

Problem Management

OBSAH

ČÁST I.	Úvodní ustanovení	3
Kapitola 1	Definice pojmů	3
Kapitola 2	Rozsah působnosti	3
ČÁST II.	Role, odpovědnosti a pravomoci	3
ČÁST III.	Schéma Problem Managementu	4
ČÁST IV.	Bezpečnostní problém a jeho specifika	4
ČÁST V.	Přechodná ustanovení	4

ČÁST I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Kapitola 1 DEFINICE POJMŮ

HelpDesk: kontaktní místo pro uživatele informačního systému MD, určené pro předávání informací o incidentech, požadavcích na úpravy aplikací a podobně.

Incident: jakákoli odchylka od popsaného stavu, resp. výpadek služby.

Bezpečnostní incident: událost v IS, která způsobila narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti nebo neodmítnutelnosti informace v důsledku selhání bezpečnostních opatření nebo porušení bezpečnostní politiky.

Bezpečnostní problém: bezpečnostní incident nebo prozatím nevyřešená příčina jednoho nebo více bezpečnostních incidentů, kterou prozatím neumíme řešit.

Informační infrastruktura: soustava softwarových a hardwarových komponent a služeb, které slouží k zajištění fungování informačního systému.

Informační systém (IS): informační infrastruktura, soustava aplikací, organizačních opatření, procedur a souvisejících služeb pro tvorbu, získávání, zpracování, ukládání a prezentaci informací.

Problém: incident, který prozatím neumíme řešit, nebo prozatím nevyřešená příčina jednoho nebo více incidentů.

Kapitola 2 ROZSAH PŮSOBNOSTI

Tato příloha Bezpečnostní politiky informací MD (dále jen BPI MD) popisuje pravidla, zásady a principy pro řízení problémů IS MD. Řídí se jí všichni zaměstnanci MD. Externí subjekty jsou zavázány k plnění této přílohy smluvně.

Bezpečnostní problémy musí být řešeny a řízeny stejně jako jiné problémy s tím, že jejich specifika jsou uvedena v ČÁSTI IV. („Bezpečnostní problém a jeho specifika“) této přílohy BPI MD.

ČÁST II. ROLE, ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI

Ředitel Odboru ICT zajišťuje fungování systému pro evidenci průběhu řešení problémů (HelpDesk MD).

Manažer KB:

- řídí řešení bezpečnostních problémů,
- dohlíží na implementaci případných opatření,
- vede evidenci všech bezpečnostních problémů.

Správce IS dozoruje řešení problémů.

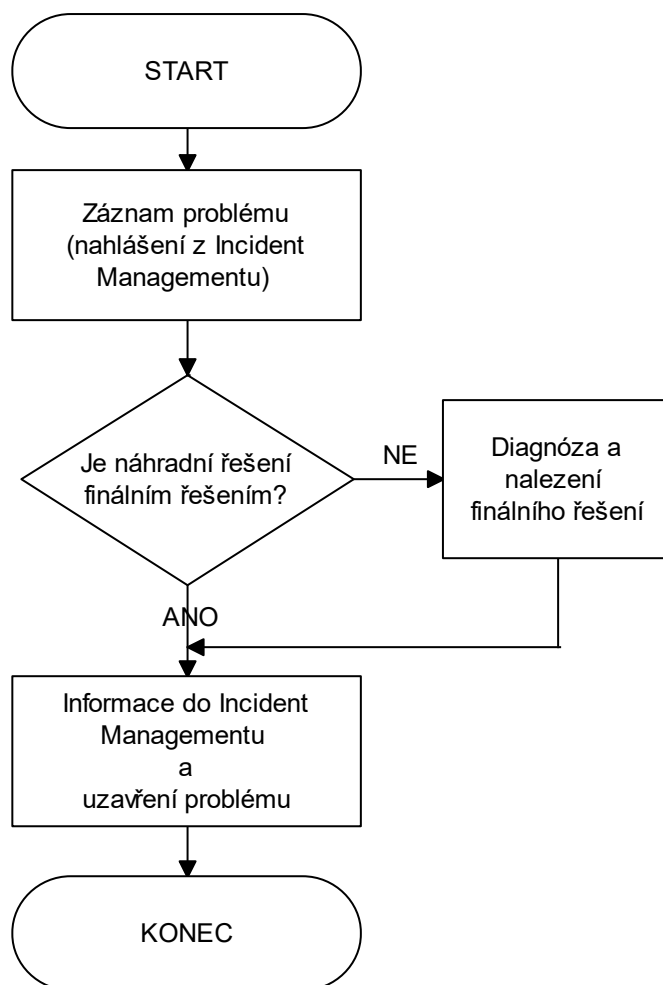
Provozovatel IS:

- hlásí problémy definovaným způsobem MD,
- řeší problémy ve své působnosti.
- vede evidenci všech bezpečnostních problémů v rámci své působnosti.

ČÁST III. SCHÉMA PROBLEM MANAGEMENTU

Proces Problem Managementu musí respektovat následující schéma.

Obrázek 1: Schéma Problem Managementu



ČÁST IV. BEZPEČNOSTNÍ PROBLÉM A JEHO SPECIFIKA

Součástí řešitelské skupiny bezpečnostního problému je Manažer KB, který řídí řešení bezpečnostního problému.

Manažer KB schvaluje vyřešení každého bezpečnostního problému.

Manažer KB dohlíží na implementaci schválených řešení.

ČÁST V. PŘECHODNÁ USTANOVENÍ

Do doby zajištění technických prostředků a podmínek pro centrální řízení zejména bezpečnostních problémů je nutné postupovat v co největší možné míře souladu s touto přílohou BPI MD.