **It-tieni livell** | Il-Maniġer tal-Operazzjonijiet tal-UE | Il-Maniġer tal-Applikazzjonijiet tar-Reġistru tal-Iżvizzera |
| **It-tielet livell** | Il-Kumitat Konġunt (li jista' jiddelega din ir-responsabbiltà b'kunsiderazzjoni tal-Artikolu 12(5) tal-Ftehim) | |
| **Ir-raba' livell** | Il-Kumitat Konġunt, jekk it-tielet livell jiġi delegat | |

- Kull Parti tista' tiddetermina l-proċeduri għall-operat tas-sistema tar-reġistru proprja tagħha, filwaqt li jitqiesu r-rekwiżiti u l-interfaċċi relatati ma' dawn is-COP.
- Għodda għall-Ġestjoni tas-Servizzi tal-IT (ITSM) tintuża biex tappoġġa s-COP, b'mod partikolari fil-Ġestjoni tal- Inċidenti, fil-Ġestjoni tal-Problemi u fl-Eżekuzzjoni tat-Talbiet, u l-komunikazzjoni bejn iż-żewġ Partijiet.
- Barra minn hekk, l-iskambju tal-informazzjoni bl-emails huwa permess.

- Iż-żewġ Partijiet jiżguraw li r-rekwiżiti tas-sigurtà tal-informazzjoni jiġu ssodisfati f'konformità mal-Istruzzjonijiet dwar l-Immaniġġar.

## 4. ĠESTJONI TA'L-INĊIDENTI

L-objettiv tal-proċess tal-Ġestjoni tal-Inċidenti huwa li s-servizzi tal-IT jerġgħu lura għal-livell tas-servizz normali mill-aktar fis possibbli u bl-inqas xkiel għan-negozju.

Il-Ġestjoni tal-Inċidenti jenħtieġ li żżomm ukoll rekord tal-inċidenti għal skopijiet ta' rapportar u tintegra ma' proċessi oħra biex tixpruna titjib kontinwu.

- Minn perspettiva globali, il-Ġestjoni tal-Inċidenti tinkludi l-attivitajiet li ġejjin:
- Detezzjoni u reġistrazzjoni tal-inċidenti
- Klassifikazzjoni u appoġġ inizjali
- Investigazzjoni u dijanjożi
- Soluzzjoni u rkupru
- Għeluq tal-inċident

Matul iċ-ċiklu tal-ħajja ta' inċident, il-proċess għall-Ġestjoni tal-Inċidenti huwa responsabbli għall-immaniġġar kontinwu tas-sjieda, għall-monitoraġġ, għat-traċċar u għall-komunikazzjoni.

### 4.1. Detezzjoni u reġistrazzjoni tal-inċidenti

Inċident jista' jiġi identifikat minn grupp ta' appoġġ, permezz ta' għodod għall-monitoraġġ awtomatizzati jew minn persunal tekniku li jwettaq sorveljanza ta' rutina.

Ladarba jiġi identifikat, inċident irid jiġi reġistrat u assenjat identifikatur uniku li jippermetti t-traċċar u l-monitoraġġ xierqa tal-inċident. L-identifikatur uniku ta' inċident huwa l-identifikatur assenjat fis-sistema komuni ta' reġistrazzjoni mis-Servizz tal-Għajnuna tal-Parti (l-UE jew l-Iżvizzera) li tkun issenjalat l-inċident , u jeħtieġ jintuża f'kull komunikazzjoni relatata ma' dan l-inċident.

Għall-inċidenti kollha, il-punt ta' kuntatt jenħtieġ li jkun is-Servizz tal-Għajnuna tal-Parti li tkun irreġistrat l-inċident.

### 4.2. Klassifikazzjoni u appoġġ inizjali

L-għan tal-klassifikazzjoni tal- inċidenti hija l-fehim u l-identifikazzjoni ta' liema sistema u/jew servizz huma affettwati, u sa liema punt. Biex tkun effettiva, il-klassifikazzjoni għandha tindirizza l-inċident lir-riżorsa korretta mal-ewwel tentattiv, sabiex titħaffef is-soluzzjoni tal-inċident.

Il-fażi tal-klassifikazzjoni jenħtieġ li tikkategorizza u tipprijoritizza l-inċident skont l-impatt u l-urġenza tiegħu, sabiex dan jiġi ttrattat skont il-perjodu ta' żmien rilevanti għall-prijorità.

Jekk l-inċident għandu impatt potenzjali fuq il-kunfidenzjalità jew fuq l-integrità tad-*data* sensittiva, u/jew impatt fuq id-disponibbiltà tas-sistema, l-inċident għandu jiġi ddikjarat ukoll bħala inċident tas-sigurtà u mbagħad jiġi ġestit skont il-proċess definit fil-kapitolu "Ġestjoni tal-Inċidenti tas-Sigurtà" ta' dan id-dokument.

Jekk ikun possibbli, is-Servizz tal-Għajnuna li jkun irreġistra l-inċident għandu jagħmel dijanjożi inizjali. Għal dan, is-Servizz tal-Għajnuna se jara jekk l-inċident huwiex żball magħruf. Jekk iva, allura l-perkors tas-soluzzjoni jew is-soluzzjoni alternattiva jkunu diġà magħrufa u dokumentati.

Jekk is-Servizz tal-Għajnuna jirnexxielu jsolvi l-inċident, allura f'dan il-punt jagħlaq effettivament l-inċident, peress li l-iskop ewlieni tal-Ġestjoni tal-Inċidenti jkun issodisfat (jiġifieri s-servizz jerġa' lura rapidament għall-utent finali). Jekk le, is-Servizz tal-Għajnuna se jeskala l-inċident lill-grupp għas-soluzzjoni xieraq għal investigazzjoni u dijanjożi ulterjuri.

### 4.3. Investigazzjoni u dijanjożi

L-investigazzjoni u d-dijanjożi tal-inċidenti huma applikati meta inċident ma jkunx jista' jissolva mis-Servizz tal-Għajnuna bħala parti mid-dijanjożi inizjali, u għalhekk dan jiġi eskalat kif xieraq. L-eskalazzjoni tal-inċident hija parti sħiħa mill-proċess tal-investigazzjoni u d-dijanjożi.

Prattika komuni fil-fażi tal-investigazzjoni u d-dijanjożi hija t-tentattiv biex l-inċident jinħoloq mill-ġdid taħt kundizzjonijiet ikkontrollati. Waqt l-investigazzjoni u d-dijanjożi tal-inċident huwa importanti li wieħed jifhem l-ordni eżatta tal-avvenimenti li wasslu għall-inċident.

L-eskalazzjoni hija r-rikonoxximent li inċident ma jistax jissolva fil-livell tal-appoġġ attwali, u jrid jgħaddi għand grupp tal-appoġġ ta' livell ogħla jew lill-Parti l-oħra. L-eskalazzjoni tista' ssegwi żewġ perkorsi: orizzontali (funzjonali) jew vertikali (ġerarkika).

Is-Servizz ta'l-Għajnuna li jkun irreġistra u skatta l-inċident huwa responsabbli għall-eskalazzjoni tal-inċident lir-riżorsa xierqa u għat-traċċar tal-istatus ġenerali u l-assenjazzjoni tal-inċident.

Il-Parti li jkun ġie assenjat lilha l-inċident hija responsabbli biex tiżgura li l-azzjonijiet rikjesti jsiru fil-ħin, u biex tipprovdi rispons lis-Servizz tal-Għajnuna tal-Parti tagħha stess.

### 4.4. Soluzzjoni u rkupru

Is-soluzzjoni u l-irkupru tal-inċidenti jsiru ladarba l-inċident jiġi mifhum bis-sħiħ. Meta inċident tinstablu soluzzjoni, ifisser li jkun ġie identifikat mod kif tiġi rrettifikata l-kwistjoni. L-att tal-applikazzjoni tas-soluzzjoni huwa l-fażi tal-irkupru.

Ladarba r-riżorsi xierqa jsolvu n-nuqqas fis-servizz, l-inċident jerġa' jintbagħat lura għand is-Servizz tal-Għajnuna rilevanti li jkun irreġistra l-inċident, u jikkonferma mal-inizjatur tal-inċident li l-iżball ġie rrettifikat u li l-inċident jista' jingħalaq. Is-sejbiet mill-ipproċessar tal-inċident jeħtieġ jiġu reġistrati għall-użu futur.

L-irkupru jista' jitwettaq mill-persunal tal-appoġġ tal-IT jew billi l-utent finali jingħata sett ta' struzzjonijiet xi jsegwi.

### 4.5. Għeluq tal-inċidenti

L-għeluq huwa l-aħħar pass fil-proċess tal-Ġestjoni tal-Inċidenti u jseħħ ftit wara s-soluzzjoni tal-inċident.

Fost il-lista ta' kontroll tal-attivitajiet li jeħtieġu jsiru matul il-fażi tal-għeluq, qed jiġi enfasizzat dan li ġej:

- Il-verifika tal-kategorizzazzjoni inizjali li ġiet assenjata lill-inċident;
- Il-kisba korretta tal-informazzjoni kollha dwar l-inċident;
- Id-dokumentazzjoni korretta tal-inċident u l-aġġornament tal-bażi tal-għarfien;
- Il-komunikazzjoni xierqa ma' kull parti kkonċernata li hija direttament jew indirettament affettwata mill-inċident.

Inċident jingħalaq formalment ladarba l-fażi tal-għeluq tal-inċident tiġi eżegwita mis-Servizz tal-Għajnuna u kkomunikata lill-Parti l-oħra.

Ladarba inċident jingħalaq, ma jerġax jinfetaħ. Jekk inċident jerġa' jseħħ fi żmien qasir, ma jerġax jinfetaħ u minflok irid jiġi reġistrat inċident ġdid.

Jekk l-inċident ikun qed jiġi traċċat kemm mis-Servizz tal-Għajnuna tal-UE kif ukoll minn dak tal-Iżvizzera, l-għeluq finali huwa r-responsabbiltà tas-Servizz tal-Għajnuna li jkun irreġistra l-inċident.

## 5. ĠESTJONI TAL-PROBLEMI

Din il-proċedura jenħtieġ li tiġi segwita kull meta tiġi identifikata problema u għalhekk tiskatta l-proċess tal-Ġestjoni tal-Problemi. Il-Ġestjoni tal-Problemi tiffoka fuq it-tisħiħ tal-kwalità u t-tnaqqis tal-volum ta' inċidenti senjalati. Problema tista' tkun il-kawża ta' inċident wieħed jew aktar. Meta jiġi rrapportat inċident, l-objettiv tal-Ġestjoni tal-Inċidenti huwa li s-servizz jerġa' lura mill-aktar fis possibbli, possibbilment billi jintużaw soluzzjonijiet alternattivi. Meta tinqala' problema, l-objettiv huwa li tiġi investigata l-kawża prinċipali tal-kwistjoni sabiex jiġi identifikat tibdil li jiżgura li l-problema u l-inċidenti relatati ma jerġgħux iseħħu.

### 5.1. Identifikazzjoni u reġistrazzjoni tal-problemi

Il-punt ta' kuntatt għal kwistjonijiet relatati mal-problema jkun is-Servizz tal-Għajnuna tal-UE jew dak tal-Iżvizzera, skont liema Parti tkun irreġistrat l-inċident.

L-identifikatur uniku ta' problema huwa l-identifikatur assenjat mill-Ġestjoni tas-Servizzi tal-IT (ITSM). Għandu jintuża f'kull komunikazzjoni relatata ma' din il-problema.

Problema tista' tiġi skattata minn inċident jew tista' tinfetaħ bħala att fuq inizjattiva personali biex jissewwew kwistjonijiet skoperti fis-sistema fi kwalunkwe fażi.

### 5.2. Prijoritizzazzjoni tal-Problemi

Il-problemi jistgħu jiġu kategorizzati skont is-severità u l-prijorità tagħhom bl-istess mod bħall-inċidenti sabiex jiġi ffaċilitat it-traċċar tagħhom, filwaqt li jitqiesu l-impatt tal-inċidenti assoċjati u l-frekwenza tal-okkorrenza tagħhom.

### 5.3. Investigazzjoni u dijanjożi tal-problemi

Kull Parti tista' tissenjala problema u s-Servizz tal-Għajnuna tal-Parti promotur se jkun responsabbli biex jirreġistra l-problema, jassenjaha lir-riżorsa xierqa u jittraċċa l-istatus ġenerali.

Il-grupp għas-soluzzjoni li l-problema tkun ġiet eskalata lilu, huwa responsabbli għall-immaniġġar tal-problema fil-ħin u għall-komunikazzjoni mas-Servizz tal-Għajnuna.

Meta mitlub, iż-żewġ Partijiet huma responsabbli li jiżguraw it-twettieq tal-azzjonijiet assenjati, u li jipprovdu rispons lis-Servizz tal- Għajnuna tal-Parti tagħhom stess.

### 5.4. Soluzzjoni

Il-grupp għas-soluzzjoni li tiġi assenjata l-problema lilu, huwa responsabbli għas-soluzzjoni tal-problema u għall-forniment tal- informazzjoni rilevanti lis-Servizz tal-Għajnuna tal-Parti tiegħu stess.

Is-sejbiet mill-ipproċessar tal-problema jeħtieġ jiġu reġistrati għall-użu futur.

### 5.5. Għeluq tal-problemi

Problema tingħalaq formalment ladarba l-problema tissewwa bl-implimentazzjoni tat-tibdil. Il-fażi tal-għeluq tal-problema se ssir mis-Servizz tal-Għajnuna li jkun irreġistra l-problema u informa lis-Servizz tal-Għajnuna tal-Parti l-oħra.

## 6. EŻEKUZZJONI TAT-TALBIET

Il-Proċess tal-Eżekuzzjoni tat-Talbiet huwa l-ġestjoni minn tarf sa tarf ta' talba għal servizz ġdid jew eżistenti mill-mument li tiġi reġistrata u approvata sakemm tingħalaq. Normalment, it-Talbiet għal Servizz huma talbiet żgħar, predefiniti, ripetibbli, frekwenti, approvati minn qabel u proċedurali.

Il-passi ewlenin li jridu jiġu segwiti huma deskritti hawn taħt:

### 6.1. Issir it-Talba

L-informazzjoni relatata ma' Talba għal Servizz tiġi ppreżentata lis-Servizz tal-Għajnuna tal-UE jew tal-Iżvizzera b'email, bit-telefon, jew b'għodda għall-Ġestjoni tas-Servizzi tal-IT (ITSM) jew b'xi mezz ta' komunikazzjoni ieħor maqbul.

### 6.2. Reġistrazzjoni u Analiżi tat-Talba

Għat-Talbiet kollha għal Servizz, il-punt ta' kuntatt jenħtieġ li jkun is-Servizz tal-Għajnuna tal-UE jew tal-Iżvizzera, skont il-Parti li tkun għamlet it-Talba għal Servizz. Dan is-Servizz tal-Għajnuna se jkun responsabbli għar-reġistrazzjoni u l-analiżi tat-Talba għal Servizz bid-diliġenza xierqa.

### 6.3. Approvazzjoni tat-Talba

L-Aġent tas-Servizz tal-Għajnuna tal-Parti li tkun għamlet it-Talba għal Servizz jiċċekkja jekk hemmx bżonn xi approvazzjonijiet mill-Parti l-oħra u jekk ikun il-każ, jipproċedi biex jiksibhom. Jekk it-Talba għal Servizz ma tiġix approvata, is-Servizz tal-Għajnuna jaġġorna u jagħlaq il-kwistjoni.

### 6.4. Eżekuzzjoni tat-Talbiet

Dan il-pass jindirizza l-immaniġġar effettiv u effiċjenti tat-Talbiet għal Servizz. Trid issir distinzjoni bejn il-każijiet li ġejjin:

- L-eżekuzzjoni tat-Talba għal Servizz taffettwa Parti waħda biss. F'dan il-każ, din il-Parti toħroġ l-ordnijiet tax-xogħol u tikkoordina l-eżekuzzjoni.
- L-implimentazzjoni tat-Talba għal Servizz taffettwa kemm lill-UE kif ukoll lill-Iżvizzera. F'dan il-każ, is-Servizzi tal-Għajnuna joħorġu l-ordnijiet tax-xogħol skont il-qasam ta' responsabbiltà tagħhom. L-ipproċessar tal-eżekuzzjoni tat-Talba għal Servizz jiġi kkoordinat bejn iż-żewġ Servizzi tal-Għajnuna. Ir-responsabbiltà ġenerali hija tas-Servizz tal-Għajnuna li jkun irċieva u ta bidu għat-Talba għal Servizz.

Meta t-Talba għal Servizz tkun issolviet, trid titqiegħed fi Stat ta' "Solvuta".

### 6.5. Eskalazzjoni tat-Talba

Jekk ikun meħtieġ, is-Servizz tal- Għajnuna jista' jeskala t-Talba għal Servizz pendenti lir-riżorsa xierqa (Parti terza).

L-eskalazzjonijiet isiru lill-Partijiet terzi rispettivi, jiġifieri s-Servizz tal-Għajnuna tal-UE jkollu jgħaddi mis-Servizz tal-Għajnuna tal-Iżvizzera għall-eskalazzjoni għal Parti terza tal-Iżvizzera, u viċi versa.

Il-Parti terza li tkun ġiet eskalata t-Talba għal Servizz lilha, hija responsabbli għall-immaniġġar tat-Talba għal Servizz fil-ħin u għall-komunikazzjoni mas-Servizz tal-Għajnuna li jkun eskala t-Talba għal Servizz.

Is-Servizz tal-Għajnuna li jkun irreġistra t-Talba għal Servizz huwa responsabbli għat-traċċar tal-istatus ġenerali u għall-assenjazzjoni ta' Talba għal Servizz.

### 6.6. Rieżami tal-Eżekuzzjoni ta' Talba

Is-Servizz tal-Għajnuna responsabbli jressaq ir-Rekord dwar Talba għal Servizz għal kontroll finali tal-kwalità qabel ma jingħalaq. L-għan huwa li jiġi żgurat li t-Talba għal Servizz tiġi verament ipproċessata u li l-informazzjoni kollha meħtieġa biex jiġi deskritt iċ-ċiklu tal-ħajja tat-talba tkun ingħatat biżżejjed fid-dettall. Minbarra dan, is-sejbiet mill-ipproċessar tat-talba jeħtieġ jiġu reġistrati għall-użu futur.

### 6.7. Għeluq ta' Talba

Jekk il-Partijiet assenjati jaqblu li t-Talba għal Servizz tkun ġiet eżegwita u min għamel it-talba jqis li l-każ issolva, l-istatus suċċessiv li jeħtieġ jingħata huwa "Magħluqa".

Talba għal Servizz tingħalaq formalment ladarba s-Servizz tal-Għajnuna li jkun irreġistra t-Talba għal Servizz ikun eżegwixxa l-fażi tal-għeluq tat-talba u jkun informa lis-Servizz tal-Għajnuna tal-Parti l-oħra.

## 7. ĠESTJONI TAT-TIBDIL

L-objettiv huwa li jiġi żgurat li jintużaw metodi u proċeduri standardizzati għall-immaniġġar effiċjenti u fil-pront tat-tibdil kollu biex tiġi kkontrollata l-infrastruttura tal-IT, sabiex jiġi minimizzat l-għadd u l-impatt ta' kwalunkwe inċident relatat mal-għoti tas-servizz. It-tibdil fl-infrastruttura tal-IT jista' jkun wieħed reattiv bi tweġiba għal problemi jew għal rekwiżiti imposti esternament, pereżempju tibdil leġiżlattiv, jew wieħed proattiv f'tentattiv biex tittejjeb l-effiċjenza u l-effikaċja jew biex jiġu permessi jew riflessi inizjattivi tan-negozju.

Il-proċess tal-Ġestjoni tat-Tibdil jinkludi stadji differenti li jaqbdu d-dettalji kollha dwar Talba għat-Tibdil għat-traċċar fil-futur. Dawn il-proċessi jiżguraw li t-tibdil jiġi vvalidat u ttestjat qabel ma jiġi varat. Il-proċess tal-Ġestjoni tar-Rilaxxi huwa responsabbli għall-varar b'suċċess.

### 7.1. Talba għal Tibdil

Talba għal Tibdil (RFC) titressaq lit-tim responsabbli għall-Ġestjoni tat-Tibdil għal validazzjoni u approvazzjoni. Għat-Talbiet kollha għal Tibdil, il-punt ta' kuntatt jenħtieġ li jkun is-Servizz tal-Għajnuna tal-UE jew tal-Iżvizzera, skont il-Parti li tkun għamlet it-talba. Dan is-Servizz tal-Għajnuna huwa responsabbli għar-reġistrazzjoni u għall-analiżi tat-talba bid-diliġenza xierqa.

Talbiet għal Tibdil jistgħu joriġinaw minn:

- Inċident li jikkawża tibdil;
- Problema eżistenti li twassal għal tibdil;
- Talba mingħand utent finali għal tibdil ġdid;
- Tibdil bħala riżultat ta' manutenzjoni li tkun għaddejja;

- Tibdil leġiżlattiv.

### 7.2. Evalwazzjoni tat-Tibdil u Ppjanar

Dan l-istadju jittratta l-valutazzjoni tat-tibdil u l-attivitajiet tal-ippjanar. Jinkludi attivitajiet ta' prijoritizzazzjoni u ta' ppjanar biex jiġu minimizzati r-riskji u l-impatt.

Jekk l-implimentazzjoni tal-RFC taffettwa kemm lill-UE kif ukoll lill-Iżvizzera, il-Parti li tkun irreġistrat l-RFC tivverifika l-evalwazzjoni tat-tibdil u l-ippjanar mal-Parti l-oħra.

### 7.3. Approvazzjonijiet tat-Tibdil

Kull talba għal tibdil reġistrata trid tiġi approvata mil-livell ta' eskalazzjoni rilevanti.

### 7.4. Implimentazzjoni tat-Tibdil

L-implimentazzjoni tat-tibdil tiġi mmaniġġata fil-Ġestjoni tar-Rilaxxi. It-timijiet responsabbli għall-Ġestjoni tar-Rilaxxi taż-żewġ Partijiet isegwu l-proċessi proprji li jinvolvu l-ippjanar u l-ittestjar. Il-valutazzjoni tat-tibdil isseħħ ladarba tintemm l-implimentazzjoni. Sabiex jiġi żgurat li kollox ikun mexa skont il-pjan, il-proċess eżistenti tal-Ġestjoni tat-Tibdil jiġi kontinwament rivedut u aġġornat meta meħtieġ.

## 8. ĠESTJONI TAR-RILAXXI

Rilaxx jirrappreżenta tibdil wieħed jew aktar għal servizz tal-IT, li jingħabru fi pjan ta' rilaxx li jridu jiġu awtorizzati, ippreparati, mibnija, ittestjati u varati flimkien. Rilaxx uniku jista' jirrappreżenta t-tneħħija ta' bug, tibdil fil-ħardwer jew f'komponenti oħra, tibdil fis-softwer, aġġornamenti tal-verżjonijiet tal-applikazzjonijiet, tibdil fid-dokumentazzjoni u/jew fil-proċessi. Il-kontenut ta' kull rilaxx jiġi ġestit, ittestjat u varat bħala entità unika.

Il-Ġestjoni tar-Rilaxxi għandha l-għan li tippjana, tibni, tittestja u tivvalida, u tipprovdi l-kapaċità biex jingħataw is-servizzi mfassla, li se jissodisfaw ir-rekwiżiti tal-partijiet ikkonċernati u jiksbu l-objettivi maħsuba. Il-kriterji ta' aċċettazzjoni għal kull tibdil fis-servizz se jiġu definiti u dokumentati matul il-koordinazzjoni tat-tfassil u jingħataw lit-timijiet responsabbli għall-Ġestjoni tar-Rilaxxi.

Normalment ir-rilaxx se jkun jikkonsisti f'għadd ta' tiswijiet ta' problemi u titjib ta' servizz. Ikun fih is-softwer ġdid jew mibdul meħtieġ u kwalunkwe ħardwer ġdid jew mibdul meħtieġ għall-implimentazzjoni tat-tibdil approvat.

### 8.1. Ippjanar tar-rilaxxi

Fl-ewwel stadju tal-proċess it-tibdil awtorizzat jiġi assenjat lill-pakketti tar-rilaxxi u jiġi definit il-kamp ta' applikazzjoni u l-kontenut tar-rilaxxi. Abbażi ta' din l-informazzjoni, is-subproċess tal-Ippjanar tar-Rilaxxi jiżviluppa skeda għall-bini, l-ittestjar u l-varar tar-rilaxx.

L-ippjanar jenħtieġ li jiddefinixxi:

- Il-kamp ta' applikazzjoni u l-kontenut tar-rilaxx;
- Il-valutazzjoni tar-riskju u l-profil tar-riskju għar-rilaxx;
- Il-klijent/l-utenti affettwati mir-rilaxx;
- It-tim responsabbli għar-rilaxx;
- L-istrateġija għall-forniment u l-varar;
- Ir-riżorsi għar-rilaxx u l-varar.

Iż-żewġ Partijiet jinformaw lil xulxin dwar l-ippjanar tar-rilaxx u dwar il-perjodu ta' żmien għall-manutenzjoni tagħhom. Jekk rilaxx jaffettwa kemm lill-UE kif ukoll lill-Iżvizzera, huma jikkoordinaw l-ippjanar u jiddefinixxu perjodu ta' żmien komuni għall-manutenzjoni.

### 8.2. Bini u Ttestjar tal-Pakkett tar-Rilaxx

Il-pass tal-bini u tal-ittestjar tal-proċess tal-Ġestjoni tar-Rilaxxi jistabbilixxi l-approċċ għall-eżekuzzjoni tar-rilaxx jew tal-pakkett ta' rilaxx u għaż-żamma tal-ambjenti kkontrollati qabel isir it-tibdil fil-produzzjoni, kif ukoll l-ittestjar tat-tibdil kollu fl-ambjenti kollha rilaxxati.

Jekk rilaxx jaffettwa kemm lill-UE kif ukoll lill-Iżvizzera, huma jikkoordinaw il-pjanijiet għall-forniment u għall-ittestjar. Dan jinkludi l-aspetti li ġejjin:

- Kif u meta se jiġu implimentati l-unitajiet tar-rilaxx u l-komponenti tas-servizz;
- Kemm jieħdu żmien tipikament; x'jiġri jekk ikun hemm dewmien;
- Kif jiġi traċċat il-progress tal-forniment u tinkiseb konferma;
- Metriċi għall-monitoraġġ u għad-determinazzjoni tas-suċċess tal-isforz għall-varar tar-rilaxx;
- Każijiet komuni ta' ttestjar għall-funzjonalitajiet u għat-tibdil rilevanti.

Fl-aħħar ta' dan is-subproċess, il-komponenti kollha meħtieġa tar-rilaxx huma lesti biex jidħlu fil-fażi ta' operattiva tal-varar .

### 8.3. Tħejjija għall-varar

Is-subproċess ta' tħejjija jiżgura li l-pjanijiet ta' komunikazzjoni huma definiti sew u li n-notifiki huma lesti biex jintbagħtu lill-partijiet ikkonċernati u lill-utenti finali kollha milquta, u li r-rilaxx jiġi integrat fil-proċess tal-Ġestjoni tat-Tibdil sabiex jiġi żgurat li t-tibdil kollu jsir b'mod ikkontrollat u approvat mill-fora meħtieġa.

Jekk rilaxx jaffettwa kemm lill-UE kif ukoll lill-Iżvizzera, huma għandhom jikkoordinaw l-attivitajiet li ġejjin:

- Ir-reġistrazzjoni tat-Talbiet għal Tibdil għall-iskedar u t-tħejjija tal-varar fl-ambjent tal-Produzzjoni;
- Il-ħolqien tal-pjan ta' implimentazzjoni;
- L-approċċ ta' tneħħija, sabiex f'każ li l-varar ma jirnexxix, l-istat preċedenti jista' jerġa' jidħol fis-seħħ;
- In-notifiki jintbagħtu lill-Partijiet kollha neċessarji;
- Il-ħtieġa ta' approvazzjoni għall-implimentazzjoni tar-rilaxx mil-livell ta' eskalazzjoni rilevanti.

### 8.4. Tneħħija tar-rilaxx

F'każ li l-varar ma jirnexxix jew l-ittestjar ikun identifika li l-varar ma kienx suċċess jew ma ssodisfax il-kriterji maqbula ta' aċċettazzjoni/kwalità, it-timijiet responsabbli għall-Ġestjoni tar-Rilaxxi taż-żewġ Partijiet se jkollhom jerġgħu lura għall-istat preċedenti. Il-partijiet ikkonċernati kollha neċessarji jridu jiġu infurmati, inklużi l-utenti finali milquta/fil-mira. Sakemm tasal l-approvazzjoni, il-proċess jista' jerġa' jibda fi kwalunkwe stadju preċedenti.

### 8.5. Reviżjoni u għeluq tar-rilaxx

Waqt ir-reviżjoni ta' varar, jenħtieġ li jiġu inklużi l-attivitajiet li ġejjin:

- Il-qbid tar-rispons dwar is-sodisfazzjon tal-klijenti, tal-utenti u dwar il-forniment tas-servizz (jingabar ir-rispons u jiġi kkunsidrat għat-titjib kontinwu tas-servizz);
- Ir-reviżjoni ta' kwalunkwe kriterju ta' kwalità li ma jkunx intlaħaq;
- L-ivverifikar li kwalunkwe azzjoni, tiswijiet u tibdil neċessarji tlestew;
- L-iżgurar li fl-aħħar tal-varar ma jkunx għad fadal kwistjonijiet dwar il-kapaċità, ir-riżorsi jew il-prestazzjoni;
- L-ivverifikar li kwalunkwe problema, żbalji magħrufa u soluzzjonijiet temporanji huma dokumentati u aċċettati mill-klijent, mill-utenti finali, mill-appoġġ operazzjonali, u minn Partijiet oħra milquta;
- Il-monitoraġġ tal-inċidenti u tal-problemi kkawżati mill-varar (jingħata appoġġ bikri lit-timijiet operazzjonali f'każ li r-rilaxx ikun wassal għal żieda fil-volumi ta' xogħol);
- L-aġġornar tad-dokumentazzjoni ta' appoġġ (jiġifieri d-dokumenti bl-informazzjoni teknika);
- It-trasferiment formali tal-varar tar-rilaxx lill-operazzjonijiet tas-servizzi;
- Id-dokumentazzjoni tat-tagħlimiet meħuda;
- Il-ġbir tad-dokument ta' sinteżi dwar ir-rilaxx mit-timijiet responsabbli għall-implimentazzjoni;
- L-għeluq formali tar-rilaxx wara li jkun verifikat ir-rekord tat-Talba għal Tibdil.

## 9. ĠESTJONI TAL-INĊIDENTI TAS-SIGURTÀ

Il-Ġestjoni tal-Inċidenti tas-Sigurtà hija għall-immaniġġar tal-inċidenti tas-sigurtà sabiex l-inċidenti jkunu jistgħu jiġu komunikati lill-partijiet ikkonċernati potenzjalment milquta; l-evalwazzjoni u l-prijoritizzazzjoni tal-inċident; u r-reazzjoni għall-inċidenti biex jissolva kwalunkwe ksur attwali, suspettat jew potenzjali tal-kunfidenzjalità, tad-disponibbiltà jew tal-integrità tal-assi ta' informazzjoni sensittiva.

### 9.1. Kategorizzazzjoni tal-Inċidenti tas-Sigurtà tal-Informazzjoni

L-inċidenti kollha li jaffettwaw il-kollegament bejn ir-Reġistru tal-Unjoni u r-reġistru Żvizzeru għandhom jiġu analizzati biex tiġi determinata l-possibilità ta' ksur tal-kunfidenzjalità, tal-integrità jew tad-disponibbiltà ta' kwalunkwe informazzjoni sensittiva reġistrata fil-Lista tal-Informazzjoni Sensittiva (SIL).

F'dak il-każ, l-inċident għandu jiġi kkaratterizzat bħala inċident tas-sigurtà tal-informazzjoni, jiġi minnufih reġistrat fl-għodda għall-Ġestjoni tas-Servizzi tal-IT (ITSM) u jiġi ġestit bħala tali.

### 9.2. Ġestjoni tal-Inċidenti tas-Sigurtà tal-Informazzjoni

L-inċidenti tas-Sigurtà jaqgħu taħt ir-responsabbiltà tat-tielet livell ta' eskalazzjoni u s-soluzzjoni tal-inċidenti se tiġui ttrattata minn Tim iddedikat responsabbli għall-Ġestjoni tal-Inċidenti (IMT).

L-IMT huwa responsabbli għal li ġej:

- It-twettiq tal-ewwel analiżi, il-kategorizzazzjoni u l-klassifikazzjoni tas-severità tal-inċident;
- Il-koordinazzjoni tal-azzjonijiet bejn il-partijiet ikkonċernati kollha inkluża d-dokumentazzjoni sħiħa tal-analiżi tal-inċident, id-deċiżjonijiet meħuda biex jiġi indirizzat l-inċident u n-nuqqasijiet possibbli identifikati;
- Skont is-severità tal-inċident tas-sigurtà, jeħtieġ jiġi eskalat fil-ħin għal-livell xieraq għal skopijiet ta' informazzjoni u/jew għal deċiżjoni.

Fil-proċess tal-Ġestjoni tas-Sigurtà tal-Informazzjoni, l-informazzjoni kollha dwar l-inċidenti tiġi kklassifikata fl-ogħla livell ta' sensittività tal-informazzjoni, iżda fi kwalunkwe każ mhux inqas minn ETS SENSITTIVA.

Fil-każ ta' investigazzjoni għaddejja u/jew nuqqas li jista' jiġi sfruttat u sakemm jissolva, l-informazzjoni tiġi kklassifikata bħala ETS KRITIKA.

### 9.3. Identifikazzjoni tal-Inċidenti tas-Sigurtà

Skont it-tip ta' avveniment tas-sigurtà, l-uffiċjal għas-sigurtà tal-informazzjoni jiddetermina l-organizzazzjonijiet xierqa li jeħtieġ ikunu involuti u jkunu parti mill-IMT.

### 9.4. Analiżi tal-Inċidenti tas-Sigurtà

L-IMT jaħdem kif xieraq, mal-organizzazzjonijiet kollha involuti u mal-membri rilevanti tat-timijiet tagħhom biex issir reviżjoni tal-inċident. Matul l-analiżi, jiġi identifikat il-livell tat-telf tal-kunfidenzjalità, tal-integrità jew tad-disponibbiltà ta' assi u jiġu vvalutati l-konsegwenzi għall-organizzazzjonijiet kollha milquta. Imbagħad jiġu definiti l-azzjonijiet inizjali u ta' segwitu għas-soluzzjoni tal-inċident u għall-ġestjoni tal-impatt tiegħu, inkluż l-impatt ta' dawn l-azzjonijiet fuq ir-riżorsi.

### 9.5. Valutazzjoni tas-Severità tal-Inċidenti tas-Sigurtà, Eskalazzjoni u Rapportar

L-IMT għandu jivvaluta s-severità ta' kwalunkwe inċident ġdid tas-sigurtà, wara li jiġi karatterizzat, u għandu jieħu l-azzjoni meħtieġa minnufih skont is-severità tal-inċident.

### 9.6. Rapportar dwar ir-Reazzjoni għas-Sigurtà

Fir-rapport dwar ir-reazzjoni għall-inċidenti tas-sigurtà tal-informazzjoni, l-IMT jinkludi r-riżultati dwar it-trażżin tal-inċident u l-irkupru. Ir-rapport jingħadda lit-tielet livell ta' eskalazzjoni permezz ta' email sigura jew b'mezzi oħra ta' komunikazzjoni sigura aċċettati reċiprokament.

Il-Parti responsabbli tirrevedi r-riżultati dwar it-trażżin u l-irkupru u:

- Terġa' tikkollega r-reġistru f'każ li dan ikun ġie skonnettjat;
- Tipprovdi komunikazzjonijiet dwar l-inċident lit-timijiet tar-reġistru;
- Tagħlaq l-inċident.

Fir-rapport dwar l-inċident tas-sigurtà tal-informazzjoni, l-IMT jenħtieġ li jinkludi – b'mod sigur – id-dettalji rilevanti sabiex tiġi żgurata reġistrazzjoni u komunikazzjoni konsistenti u sabiex tkun tista' tittieħed azzjoni xierqa u fil-pront għat-trażżin tal-inċident. Wara li jitlesta, l-IMT jipprovdi r-rapport finali dwar l-inċident tas-sigurtà tal-informazzjoni fil-ħin.

### 9.7. Monitoraġġ, Bini tal-Kapaċità u Titjib Kontinwu

L-IMT se jipprovdi r-rapporti dwar l-inċidenti kollha tas-sigurtà lit-tielet livell ta' eskalazzjoni. Dan il-livell ta' eskalazzjoni se juża r-rapporti biex jiġu ddeterminati dawn li ġejjin:

- In-nuqqasijiet fil-kontrolli tas-sigurtà u/jew l-operat li jridu jissaħħu;
- Il-ħtiġijiet possibbli biex din il-proċedura tissaħħaħ sabiex tittejjeb l-effettività tar-reazzjoni tagħha għall-inċidenti;

- It-taħriġ u l-opportunitajiet għall-bini tal-kapaċità biex tkompli tissaħħaħ ir-reżiljenza tas-sigurtà tal-informazzjoni tas-sistemi tar-reġistri, jitnaqqas ir-riskju ta' inċidenti fil-futur u jiġi minimizzat l-impatt tagħhom.

## 10. ĠESTJONI TAS-SIGURTÀ TAL-INFORMAZZJONI

L-għan tal-Ġestjoni tas-Sigurtà tal-Informazzjoni huwa li tiġi żgurata l-kunfidenzjalità, l-integrità u d-disponibbiltà tal-informazzjoni klassifikata, tad-*data* u tas-servizzi tal-IT ta' organizzazzjoni. Minbarra l-komponenti tekniċi inkluż it-tfassil u l-ittestjar tagħhom (ara LTS), il-proċeduri operazzjonali komuni li ġejjin huma meħtieġa biex jiġu ssodisfati r-rekwiżiti tas-sigurtà għas-soluzzjoni proviżorja.

### 10.1. Identifikazzjoni tal-Informazzjoni Sensittiva

Is-sensittività ta' informazzjoni tiġi vvalutata billi jiġi determinat il-livell tal-Impatt fuq in-Negozju (eż. telf finanzjarju, degradazzjoni tal-immaġni, ksur tal-liġi…) li jista' jkollu ksur tas-sigurtà relatat ma' din l-informazzjoni.

L-assi tal-informazzjoni sensittiva għandhom jiġu identifikati abbażi tal-impatt tagħhom fuq il-kollegament.

Il-livell ta' sensittività ta' din l-informazzjoni għandu jiġi vvalutat skont l-iskala tas-sensittività applikabbli għal dan il-kollegament u kif deskritt fid-dettall fit-taqsima "Ġestjoni tal-Inċidenti tas-Sigurtà tal-Informazzjoni' ta' dan id-dokument.

### 10.2. Livelli ta' sensittività tal-Assi tal-Informazzjoni

Malli jiġi identifikat, l-assi tal-informazzjoni jiġi kklassifikat billi jiġu applikati r-regoli li ġejjin:

- L-identifikazzjoni ta' mill-inqas livell GĦOLI uniku ta' kunfidenzjalità, integrità jew disponibbiltà tikklassifika l-assi bħala ETS KRITIKA;
- L-identifikazzjoni ta' mill-inqas livell MEDJU uniku ta' kunfidenzjalità, integrità jew disponibbiltà tikklassifika l-assi bħala ETS SENSITTIVA;
- L-identifikazzjoni ta' livelli BAXXI biss ta' kunfidenzjalità, integrità jew disponibbiltà tikklassifika l-assi bħala ETS LIMITATA.

### 10.3. Assenjar tas-Sid tal-Assi tal-Informazzjoni

L-assi kollha tal-informazzjoni jenħtieġ li jkollhom sid assenjat. L-assi tal-informazzjoni tal-ETS, li jappartjenu għall-kollegament jew flimkien mal-kollegament bejn l-EUTL u l-SSTL jenħtieġ li jiġu inklużi f'lista tal-inventarju tal-assi konġunti, miżmuma miż-żewġ Partijiet. L-assi tal-informazzjoni tal-ETS barra mill-kollegament bejn l-EUTL u l-SSTL jenħtieġ li jiġu inklużi f'lista tal-inventarju tal-assi, miżmuma mill-Parti rispettiva.

Il-Partijiet jeħtieġ jaqblu dwar is-sjieda ta' kull assi tal-informazzjoni li tappartjeni għall-kollegament jew flimkien mal-kollegament bejn l-EUTL u l-SSTL. Is-sid tal-assi tal-informazzjoni huwa responsabbli għall-valutazzjoni tas-sensittività tiegħu.

Is-sid jenħtieġ li jkollu anzjanità xierqa għall-valur tal-assi assenjat(i). Ir-responsabbiltà tas-sid għall-assi u l-obbligu għaż-żamma tal-livell ta' kunfidenzjalità, integrità u disponibbiltà meħtieġa jenħtieġ li jiġu maqbula u formalizzati.

### 10.4. Reġistrazzjoni tal-Informazzjoni Sensittiva

L-informazzjoni sensittiva kollha għandha tiġi reġistrata fil-Lista tal-Informazzjoni Sensittiva (SIL).

Meta rilevanti, l-aggregazzjoni tal-informazzjoni sensittiva li tista' twassal għal impatt ogħla mill-impatt ta' informazzjoni unika, għandha titqies u tiġi reġistrata fis-SIL (eż. sett ta' informazzjoni maħżun fil-bażi tad-*data* tas-sistema).

Is-SIL mhijiex statika. Theddid, vulnerabbiltajiet, il-probabbiltà jew il-konsegwenzi ta' inċidenti tas-sigurtà relatati mal-assi jistgħu jinbidlu mingħajr ebda indikazzjoni u jistgħu jiġu introdotti assi ġodda fl-operat tas-sistemi tar-reġistri.

Għalhekk, is-SIL għandha tiġi riveduta regolarment u kull informazzjoni ġdida li tiġi identifikata bħala sensittiva għandha tiġi reġistrata minnufih fis-SIL.

Is-SIL għandu jkun fiha mill-anqas l-informazzjoni li ġejja għal kull entrata:

- Deskrizzjoni tal-informazzjoni
- Sid tal-informazzjoni
- Livell ta' Sensittività
- Indikazzjoni dwar jekk l-informazzjoni tinkludix *data* personali
- Informazzjoni addizzjonali jekk meħtieġa

### 10.5. Ġestjoni tal-Informazzjoni Sensittiva

Meta tiġi pproċessata barra mill-kollegament bejn ir-Reġistru tal-Unjoni u r-Reġistru Żvizzeru, l-Informazzjoni sensittiva għandha tiġi mmaniġġata skont l-Istruzzjonijiet dwar l-Immaniġġar.

Il-Partijiet għandhom jimmaniġġaw l-informazzjoni sensittiva li tiġi pproċessata bil-kollegament bejn ir-Reġistru tal-Unjoni u r-Reġistru Żvizzeru skont ir-rekwiżiti tas-Sigurtà.

### 10.6. Ġestjoni tal-Aċċess

L-objettiv tal-Ġestjoni tal-Aċċess huwa li l-utenti awtorizzati jingħataw id-dritt li jużaw servizz, filwaqt li jiġi impedit l-aċċess għall-utenti mhux awtorizzati. Il-Ġestjoni tal-Aċċess xi kultant anke tissejjaħ "Il-Ġestjoni tad-Drittijiet" jew "Il-Ġestjoni tal-Identità".

Għas-soluzzjoni proviżorja u l-operat tagħha, iż-żewġ Partijiet jeħtieġu aċċess għall-komponenti li ġejjin:

- Wiki: Ambjent ta' kollaborazzjoni għall-iskambju ta' informazzjoni komuni, bħall-ippjanar ta' rilaxx;
- Għodda għall-Ġestjoni tas-Servizzi tal-IT (ITSM) għall-ġestjoni tal-inċidenti u tal-problemi (ara l-kapitolu "Approċċ u Standards");

- Sistema għall-iskambju ta'l-messaġġi: kull Parti għandha tipprovdi sistema sigura għall-iskambju u għat-trasferiment tal-messaġġi għat-trażmissjoni tal-messaġġi li jkun fihom id-*data* tat-tranżazzjonijiet.

L-amministratur tar-reġistru Żvizzeru u l-amministratur ċentrali tal-Unjoni jiżguraw li l-aċċessi huma aġġornati u jaġixxu bħala punti ta' kuntatt għall-Partijiet tagħhom għall-attivitajiet tal-ġestjoni tal-aċċess. It-talbiet għall-aċċess jiġu mmaniġġati skont il-proċeduri għall-Eżekuzzjoni tat-Talbiet.

### 10.7. Ġestjoni taċ-Ċertifikati/tal-Kjavi

Kull Parti hija responsabbli għall-ġestjoni taċ-ċertifikati/tal-kjavi tagħha (il-ġenerazzjoni, ir-reġistrazzjoni, il-ħżin, l-installazzjoni, l-użu, it-tiġdid, ir-revoka, il-backup u l-irkupru ta' ċertifikati/kjavi). Kif deskritt fl-Istandards Tekniċi tal-Kollegament (LTS), għandhom jintużaw biss ċertifikati diġitali maħruġa minn Awtorità taċ-Ċertifikazzjoni (CA) fdata miż-żewġ Partijiet. L-immaniġġar u l-ħżin taċ-ċertifikati/tal-kjavi jridu jsegwu d-dispożizzjonijiet stabbiliti fl-Istruzzjonijiet dwar l-Immaniġġar.

Kwalunkwe revoka u/jew tiġdid ta' ċertifikati u kjavi għandu jiġi koordinat miż-żewġ Partijiet. Dan iseħħ skont il-proċeduri għall-Eżekuzzjoni tat-Talbiet.

L-amministratur tar-reġistru Żvizzeru u l-amministratur ċentrali tal-Unjoni jiskambjaw ċertifikati/kjavi permezz ta' mezzi siguri ta' komunikazzjoni skont id-dispożizzjonijiet stabbiliti fl-Istruzzjonijiet dwar l-Immaniġġar.

Kwalunkwe verifika ta' ċertifikati/kjavi fi kwalunkwe mod bejn il-Partijiet se ssir barra mill-banda ta' frekwenzi.