

Zásady komunikace v případě nestandardních situací

1 Obsah

1	Obsah.....	1
2	Úvod	1
3	Definice základních pojmů	2
4	Základní principy komunikace v případě nestandardní situace	4
5	Popis procesů komunikace v případě nestandardní situace	5
5.1	Nestandardní situace ISDS kategorie A	5
5.2	Nestandardní situace ISDS kategorie B	6
5.3	Nestandardní situace technologií třetích stran mající vliv na provoz ISDS	7
5.4	Zpráva o ukončení nestandardní situace ISDS	8
6	Přílohy.....	9
6	Přílohy.....	9

2 Úvod

- (1) Cílem dokumentu je popis zásad předání informace v případě vzniku nestandardních situací (dále jen „NS“) Informačního systému datových schránek (dále jen „ISDS“) tak, aby byli včas a dostatečně informováni vybraní provozní a řídicí pracovníci (dále jen „kontaktní osoby“), kteří řídí provoz ISDS nebo jsou za něj odpovědní, popř. informují prostřednictvím svých tiskových oddělení veřejnost.
- (2) Dokument neřeší následné procesy k odstranění NS. Tyto procesy jsou řešeny v gesci jednotlivých subjektů ISDS, tedy Správce (Ministerstvo vnitra České republiky), Provozovatele (Česká pošta, s.p.) a Poskytovatele.
- (3) Dokument vymezuje pojmy (viz kap. 3 Definice základních pojmů) a standardizuje textové zprávy hlášení.
- (4) Na základě těchto zásad bude zpracován Poskytovatelem dokument „Proces komunikace nestandardních situací“, který podléhá schválení Objednatelem.
- (5) Garantem za zpracování a aktualizaci dokumentu je Poskytovatel.

3 Definice základních pojmů

Incident kategorie A	Kritický incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci IS, a všichni koncoví uživatelé nemají k službě přístup. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran.
Incident kategorie B	Běžný incident, který zásadně neovlivňuje klíčovou funkci IS. Funkčnost IS není ve svých funkcích incidentem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz či je incidentem zasažena nepříliš významná část funkcionality IS. Viz smluvní ujednání uvedená v kap. 1.
Podezření na incident	Situace, kdy by se mohlo jednat o snížení dostupnosti ISDS nebo incident, který by mohl ovlivnit funkci ISDS a mohl by mít dopad na standardní provoz ISDS.
Informační kanál	Přenosové cesty, kterými se realizuje komunikace mezi Správcem, Objednatelem a Poskytovatelem.
Komunikace nestandardní situace ISDS	Proces informování informačním kanálem vybrané kontaktní osoby o skutečnosti, že ISDS se nachází v nestandardní situaci a následné průběžné informování o stavu řešení a vyřešení, tedy ukončení NS.
Koncový uživatel	Vlastník přístupových údajů k datové schránce nebo vlastník přístupových údajů k vlastnímu účtu Servisního modulu.
Kontaktní osoba	Vybraní provozní a řídicí pracovníci, kteří dostávají a následně si předávají informace o NS přímo mezi sebou.
Nedostupnost časového razítka	Stav PostSignum a ISDS, kdy nelze od Objednatele doručit do ISDS časové razítko žádnou standardní přenosovou trasou.
Nestandardní situace ISDS kategorie A	Stav ISDS nebo jeho části, který má nebo může mít za následek nedostupnost klíčových funkcí ISDS nebo narušení bezpečnosti ISDS. Těmito stavy jsou: <ul style="list-style-type: none"> - incident kategorie A, kdy byl nebo je ISDS mimo provoz déle než 3 minuty, - časové razítko není dostupné déle než 30 minut, - vážný bezpečnostní incident.

Nestandardní situace ISDS kategorie B	<p>Stav ISDS nebo jeho částí, který má nebo může mít dopad na koncové uživatele ISDS, ale dle své závažnosti a rozsahu nespadá pod Nestandardní situace ISDS kategorie A. Těmito stavy jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> - incident kategorie B, - podezření na incident.
ServiceDesk	<p>Jednotné kontaktní místo ISDS pro Správce, Objednatele a Poskytovatele podle definovaných rolí a oprávnění k přístupu, určené zejména pro hlášení NS a servisních požadavků autorizovanými osobami.</p>
Vážný bezpečnostní incident	<p>Pro účely tohoto dokumentu se rozumí takový bezpečnostní incident, který vážně ohrožuje nebo znemožňuje další fungování ISDS (např. prolomení značky MVČR /certifikát/, kterou jsou podepisovány zprávy přenášené ISDS).</p>

4 Základní principy komunikace v případě nestandardní situace

- (1) Zdrojem informací o NS je ServiceDesk ISDS (dále jen „SD ISDS“). Zde se identifikuje vznik nebo podezření vzniku NS a realizují se základní opatření k řešení NS. Jedná se zejména o identifikaci NS, kontaktování a informování řešitelů, analýzy a informování vybraných kontaktních osob.
- (2) Součástí služby je i poskytnutí následujících telefonických kontaktů (viz níže Příloha č. 1 této Přílohy):
 - standardní telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele,
 - záložní telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele (nezávislý na přenosových trasách standardního telefonického kontaktu),
 - eskalační telefonní kontakt na manažera Service Desku Poskytovatele.
- (3) Základním komunikačním kanálem je e-mail a SMS. První informaci o NS rozesílá Poskytovatel prostřednictvím SD ISDS e-mailem standardizovanou zprávou (viz kap. 5) a SMS. E-mailová zpráva a SMS jsou rozeslány:
 - a) V případě nestandardní situace kategorie A - všem kontaktním osobám dle definované Komunikační matice č. 1. Zároveň je odeslána stručná informace formou SMS na telefony těm kontaktním osobám, které mají uveden mobilní telefon.
 - b) V případě nestandardní situace kategorie B - kontaktním osobám dle definované Komunikační matice č. 2. Zároveň je odeslána stručná informace formou SMS na telefony těm kontaktním osobám, které mají uveden mobilní telefon.
- (4) Standardně informaci o NS řeší servisní manažeri Objednatele a Poskytovatele, kteří vzájemnou komunikací vyhodnotí závažnost NS a potřebu s bližšími podrobnostmi informovat zejména hlavní kontaktní osoby. V případě nepřítomnosti servisního manažera, přebírají řešení informace o NS hlavní kontaktní osoby.
- (5) Uvedené seznamy kontaktních osob udělují právo všem kontaktním osobám v případě potřeby na navázání osobního kontaktu nebo kontaktu prostřednictvím telefonního hovoru.
- (6) Aktualizace seznamu kontaktních osob a telefonních kontaktů nepodléhají vzájemnému schvalování. Změny oznamují servisnímu manažerovi Poskytovatele pověřené osoby Objednatele, který zajistí aktualizaci a následnou distribuci.
- (7) SD ISDS rozesílá první informaci o NS prostřednictvím e-mailu a SMS vybraným kontaktním osobám v těchto časových lhůtách:

Nestandardní situace kategorie A	Minimální doba trvání události	První informace bude odeslána od okamžiku vzniku NS do
Incident kategorie A - nedostupnost stále trvá	3 minuty	15 minut
Incident kategorie A - systém je v době odesílání notifikace dostupný	3 minuty	15 minut

Nedostupnost časového razítka	30 minut	35 minut
Vážný bezpečnostní incident	3 minuty	Bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 minut od rozhodnutí, že se jedná o vážný bezpečnostní incident
Nestandardní situace kategorie B	neurčena	Bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 hodin od rozhodnutí, že se jedná o nestandardní situaci kategorie B

5 Popis procesů komunikace v případě nestandardní situace

5.1 Nestandardní situace ISDS kategorie A

(1) **Incident kategorie A** - prvotní informaci o NS rozesílá SD ISDS e-mailem (příp. i ve zkráceném tvaru formou SMS) vybraným kontaktním osobám podle Komunikační matice č. 1 ve standardizovaném tvaru:

- a) Zpráva je odesílána v době, kdy je systém stále mimo provoz (v případě opakovaného výskytu incidentu kategorie A se před odesláním informace o ukončení nestandardní situace oznámení znovu neodesílá).

Předmět zprávy	Nedostupnost informačního systému datových schránek
Text zprávy	<p>Dobrý den,</p> <p>v systému ISDS došlo k nestandardní situaci a systém je nyní mimo provoz. Na odstranění závady nyní pracuje tým řešitelů. Termín vyřešení, o kterém budete neprodleně informováni, bude znám po dokončení prvotní analýzy nestandardní situace.</p> <p>S pozdravem</p> <p>ServiceDesk</p> <p>Provoz systému ISDS</p>

- b) Zpráva je odesílána v době, kdy byl již provoz obnoven:

Předmět zprávy	Dočasná nedostupnost informačního systému datových schránek
Text zprávy	<p>Dobrý den,</p> <p>v systému ISDS došlo k nestandardní situaci, která způsobila dočasnou nedostupnost služeb ISDS. ISDS je nyní již zprovozněn a tým řešitelů provádí jeho kontrolu, aby ověřil, že všechny služby ISDS fungují správně. Bližší informace o příčině nestandardní situace budou známy po dokončení analýzy nestandardní situace.</p>

	S pozdravem ServiceDesk Provoz systému ISDS
--	--

Po ukončení NS rozešle operátor SD ISDS zprávu o ukončení nestandardní situace ISDS.

- (2) **Vážný bezpečnostní incident** - prvotní informace o NS rozesílá SD ISDS e-mailem (příp. i ve zkráceném tvaru formou SMS) vybraným kontaktním osobám dle Komunikační matice č. 1 ve standardizovaném tvaru:

Předmět zprávy	Vážný bezpečnostní incident informačního systému datových schránek
Text zprávy	Dobrý den, došlo k vážnému bezpečnostnímu incidentu, který vážně ohrožuje nebo znemožňuje další fungování služeb ISDS. Na odstranění závady nyní pracuje tým řešitelů. Termín vyřešení, o kterém budete neprodleně informováni, bude znám po dokončení prvotní analýzy. S pozdravem ServiceDesk Provoz systému ISDS

Další komunikace probíhá prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky mezi kontaktními osobami. Zde se navzájem informují o průběhu řešení NS a jejím vyřešení.

Po ukončení NS rozešle operátor SD ISDS zprávu o ukončení nestandardní situace ISDS.

5.2 Nestandardní situace ISDS kategorie B

- (1) **Incident kategorie B** - prvotní informace o NS rozesílá SD ISDS e-mailem (příp. i ve zkráceném tvaru formou SMS) kontaktním osobám Správce, Objednatele a Poskytovatele dle Komunikační matice č. 2 ve standardizovaném tvaru:

Předmět zprávy	Nestandardní situace ISDS kategorie B
Text zprávy	Dobrý den, došlo k nestandardní situaci ISDS kategorie B, která má nebo může mít dopad na koncové uživatele ISDS. Na odstranění závady pracuje tým řešitelů. Termín vyřešení, o kterém budete neprodleně informováni, bude znám po dokončení prvotní analýzy.

	S pozdravem ServiceDesk Provoz systému ISDS
--	--

- (2) **Podezření na incident** - prvotní informaci o NS rozesílá SD ISDS e-mailem (příp. i ve zkráceném tvaru formou SMS) kontaktním osobám dle Komunikační matice č. 2 ve standardizovaném tvaru:

Předmět zprávy	Podezření na nedostupnost informačního systému datových schránek
Text zprávy	Dobrý den, v systému ISDS došlo k nestandardní situaci a je podezření, že systém není pro uživatele dostupný. Na odstranění závady nyní pracuje tým řešitelů. Bližší informace budou známy po dokončení prvotní analýzy. S pozdravem ServiceDesk Provoz systému ISDS

Další komunikace probíhá prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky mezi kontaktními osobami. Zde se navzájem informují o průběhu řešení NS a jejím vyřešení.

Po ukončení NS rozešle operátor SD ISDS zprávu o ukončení nestandardní situace ISDS.

5.3 Nestandardní situace technologií třetích stran mající vliv na provoz ISDS

(1) Nestandardní situace CMS:

- a) Helpdesk Národní agentury pro komunikační a informační technologie, s.p. (NAKIT) zašle e-mailem SD ISDS informaci o nestandardní situaci. SD ISDS ověří na tel. č. 974 801 xxx (Helpdesk NAKIT), zda se jedná o nestandardní situaci ovlivňující provoz ISDS. Zpráva se nerozesílá, pokud nestandardní situace neovlivňuje provoz ISDS.
- b) Pokud nestandardní situace provoz ISDS ovlivňuje, SD ISDS rozešle zprávu o nedostupnosti CMS dle vzorového e-mailu (příp. i ve zkráceném tvaru formou SMS) na vybrané kontaktní osoby dle Komunikační matice č. 1 ve standardizovaném tvaru:

Předmět zprávy	Nedostupnost CMS
Text zprávy	Dobrý den, Centrální Místo Služeb (CMS) není dostupné pro Informační systém datových

	<p>schránek. CMS je umístěno mimo systém ISDS a je ve správě Národní agentury pro komunikační a informační technologie, s.p. (NAKIT). Z důvodu nedostupnosti CMS není možné provádět některé operace nad datovými schránkami. Na odstranění závady se pracuje a termín vyřešení bude znám po dokončení prvotní analýzy.</p> <p>S pozdravem</p> <p>ServiceDesk</p> <p>Provoz systému ISDS</p>
--	--

- (2) **Výpadek časového razítka (TSA)** - operátor SD založí tiket do SD ISDS. Operátor SD ISDS zašle e-mail na xxx@cpost.cz. Dohled ČP pošle na SD ISDS vyjádření k nedostupnosti do 30 min. Následně SD ISDS rozešle zprávu o nedostupnosti časového razítka dle vzorového emailu (příp. i ve zkráceném tvaru formou SMS) na vybrané kontaktní osoby dle Komunikační matice č. 1 ve standardizovaném tvaru:

Předmět zprávy	Nedostupnost serveru časového razítka pro informační systém datových schránek
Text zprávy	<p>Dobrý den,</p> <p>server pro přidělování časových razítek není dostupný pro informační systém datových schránek. Server je umístěn mimo systém ISDS a je ve správě České pošty, s.p. Systém ISDS je pro uživatele funkční, ale kvůli nedostupnosti serveru pro přidělování časových razítek není možné odesílat žádné datové zprávy, ani stahovat datové zprávy mimo ISDS. Na odstranění závady se pracuje a termín vyřešení bude znám po dokončení prvotní analýzy.</p> <p>S pozdravem</p> <p>ServiceDesk</p> <p>Provoz systému ISDS</p>

Po ukončení výpadku operátor SD uzavře tiket v SD ISDS. Operátor SD ISDS rozešle zprávu o ukončení nestandardní situace ISDS.

5.4 Zpráva o ukončení nestandardní situace ISDS

- (1) Určené kontaktní osoby jsou informovány o ukončení nestandardní situace stejným kanálem a dle stejné Komunikační matice, jako byly informovány o jejím vzniku.
- (2) V případě nestandardní situace „Incident kategorie A - systém je v době odesílání notifikace dostupný“ se zpráva o ukončení nestandardní situace neodesílá.
- (3) Zpráva o ukončení nestandardní situace je pouze informativní a neodráží dobu možné nestandardní situace ISDS z hlediska plnění SLA.
- (4) Standardizovaný tvar zprávy:

Předmět zprávy	Ukončení nestandardní situace informačního systému datových schránek
Text zprávy	<p>Dobrý den,</p> <p>nestandardní situace byla vyřešena opravou nebo nalezením náhradního řešení. Systém je nyní funkční. Probíhají další analýzy na zjištění dopadů nestandardní situace na systém ISDS.</p> <p>S pozdravem</p> <p>ServiceDesk</p> <p>Provoz systému ISDS</p>

6 Přílohy

Tato Příloha „Zásady komunikace v případě nestandardních situací“ je formalizována do samostatného dokumentu pro řešení nestandardních situací, jehož součástí jsou:

- (1) Příloha č. 1: Telefonní kontakty na Service Desk Poskytovatele (změny této části dokumentu jsou účinné v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat dodatek ke Smlouvě)
- (2) Příloha č. 2: Komunikační matice (změny této části dokumentu jsou účinné v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat dodatek ke Smlouvě)