

Dobrý den,

včera jsem přes service desk nahlásil problém, který nevím jestli je řešen. V souladu se zákonem 106/1999sb. Vás žádám o následující informace, které existují, ale já k nim nemám přístup.

V příloze posílám dnešní doložení doručení spamu z Vašich systémů. Nutíte mě neustále kontrolovat (rozklikávat) reporty, které nejsou podepsané zaručeným elektronickým podpisem (čili může je podvrhnout kdokoliv) a navíc mi denně posíláte takových reportů mnoho.

- V jaký čas byl přijat můj požadavek na problém s těmito reporty?
- V kolik hodin byl požadavek převzat operátorem service desku?
- Jaký byl další postup operátora service desku?
- V jaký čas, která osoba a jak se vyjádřila k požadavku z OIT?
- Do kdy musí být požadavek vyřešen dle interní směrnice?
- Jak si můžu nastavit, aby mi spam chodil do spamové složky nebo nechodil vůbec? Obtěžuje mě to.
- Prosím o zaslání návodu, jak uživatel pozná, že se nejedná o podvržený email, jde o to, že jsou tyto reporty posílány i na osoby informačně nezdatné (členové distribučních skupin) a kromě toho, že je to obtěžující, jedná se o hrubé porušení postupů prevence pro boj s phishingem).
- Kdy bude zrušena distribuční skupina ? Jak dlouho máte na takový jednoduchý požadavek dle směrnice čas?

Děkuji za poskytnutí informací.

Odpověď zašlete na email:

Můj podnět:

Ja ale nechci přijímat a kontrolovat šest reportů, které nejsou podepsány zaručeným el. podpisem. Jedná se o špatný postup a takové zprávy mi neposílejte.


Informujte mě, jestli je můj požadavek v rozporu s nějakou směrnicí, která by říkala, že takové zprávy musím přijímat a to v množství 6x denně. Pokud neumíte zařadit zprávy do spamové složky uživatele, pak najděte jiné řešení. Opravdu mám ročně číst až 2190 reportů, které nijak nesouvisí s mojí prací a nejsou podepsány zaručeným el. podpisem.


Pokud jsem si takové reporty nevyžádal, pak je to nevyžádaná zpráva. Nechci být jejich příjemcem.

Na odpověď se zeptám opět zítra přes 106ku, už mám dost toho, jak Vám vše trvá a jak mě zatěžujete vlastní neschopností.

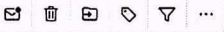



Odesláno z bezpečného [Proton Mailu](#).

 sysadm@ostrava.cz 0:08
[2] Denni report nevyzadane posty pro redakce@ostrava...

 sysadm@ostrava.cz 0:08
Denni report nevyzadane posty pro [redacted]

Komu [redacted]





Od
Komu

☆ 0:08



Denni report nevyžadane posty pro

- 2024-03-

"Official IQ test" < 2024

SPAM: Find out how you measure up in this 3 minute IQ test

[White](#)

"esau claire" 2024

SPAM: invalid rcpt

[White](#)

on behalf of Kaufland

2024

SPAM: Byli jste vybráni pro sadu Tupperware od společnosti Kaufland

[White](#)

Pro spravu Vasi osobni spamove karanteny pouzijte tento [odkaz](#)

Navod naleznete [zde](#)



Vaše značka:

Ze dne:

Č. j.: SMO/214515/24/IT/

Sp. zn.: S-SMO/194557/24/IT/2

Vyřizuje:

Telefon:

E-mail:

Datum: 10.4.2024

Poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., O svobodném přístupu k informacím

Vážený pane

k Vašemu dotazu ze dne 28. 3. 2024 evidovaného pod číslem jednacím SMO/194557/24/IT. sdělujeme:

Dotaz:

„včera jsem přes service desk nahlásil problém, který nevím jestli je řešen. V souladu se zákonem 106/1999sb. Vás žádám o následující informace, které existují, ale já k nim nemám přístup.

V příloze posílám dnešní doložení doručení spamu z Vašich systémů. Nutíte mě neustále kontrolovat (rozklikávat) reporty, které nejsou podepsané zaručeným elektronickým podpisem (čili může je podvrhnout kdokoliv) a navíc mi denně posíláte takových reportů mnoho.

- V jaký čas byl přijat můj požadavek na problém s těmito reporty?*
- V kolik hodin byl požadavek převzat operátorem service desku?*
- Jaký byl další postup operátora service desku?*
- V jaký čas, která osoba a jak se vyjádřila k požadavku z OIT?*
- Do kdy musí být požadavek vyřešen dle interní směrnice?*
- Jak si můžu nastavit, aby mi spam chodil do spamové složky nebo nechodil vůbec? Obtěžuje mě to.*
- Prosím o zaslání návodu, jak uživatel pozná, že se nejedná o podvržený email, jde o to, že jsou tyto reporty posílány i na osoby informačně nezdatné (členové distribučních skupin) a kromě toho, že je to obtěžující, jedná se o hrubé porušení postupů prevence pro boj s phishingem).*
- Kdy bude zrušena distribuční skupina Jak dlouho máte na takový jednoduchý požadavek dle směrnice čas?*

Děkuji za poskytnutí informací.



Odpověď zašlete na email:

Můj podnět:

Ja ale nechci přijímat a kontrolovat šest reportů, které nejsou podepsány zaručeným el. podpisem. Jedná se o špatný postup a takové zprávy mi neposílejte.

Informujte mě, jestli je můj požadavek v rozporu s nějakou směrnicí, která by říkala, že takové zprávy musím přijímat a to v množství 6x denně. Pokud neumíte zařadit zprávy do spamové složky uživatele, pak najděte jiné řešení. Opravdu mám ročně číst až 2190 reportů, které nijak nesouvisí s mojí prací a nejsou podepsány zaručeným el. podpisem.

Pokud jsem si takové reporty nevyžádal, pak je to nevyžádaná zpráva. Nechci být jejich příjemcem.

Na odpověď se zeptám opět zítra přes 106ku, už mám dost toho, jak Vám vše trvá a jak mě zatěžujete vlastní neschopností.

Ve věci výše uvedené byl založen ticket T369699SD v 13:15 hodin dne 26. 3. 2024. Řešení ticketu bylo zahájeno ve 13.58. V 11.38 dne 27. 3. 2024 obdržel žadatel informaci o vyřešení ticketu ve věci zrušení distribuční skupiny a informaci o fungování nástroje pro detekci nevyžádané pošty. Veškeré informace o řešení ticketů včetně způsobu řešení jsou žadateli k dispozici v systému ServiceDesk, kam má uživatelský přístup. Odbor projektů IT služeb a outsourcingu se k ticketu nevyjadřoval.

Statutární město Ostrava disponuje standardním komerčním nástrojem pro detekci nevyžádané pošty. V případě, že e-mail je detekován jako spam, pak se objeví uživateli v reportu nevyžádané pošty a ten může rozhodnout o jeho dalším zpracování, případně zařazení na whitelist nebo blacklist. V případě jednoznačných spamů mohou být tyto zařazeny na globální blacklist. Dále k dotazu uvádíme, že lhůty řešení nejsou stanoveny v interní směrnici. Veškeré pokyny pro uživatele SMO jsou zveřejněny na intranetu Magistrátu města Ostravy, pokud existuje požadavek na zpracování materiálu pro externí příjemce (členy distribučních skupin MOb Hrabová), je nutné toto řešit formou požadavku v interním systému Servicedesku ze strany MOb Hrabová.

V reakci na uzavření ticketu zaslal uživatel do ticketu zprávu zde označenou Můj podnět, k uvedenému uvádíme, že ticket je po věcné stránce vyřešen. Nástroj je pro všechny uživatele SMO nastaven totožným způsobem, reporty jsou zasílány 2x denně pro konkrétní e-mailovou schránku, a to pouze v případě, kdy je detekována nevyžádaná pošta. S fungováním systému byl městský obvod obeznámen.

S pozdravem

-podepsáno elektronicky-