Załącznik nr 17 do Metodyki Zarządzania Incydentami

Procedura Zgłaszania Incydentów
przez Klientów EuroCert

EuroCert sp. z o.o. dążąc do zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa usług zaufania wszystkim swoim Klientom daje możliwość zgłaszania zdarzeń które mogą wskazywać na wystąpienie incydentu bezpieczeństwa.

Zdarzeniem nazywamy tu wystąpienie sytuacji, która może wskazywać lub wskazuje na wystąpienie Incydentu Bezpieczeństwa Informacji takiego jak np. braku lub ograniczenia dostępności usług, naruszenia poufności, naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych lub inne podobne zdarzenia.

W wypadku wystąpienia takiego zdarzenia w interesie własnego bezpieczeństwa uprzejmie prosimy o wypełnienie Formularza zgłaszania zdarzeń przez klientów
i wysłanie pocztą elektroniczną na adres Grupy Wsparcia EuroCert sp. z o.o. wsparcie@eurocert.pl.

W sytuacji gdy wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną jest niemożliwe lub utrudnione, informacje zawarte w formularzu należy przekazać telefonicznie pracownikowi Grupy Wsparcia EuroCert sp. z o.o. pod numer +48 22 490 49 86.

Zgłoszenie powinno zawierać datę i godzinę wykrycia (z dokładnością do minut), dane adresowe osoby zgłaszającej, informację dotyczącą pilności, wskazanie na naruszony atrybut bezpieczeństwa, krótki opis identyfikujący zdarzenie i pełen opis zdarzenia. Pełen opis zdarzenia powinien uwzględniać wszystkie szczegóły, takie jak rodzaj niezgodności lub naruszenia, występujące uszkodzenia, komunikaty na ekranie.

Pracownik Grupy Wsparcia korzystając z danych kontaktowych podanych w zgłoszeniu powiadomi klienta o przyjęciu zgłoszenia i o numerze zgłoszenia, który będzie używany do identyfikacji zgłoszenia podczas kontaktów ze zgłaszającym zdarzenie.

Zgłaszający zdarzenie zostanie poinformowany przez Grupę Wsparcia o sposobie rozwiązania i zamknięciu zgłoszenia.