

winsure



Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzata

Érvényes: 2020.06.01.

winsure.hu

Bevezető

A szabályzat elkészítésének oka/indítéka a időszaki felülvizsgálata, valamint az MNB javaslata a BCP terv elkészítésére. Ezen túl két évenként rendszeresen, legkésőbb jelen szabályzat hatályba lépését követő második évben, a hatályba lépés hónapjának utolsó munkanapjáig; vagy a vállalat szabályozó szerződéseinek, a jogszabályok és szabályozó iratok változása esetén, valamint a működési környezetben történt jelentős változások esetén történik felülvizsgálat.

Hatálya

A Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzat az EBC Winsure Zrt. tevékenységének következő területeire terjed ki:

- Kríziskezelés;
- Katasztrófakezelés;
- Kritikus általános veszélyforrások, járványok
- Kritikus üzleti folyamatok
- Kritikus erőforrások (egyéb erőforrások, humán erőforrások és szolgáltatók)
- Kritikus informatikai és biztonsági erőforrások.

Jelen dokumentumban az EBC Winsure Zrt-t érinti, kiterjed a vállalat minden szervezeti egységére és munkavállalójára.

Fogalmak

Biztonsági Incidens: Minden olyan biztonsági esemény, amely veszélyezteteti, vagy korlátozza, a vállalat értékteremtő folyamatainak végrehajtását és az azokat támogató erőforrások (ember, eszköz, szolgáltatás) biztonságát, sértetlenségét, bizalmasságát, és rendelkezésre állását.

DRP Disaster Recovery Plan: Katasztrófa utáni helyreállítási terv

DVP Delivery-Versus-Payment: Együttműködő Felek Az elszámolási rendszerben résztvevő érdekeltek együttesen, közvetlen résztvevők BCP / DRP esemény: Egy olyan esemény, amely a vállalat szolgáltatások folyamatosságát veszélyezteteti, amelyet BCP, DRP akciótervekkel lehet megoldani.

Incidens: Olyan nem kívánt vagy nem várt rendkívüli események, amelyek nagy valószínűséggel veszélyeztetik az üzleti tevékenységet és fenyegetik az információbiztonságot. Az incidensek lehetnek biztonsági, és informatikai jellegű incidensek, ezek rögzítéséért az adott terület felel az erre a célra szolgáló alkalmazásaikban (ManageEngine ServiceDesk Plus szoftver, SIEM rendszer).

Informatikai Incidens: Egy olyan incidens, amelye a vállalati szolgáltatások folyamatosságát veszélyezteteti. Az informatikai incidensek a szolgáltatások szokásos működésének részét nem képező olyan események, amelyek a szolgáltatások és az ügyfél tevékenységének megszakadását, vagy azok minőségének csökkenését okozzák, ill. okozhatják.

Katasztrófa: az olyan helyzet vagy állapot (pl. egy krízishelyzet során a folyamatok nem visszaállíthatók; természeti / biológiai eredetű, vagy tűz okozta károk keletkeznek), amely a vállalat épületében, gépeiben olyan fizikai kárt okozott, ami miatt ott részben vagy teljes mértékben lehetetlenné válik a munkavégzés, az üzletmenet továbbvitele.

Krízis: Egy olyan, a vállalat egészét érintő incidens, amelyet az akciótervek segítségével, meg lehet oldani.

Részleges leállás: Egy olyan, több szolgáltatást érintő incidens, amelyet az akciótervek segítségével, meg lehet oldani.

Bevezetés

Jelen Szabályzat a Magyar Nemzeti Bank elnökének a 9/2009. (II. 27.) MNB rendeletében, a 10/2009. (II. 27.) MNB rendeletében, valamint a 11/2009. (II. 27.) MNB rendeletében rögzítettek szerint került kialakításra. Jelen Szabályzat rögzíti a rendkívüli helyzetek típusait, megállapításának és kihirdetésének szabályait, továbbá az alkalmazandó eljárásrendeket, döntési jogosultságokat. A szabályzat feladata a folyamatos működés biztosítása. A szolgáltatások magas szintű megbízhatósága érdekében olyan belső szabályozó iratokat és belső folyamatokat alakított ki, amelyek biztosítják a gyors, hatékony és szervezett reagálást a váratlan, rendkívüli eseményekre.

A folyamatos működés biztosítására nemkívánatos események (kisebbségi működési zavarok, úgymint incidensek, részleges leállások és krízisek) bekövetkezése esetén is, valamint a folyamatos működés megszakadása esetén a lehető leghamarabb történő visszaállításhoz, annak érdekében, hogy nemkívánatos események bekövetkezése esetén is eleget tudjanak tenni kötelezettségeinek.

A vállalat rendkívüli helyzetek kezelésére – különösen – az alábbi lépéseket tette: Kialakít terveket, amelyek az incidensek, részleges leállások és krízisek esetén a kívánt üzletmenet folytonosságát. Kialakít tervet, amelyek katasztrófa bekövetkezése esetére határozzák meg a katasztrófa elhárítása érdekében szükséges feladatokat.

Rendkívüli helyzetek

Az EBC Winsure Zrt. az üzletmenet-folytonosságát fenyegető események fajtáit a következők szerint (a bekövetkezett esemény (-ek) kiterjedése alapján csökkenő sorrendben) határoztuk meg:

- Katasztrófa –
- Krízis
- Részleges leállás
- BCP / DRP esemény

Az alábbiakban rögzített krízishelyzetek esetén alkalmazandó eljárásokat jelen szabályzat 4. fejezete írja le incidens típusonkénti bontásban. A vállalat valamennyi munkavállalójára jelentési kötelezettség áll azokról az eseményekről, amelyek veszélyeztetik vagy korlátozzák az EBC Winsure Zrt. üzletmenet-folytonosságát. Az üzletmenet-folytonossági esemény/incidens észlelését követő értékelési, döntési folyamat:

Az észlelő értesíti a cégvezetőt aki saját hatáskörében mérlegel, szükség esetén konzultál az incidensben érintett területek illetékes tagjaival, és minősíti az eseményt a fentiekben leírt kategóriák valamelyikébe. Ügyfeleket érintő üzleti rendszerek / folyamatok elérhetetlensége esetén az ügyfél tájékoztatás kötelező. Jelenleg a vállalat honlapján kívül nincs más ügyfelek számára elérhető rendszer.

Eljárás katasztrófa esetén

A vállalat működésében bekövetkezett rendkívüli eseményt, amennyiben a cég vezetője katasztrófahelyzetnek minősíti, azzal aktiválja a releváns helyettesítő folyamatokat tartalmazó BCP akcióterveket melyek leírása lent található.

Eljárás krízis esetén

Részleges leállás helyzetek megoldása során alapelv, hogy a döntési szinteken alulról felfelé, először saját hatáskörben eljárva törekednek a kialakult helyzet elemzésére, megoldási javaslatok kidolgozására, illetőleg a megoldásra.

Krízis helyzete vagy annak veszélye esetén a helyzet elemzésére, a döntési javaslat kidolgozására a cég vezetője jogosult és köteles. A helyzet megoldása érdekében kötelező erejű döntésre a cég vezetője jogosult és köteles. Krízis vagy részleges leállás esetén az Üzletmenet-folytonossági Tervben foglaltak szerint kell eljárni és a BCP-, valamint a kapcsolódó DRP akcióterveket kell használni.

BCP/DRP eljárás

Incidens kialakulásának megelőzése, illetőleg a felmerült incidens megoldása elsődlegesen a cég vezetőjének, tulajdonosainak a feladata. A kritikus helyzetek megoldása során alapelv, hogy a döntési szinteken alulról felfelé, először saját hatáskörben eljárva törekednek a kialakult helyzet elemzésére, megoldási javaslatok kidolgozására, illetőleg a megoldásra.

Rendtől való eltérés

A fentiekben meghatározott eset típusokon kívüli (egyedi) események bekövetkeztekor követendő eljárások részleteiről, vagy az adott minősítésű rendkívüli helyzetben meghatározott, egyedi kezelési teendők szükségességéről és részleteiről a cég vezetője jogosult dönteni. Ilyen helyzet lehet egy járvány, zavargás, kijárási korlátozás, vagy home office kialakítása.