

Oznámení o závažném incidentu

Průběžné oznámení

Resetovat výběry v rozbalovacích nabídkách

Datum oznámení (DD/MM/RRRR)

Referenční kód incidentu

Čas (HH:MM)

B – Průběžné oznámení

B 1 – OBECNÉ ÚDAJE

Podrobnější popis incidentu:

V čem je konkrétně problém?

Jak incident začal?

Jak se vyvíjel?

Jaké má důsledky (zejména pro uživatele platebních služeb)?

Byli o incidentu informováni uživatelé platebních služeb?

Je-li zvoleno „Ano“, upřesněte:

Souvisí incident s předchozími incidenty?

Je-li zvoleno „Ano“, upřesněte:

Byli dotčeni nebo zapojeni další poskytovatelé služeb či třetí strany?

Je-li zvoleno „Ano“, upřesněte:

Bylo zahájeno krizové řízení (interní a/nebo externí)?

Je-li zvoleno „Ano“, upřesněte:

Datum a čas vzniku incidentu

(je-li znám) (DD/MM/RRRR HH:MM)

Datum a čas, kdy u incidentu došlo nebo podle očekávání dojde k návratu do původního stavu (DD/MM/RRRR HH:MM)

Dotčené funkční oblasti

☐ Ověření/autorizace☐ Přímé vypořádání☐ Komunikace☐ Nepřímé vypořádání☐ Zúčtování☐ Jiné

Je-li zvoleno „Jiné“, upřesněte:

Změny oproti předchozím oznámením

B 2 – KLASIFIKACE INCIDENTU / INFORMACE O INCIDENTU

Dotčené transakce

Úroveň dopadu

Počet dotčených transakcí

Jako % z běžného počtu transakcí

Hodnota dotčených transakcí v eurech

Doba trvání incidentu (pouze pro provozní incidenty)

Poznámky:

Úroveň dopadu

Dotčení uživatelé platebních služeb

Počet dotčených uživatelů platebních služeb

Jako % z celkového počtu uživatelů platebních služeb

Narušení zabezpečení sítě nebo informačních systémů

Popište, jak byla dotčena síť nebo informační systém

Délka výpadku služby

Celková délka výpadku služby:

Dny:

Hodiny:

Minuty:

Ekonomický dopad

Úroveň dopadu

Přímé náklady v eurech

Nepřímé náklady v eurech

Vysoká úroveň interní eskalace

Ano

Popište úroveň interní eskalace incidentu a uveďte, zda incident vedl nebo pravděpodobně povede k vyhlášení krizového (nebo podobného) režimu, a pokud ano, popište jej

Ostatní potenciálně dotčené OOPPS nebo příslušné infrastruktury

Ano

Popište, jak by se incident mohl dotknout jiných OOPPS a/nebo infrastruktur

Reputační dopad

Ano

Popište, jak by incident mohl ovlivnit dobrou pověst OOPPS (např. mediální pokrytí, zveřejnění právních kroků nebo porušení právních předpisů...)

B 3 – POPIS INCIDENTU

Druh incidentu

Příčina incidentu

☐ Problémá šetření☐ Škodlivá činnost☐ Selhání procesu☐ Selhání systému☐ Lidská chyba☐ Externí událost☐ Jiné

Je-li zvoleno „Jiné“, upřesněte:

Dotkl se váš incident přímo nebo prostřednictvím poskytovatele služeb?

Ano

Pokud „neprimo“, uveďte název poskytovatele služeb:

B 4 – DOPAD INCIDENTU

Celkový dopad

☐ Integrita☐ Dostupnost☐ Důvěrnost☐ Autenticita

Dotčené obchodní kanály

☐ Pobočky☐ Elektronické bankovníctví☐ Elektronické obchodování☐ Telefonní bankovníctví☐ Mobilní bankovníctví☐ Bankomaty☐ Místo prodeje☐ Jiné

Je-li zvoleno „Jiné“, upřesněte:

Dotčené platební služby

☐ Vyloučení hotovosti na platební účet☐ Výběry hotovosti z platebního účtu☐ Operace nutné k vedení platebního účtu☐ Akceptace platebních prostředků☐ Úhrady☐ Inkaso☐ Platby kartou☐ Vydávání platebních prostředků☐ Poukazování peněz☐ Služby nepřímého dělení platebního příkazu☐ Služby informování o platebním účtu

B 5 – ZMÍRNĚNÍ INCIDENTU

Jaká opatření byla doposud přijata nebo jsou plánována s cílem dosáhnout obnovy po incidentu?

Došlo k aktivaci plánu kontinuity činnosti a/nebo plánu obnovy provozu po havárii?

Pokud ano, kdy? (DD/MM/RRRR, HH:MM)

Pokud ano, popište je

Oznámení o závažném incidentu		
Zvolte druh oznámení: 	Popište: (pro incidenty, jejichž klasifikace byla změněna na „nezávažný“) 	Resetovat výběry v rozbalovacích nabídkách
Datum oznámení (DD/MM/RRRR):		Čas (HH:MM):
Referenční kód incidentu:		

C – Závěrečné oznámení					
<i>Nebylo-li žádné průběžné oznámení zasláno, vyplňte rovněž oddíl B.</i>					
C 1 – OBECNÉ ÚDAJE					
Aktualizace informací z úvodního oznámení a průběžných oznámení					
Změny oproti předchozím oznámením: 					
Jakékoli další relevantní informace: 					
Jsou zavedena všechna původní opatření? ☐ Je-li zvoleno „Ne“, uveďte, o které kontroly jde a jaký čas je zapotřebí k jejich obnovení: 					
C 2 – ANALÝZA HLAVNÍCH PŘÍČIN A NÁSLEDNÁ OPATŘENÍ					
Co bylo hlavní příčinou (je-li již známa)? 	☐ Škodlivá činnost	☐ Selhání procesu	☐ Selhání systému	☐ Lidská chyba	☐ Externí událost
Upřesněte: 	☐ Škodlivý kód ☐ Shromáždění informací ☐ Přístupní ☐ Útok (distribuce) ☐ Úmyslná interní činnost ☐ Úmyslné externí fyzické poškození ☐ Zabezpečení informačního obsahu ☐ Podvodná jednání ☐ Jiné	☐ Nedostatečné monitorování a kontrola ☐ Problémy s komunikací ☐ Nesprávné operace ☐ Nedostatečné řízení změn ☐ Nedostatečnost interních postupů a dokumentace ☐ Problémy s obnovou ☐ Jiné	☐ Selhání hardwaru ☐ Selhání sítě ☐ Problémy s databází ☐ Selhání softwaru/aplikace ☐ Fyzické poškození ☐ Jiné	☐ Neúmyslná činnost ☐ Nečinnost ☐ Nedostatečné zdroje ☐ Jiné	☐ Selhání dodavatele / poskytovatele technických služeb ☐ Vyšší moc ☐ Jiné
Další relevantní informace o hlavní příčině: 					
Hlavní nápravná opatření přijatá nebo plánovaná s cílem zabránit opakování incidentu v budoucnu, pokud jsou již tato opatření známa: 					
C 3 – DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE					
Byly o incidentu informovány další OOPPS? 	Je-li zvoleno „Ano“, uveďte podrobnosti: 				
Byly proti oznamující osobě učiněny nějaké právní kroky? 	Je-li zvoleno „Ano“, uveďte podrobnosti: 				
Posouzení účinnosti přijatých opatření 	Uveďte podrobnosti: 				