

TIEDOTTAMINEN POIKKEAMATILANTEISSA

Ohje toiminnan suunnittelemiseksi

Sisällysluettelo:

1	Tarkoitus ja soveltamisala	1
2	Poikkeamasta tiedottaminen	1
3	Viestintäkanavat	2
4	Toimenpiteet poikkeamatilanteen jatkuessa	3
5	Esimerkkejä tiedotteiden sisällön perusrungosta	3
6	Ohjeen päivittäminen	4

Tiedottamisen tulee olla informoivaa, ohjaavaa, ohjeistavaa ja rauhoittavaa ja sen perustarkoituksena on ylläpitää tietoisuutta tosiasioista ja toimenpiteistä. Sen tulee ehtiä väärin tietojen edelle. Vastuun tiedottamisesta tulee pysyä yksissä käsissä.

Kaikista toimista informoidaan ainakin niitä henkilöitä, joiden toimintaan ne vaikuttavat.

Tietoturvapoikkeama on

tahallinen tai tahaton tapahtuma tai olotila, jonka seurauksena yliopiston vastuulla olevien tietojen ja palvelujen käytettävyys ei ole suunnitellulla tasolla tai tietojen eheys tai luottamuksellisuus on vaarantunut.

1 Tarkoitus ja soveltamisala

Tietoturvapoikkeamasta tiedottavalta taholta edellytetään nopeaa reagointia ja tavanomaista tehostetumpaa viestintää. Poikkeamatilanteet ja muu niihin reagoiminen on määritelty ohjeessa Tietoturvapoikkeamiin reagoiminen.

Poikkeamatilanteissa korostuu jatkuvasti saatavilla olevan, luotettavan ja ajantasaisen tiedon tarve. Tilanteissa käytetään niihin kulloinkin parhaiten soveltuvia viestintäkanavia.

Työnjaon ja vastuiden on oltava selkeitä, ja vastuuhenkilöiden on hallittava tilanteen kokonaisuus. Tilanteiden onnistunut hoito vaatii atk-henkilöstön ja tiedotushenkilöstön yhteistä harjoittelua ja varautumista.

Tiedottaminen poikkeamatilanteissa –ohjeen tarkoitus on määritellä viestintä- ja tiedotusvastuut ja muut viestinnässä huomioitavat asiat, esimerkiksi viestinnästä vastaavan tahon käytännön toimet poikkeamatilanteissa. Ohjeeseen tulee liittää konkreettiset, yliopistokohtaiset toimintaohjeet.

2 Poikkeamasta tiedottaminen

Poikkeamatiedottamisessa nopeusvaatimus korostuu. Poikkeaman vaikutusten ollessa vakavia ja laajalle ulottuvia tarvitaan tavanomaisten toimenpiteiden lisäksi valmiuksia myös tiedottamiseen organisaation ulkopuolelle tehokkaasti.

Ohjeessa Tietoturvapoikkeamiin reagoiminen määritellään, kuka tai millainen ryhmä poikkeamaa käsittelee ja kuka siitä tiedottaa. Tiedottava taho ilmoittaa poikkeaman laajuuden mukaisesti vaikutuksen kohteena oleville henkilöille ja yksiköille toimenpiteistä, vaikutuksista ja palautumisen tilanteesta, sekä mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Kaikista merkittävistä tai vakavista poikkeamista informoidaan [viestintäyksikköä]. [Viestintäyksikköä] informoidaan myös aina niissä tapauksissa, joissa poikkeama näkyy toiminnassa organisaatiosta ulospäin.

Tiedotusvastuuta voidaan tarvittaessa jakaa, mutta vastuut on määriteltävä selkeästi ryhmän sisällä. Reagointiryhmä määrittelee tarvittavan työnjaon. Ainoastaan [tietoturvapäälliköllä] tai [tietohallintojohtajalla] on oikeus poikkeamatilanteissa tiedottaa [yliopiston] ulkopuolelle (tiedotteet, tiedotusvälineitten haastattelupyynnöt, yms.). Yliopiston johdolle raportoi aina Tietoturvapoikkeamiin reagoiminen –ohjeessa määritellyn perusryhmän johtaja, [tietoturvapäällikkö]tai [tietohallintojohtaja].

Poikkeamatiedotus hoidetaan käytettävissä olevia tiedotuskanavia pitkin, mutta erityisesti poikkeamasta toipumisen ajan on tiedottamisen sisällön oltava harkittua. Tiedotteiden sisällön perusrungon, sekä käytössä olevien viestintäkanavien tulee olla mahdollisimman hyvin etukäteen selvillä, jotta vältetään turhalta ja aikaa vievältä työltä poikkeamatilanteessa. Informaation yksityiskohtaisuus riippuu kunkin kohderyhmän tarpeista.

Informoitavia sisäisiä kohderyhmiä ovat mm. yliopiston johto, tietohallinto tai atk-yksikkö, ylläpitohenkilöstö, neuvonta tai helpdesk, mikrotuki, käyttäjät ja viestintäyksikkö.

Ulkoisia kohderyhmiä ovat mm. muut yliopistot, yleisö, tiedotusvälineet, alihankkijat, toiset virastot ja operaattorit. Julkisuusperiaatteen mukaisesti ei poikkeamatilanteista ole syytä jättää tiedottamatta ellei tiedottaminen vaaranna tietoturvallisuutta.

Viestinnän tulee poikkeamatilanteissa olla kaksisuuntaista; reagointiryhmä tiedottaa poikkeaman vaikutuksista kontaktihenkilön kautta yllämainituille tahoille ja saa informaatiota (virheilmoituksia jne.) käyttäjien kanssa suorassa vuorovaikutuksessa olevilta tahoilta (mm. neuvonta, helpdesk) kontaktihenkilön kautta. Kontaktihenkilönä vuorovaikutteisessa viestinnässä toimii [tietoturvapäällikkö] tai tämän nimeämä muu henkilö. Kaikkien reagointiryhmään tulevien yhteydenottojen tulee kulkea kontaktihenkilön kautta, jotta reagointiryhmälle taataan työrauha.

3 Viestintäkanavat

Yliopiston reagointiryhmälle ja [tietoturvapäällikölle] on ensiarvoisen tärkeää olla selvillä kaikista yliopistolla käytössä olevista viestintäkanavista. Selvitystyö tulee tehdä tiedotussuunnitelman käyttöönoton yhteydessä erillisenä liitteenä, jota ylläpitää [tietoturvapäällikkö] tai viestintäyksikkö. Liitteen tulee sisältää myös tärkeät puhelinnumerot ja muut yhteystiedot. Liitteen tulee olla saatavilla myös ei-sähköisessä muodossa. Mikäli selvityksessä havaitaan puutteita viestintäkanavissa, tulee tiedotusyksikön ryhtyä toimenpiteisiin uusien kanavien luomiseksi. Viestintäkanavat tulee eritellä sähköisiin ja perinteisiin kanaviin. Alla muutama esimerkki:

Perinteiset viestintäkanavat

- puhelin (neuvonta, vikapäivystys, helpdesk, soittoringit)
- puheposti / vastausautomaatti
- kirjalliset tiedotteet (viikkotiedote, yliopiston oma lehti)
- faksi
- campuksen ilmoitustaulut
- suullinen informaatio (laitosten mikrotuet, ym.)

Sähköiset viestintäkanavat

- sähköposti / sähköpostilistat
- tekstiviestit (SMS yhdyskäytävä)
- sähköiset ilmoitustaulut (esim. Intranetissä)
- sisäänkirjautumisviestit
- www-sivut (ajankohtaista, tapahtumakalenterit, jne.)
- pikaviestit (netSend, wall)
- uutisryhmät
- info-TV

Käytettävät kanavat määräytyvät poikkeaman laajuuden, sen aiheuttamien vaikutusten, sähköisten palveluiden sen hetkisen käytettävyyden sekä kohderyhmän perusteella. Tiedottamisen sisällöstä päättää aina reagointiryhmä!

4 Toimenpiteet poikkeamatilanteen jatkuessa

Poikkeaman vaikutusten ollessa selkeästi pitkäkestoisia, tulee niiden kohteena oleville henkilöille ja yksiköille antaa välittömästi vaikutusten kiertämistä tai lieventämistä koskevia ohjeita. Ohjeiden olemassaolosta tiedottamiseen käytetään samoja tiedotuskanavia kuin poikkeamatiedottamiseen.

Käyttäjien kanssa suorassa vuorovaikutuksessa toimivan tahon (helpdesk, vikapäivystys, neuvonta) tulee olla koko ajan tilanteen tasalla.

Muutoksista poikkeamatilanteessa tai tilanteeseen liittyvistä uusista tiedoista tai ohjeista tulee myös tiedottaa käyttäjille.

5 Esimerkkejä tiedotteiden sisällön perusrungosta

Mitä reagointiryhmä kertoo vikapäivystykselle, neuvonnalle tai helpdeskille

- Millaisesta poikkeamasta on kyse
- Miten poikkeama vaikuttaa; laitteistot, palvelut
- Keitä vaikutukset koskettavat
- Kuinka pitkä on poikkeamasta aiheutuvan häiriön arvioitu kesto aika
- Kuka on yhteyshenkilö / vastuuhenkilö tapauksessa
- Miten poikkeamasta aiheutuneita haittoja voidaan vähentää tai kiertää
- Mitkä ovat neuvonnalta / päivystykseltä vaaditut toimenpiteet
- Mitkä ovat loppukäyttäjiltä vaadittavat toimenpiteet

Mitä vikapäivystyksestä, neuvonnasta, helpdeskistä kerrotaan reagointiryhmän kontaktihenkilölle

- Missä järjestelmissä tai palveluissa poikkeama ilmenee
- Missä ja milloin poikkeama ilmeni ensimmäisen kerran
- Mitä tapahtui ennen poikkeaman ilmaantumista
- Miten poikkeama ilmenee
 - Tarkka virheilmoitus
 - Miten toistettavissa
 - Koskeeko kaikkia järjestelmän käyttäjiä
 - Mitä on tehty tai kokeiltu poikkeamasta aiheutuneen vian poistamiseksi
- Poikkeaman laatu, jos tunnistettavissa
- Kenelle ilmoitetaan
- Kenelle ilmoitettu
- Kuka ilmoittaa, ilmoittajan yhteystiedot

Mitä vikapäivystyksestä, neuvonnasta, helpdeskistä kerrotaan käyttäjille

- Mikä on vialla
- Miten häiriö vaikuttaa loppukäyttäjän käyttämiin palveluihin
- Keihin poikkeama vaikuttaa
- Kuinka pitkä on poikkeamasta aiheutuneen häiriön arvioitu kesto aika
- Mistä saa lisätietoja poikkeamasta aiheutuneen vian korjauksen edistymisestä
- Miten poikkeaman haittoja voidaan vähentää tai kiertää
- Mitkä ovat mahdolliset loppukäyttäjältä vaadittavat toimenpiteet

Vikapäivystyksestä, neuvonnasta tai helpdeskistä käyttäjille jaetun informaation tulee olla reagoitiryhmän kontaktihenkilöltä saatua informaatiota. Ainoastaan vikapäivystys, neuvonta tai helpdesk saa tiedottaa poikkeamasta yliopiston sisällä, ellei tiedottamisesta ole annettu erillishjetta [tietoturvapäällikön] tai [tietohallintojohtajan] toimesta. Kaikki käyttäjiltä tulevat kyselyt tulee ohjata vikapäivystykseen, neuvontaan tai helpdeskiin.

ÄLÄ ARVAILE, JOS ET TIEDÄ!

6 Ohjeen päivittäminen

Tiedottaminen poikkeamatilanteissa -ohjetta päivitetään tarvittaessa sekä yliopistojen yhteisen suosituksen muuttuessa. Päivitystarvetta seuraa [tietoturvapäällikkö] yhteistyössä [viestintäyksikön] kanssa.