



A KELER Csoport

Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzata

A file megnevezése:	6-11 Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzat.docx
Felelős szervezeti egység:	Biztonsági Menedzsment
Szabályzat száma:	6-11
Hatályba lépés dátuma	2016.04.25.
Felülvizsgálat időpontja:	2016.04.06.

TARTALOMJEGYZÉK

1	ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
	1.1 BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK	3
	1.2 FELÜLVIZSGÁLAT IDŐPONTJA	3
	1.3 A SZABÁLYZAT HATÁLYA	3
	1.4 HIVATKOZÁSOK	3
	1.5 HATÁLYON KÍVÜL KERÜLŐ SZABÁLYZATOK	4
	1.6 VERZIÓKÖVETÉS	4
	1.7 A SZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK	4
2	BEVEZETÉS.....	7
3	RENDKÍVÜLI HELYZETEK OSZTÁLYOZÁSA, MINŐSÍTÉSE	9
	3.1 RENDKÍVÜLI HELYZETEK FAJTÁI.....	9
	3.2 RENDKÍVÜLI HELYZET MINŐSÍTÉSÉRE JOGOSULTAK	9
	3.3 RENDKÍVÜLI HELYZETEK ELDÖNTÉSE ÉS SZABÁLYOZÁSA.....	9
4	A RENDKÍVÜLI HELYZETEK MEGELŐZÉSÉNEK / ELHÁRÍTÁSÁNAK ELJÁRÁSI RENDJE.....	11
	4.1 ELJÁRÁS KATASZTRÓFAHELYZET ESETÉN	11
	4.2 ELJÁRÁS KRÍZIS, RÉSZLEGES LEÁLLÁS TÍPUSÚ ESEMÉNYEK SORÁN	11
	4.3 ELJÁRÁS BCP / DRP ESEMÉNY ESETÉN	11
	4.4 AZ ELŐZETESEN MEGHATÁROZOTT ELJÁRÁSI RENDTŐL VALÓ ELTÉRÉS ESETEI....	12
5	ÜGYFELEK FELADATAI.....	13
6	KELER CSOPORT JELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGE RENDKÍVÜLI HELYZET ESETÉN	14
7	KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA.....	15
8	A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE	16

1 Általános rész

1.1 Bevezető rendelkezések

A szabályzat elkészítésének oka/indítéka: időszakai felülvizsgálat

1.2 Felülvizsgálat időpontja

A Biztonsági Menedzsment vezetője felelősség és hatáskörében eljárva a jelen szabályzat felülvizsgálatára köteles intézkedni az alábbi esetekben:

- két évente rendszeresen, legkésőbb jelen szabályzat hatályba lépését követő második évben, a hatályba lépés hónapjának utolsó munkanapjáig;
- az 1.4. pontban meghatározott jogszabályok és szabályozó iratok változása esetén;
- működési környezetben történt jelentős változások esetén.

1.3 A szabályzat hatálya

Tárgyi hatálya:

A Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzat a KELER Csoport tevékenységének következő területeire terjed ki:

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

Alanyi hatálya:

Jelen dokumentumban a KELER Csoport alatt a KELER Zrt. és a KELER KSZF Zrt. cégeket és azok hivatkozásait együttesen kell értelmezni.

Kiterjed a KELER Csoport minden szervezeti egységére és munkavállalójára, valamint az Együttműködő Felek munkavállalóira.

1.4 Hivatkozások

Kapcsolódó szabályzó iratok:

- 3-09 A KELER Zrt. üzletmenet-folytonossági és katasztrófa utáni helyreállítási szabályzata
- 3-14 A KELER KSZF Zrt. üzletmenet-folytonossági és katasztrófa utáni helyreállítási szabályzata
- KELER Csoport Általános Üzletszabályzata

Jogszabályi hivatkozások:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 9/2009. (II. 27.) MNB rendelet a tőkepiacról szóló törvény szerinti elszámolóházi tevékenységet végző szervezet üzletszabályzatára és szabályzataira vonatkozó követelményekről
- 10/2009. (II. 27.) MNB rendelet a központi értéktár szabályzataira vonatkozó követelményekről
- A Magyar Nemzeti Bank 1/2015 számú ajánlása az informatikai rendszer védelméről
- 50/2015. (XII. 9.) MNB rendelet a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank alapvető feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről

1.5 Hatályon kívül kerülő szabályzatok

Nincs.

1.6 Verziókövetés

Jelen szabályzat verzió száma: v1.2

Előző szabályzat verzió száma: v1.1

Előző szabályzat hatályba lépésének dátuma: 2015.06.15.

1.7 A szabályzatban használt fogalmak, rövidítések

Fogalom	Teljes név, értelmezés
BCP	Business Continuity Plan – Üzletmenet-folytonossági terv
BKR	Bankközi Klíring Rendszer
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, amelye a KELER szolgáltatások folyamatosságát veszélyezteti, amelyet BCP, DRP akciótervekkel lehet megoldani.
Incidens	Egy olyan esemény, amelyet az SD rögzít illetve a SIEM rendszerben rögzített. Az incidensek információbiztonsági- illetve informatikai incidensek

	lehetnek.
Informatikai Incidens	Egy olyan incidens, amelye a KELER szolgáltatások folyamatosságát veszélyezteti, amelyet incidenskezeléssel lehet megoldani. 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	Katasztrófa az olyan helyzet vagy állapot (pl. egy krízishelyzet során a folyamatok nem visszaállíthatóak; természeti / biológiai eredetű, vagy tűz okozta károk keletkeznek), amely a KELER Csoport épületében, gépeiben olyan fizikai kárt okozott, ami miatt ott részben vagy teljes mértékben lehetetlenné válik a munkavégzés, az üzletmenet továbbvitele.
KELER Csoport	Jelen dokumentumban a KELER Csoporton a KELER Zrt. és a KELER KSZF Zrt. cégeket és azok hivatkozásait együttesen kell értelmezni.
Krízis	Egy olyan, a KELER Csoport egészét érintő incidens, amelyet az akciótervek segítségével, és ha szükséges, az OKT irányításával meg lehet oldani.
OKT	Operatív Kríziskezelő Testület. Vezetője a BIM vezető, állandó tagjait a <ul style="list-style-type: none"> • 3-09 A KELER Zrt. üzletmenet-folytonossági és katasztrófa utáni helyreállítási szabályzata • 3-14 A KELER KSZF Zrt. üzletmenet-folytonossági és katasztrófa utáni helyreállítási szabályzata 2. sz. mellékletei tartalmazzák. Az OKT vezető az adott krízishelyzettől függően további tagokat jelölhet ki.
Krízis Felelős, Üzemeltetési Felelős, Felelős Kapcsolattartó	Az Ügyfél részéről rendkívüli helyzet bejelentésére felhatalmazott munkatárs
MNB	Magyar Nemzeti Bank
Részleges leállás	Egy olyan, több szolgáltatást (de még nem a KELER Csoport egészét) érintő incidens, amelyet az akciótervek

	segítségével, és ha szükséges, az OKT irányításával meg lehet oldani.
SD	Service Desk, KELER hibafogadó és -kezelő szervezete
VIBER	Valós idejű Bruttó Elszámolási Rendszer

2 Bevezetés

Jelen Szabályzat a Magyar Nemzeti Bank elnökének a 9/2009 (II. 27.) MNB rendeletében, valamint a 10/2009 (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 és az elszámolási rendszerben résztvevő Felek közötti kapcsolattartás módját.

A KELER Csoport elsődleges feladata az elszámolás-forgalom folyamatos működésének biztosítása, melynek részeként a KELER Csoport az elszámolás során ellátja mind a klíring tevékenységet, mind a klíringelt ügylet teljesítésében való közreműködést, továbbá értéktárként a KELER Értéktára – külső szolgáltató igénybevételével – ellátja az Értéktárban letétbe helyezett értékpapírok fizikai őrzését, letéti kezelését, valamint a fizikai és dematerializált értékpapírok vonatkozásában szolgáltatásokat nyújt. 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 KELER Csoport üzletmenet-folytonossága, és ez által a szolgáltatásnyújtás folyamatos biztosítása érdekében olyan belső folyamatokat, illetve eljárásrendeket hozott létre, amelyek alkalmasak a KELER Csoport folyamatos működésének biztosítására nemkívánatos események (kisebb működési zavarok, úgymint incidensek, részleges leállások és krízisek) bekövetkezése esetén is, valamint a folyamatos működés megszakadása esetén a lehető leghamarabb történő visszaállításra, annak érdekében, hogy a KELER Csoport nemkívánatos események bekövetkezése esetén is eleget tudjon tenni a fizetési és elszámolási kötelezettségeinek.

A KELER Csoport a rendkívüli helyzetek kezelésére – különösen – az alábbi lépéseket tette:

- kialakította saját Üzletmenet Folytonossági Tervét, amely az incidensek, részleges leállások és krízisek esetén biztosítja a KELER Csoport kívánt üzletmenet folytonosságát;
- kialakította továbbá a saját Katasztrófa elhárítási tervét, amely katasztrófa bekövetkezése esetére határozza meg a katasztrófa elhárítása érdekében szükséges feladatokat;
- a KELER Csoport saját háttérközponttal rendelkezik, amely mint alternatív helyszín biztosítja a KELER Csoport folyamatainak folytonosságát;
- a KELER Csoport az üzleti folyamatait az Üzleti Hatáselemzés módszertan (BIA-Business Impact Analysis) számszerűsíthető paramétereinek segítségével elemzi abból a szempontból, hogy a folyamatok kiesése milyen hatással van a KELER

Csoport működésére. Az elemzés célja a KELER Csoport működése szempontjából kritikus üzleti folyamatok és erőforrások kiválasztása, melyekre BCP és DRP akciótervek, háttérstratégiák készülnek.

- A KELER Csoport az MNB-vel kötött Együtműködési Megállapodásban foglalt feladatokhoz kapcsolódó működési kockázatok és annak kezelésére vonatkozó eljárásokat beépítette az Üzletmenet-folytonossági tervébe.
- A KELER Csoport a DVP értékpapírszámla transzfer és repo ügyletek üzemidejének, illetve a repo ügyletek VIBER-tagok részére rendelkezésre álló üzemidő hitelintézetek által kezdeményezett meghosszabbítását az „üzemidő-hosszabbítási alapelveiről” szóló Értéktári Leiratában szabályozza.

A KELER Csoport és a Magyar Nemzeti Bank között létrejött Együtműködési Megállapodás szerint a VIBER üzemidő meghosszabbításáról az MNB az Üzleti Feltételek 4/a. számú melléklete (A VIBER-tagokat érintő katasztrófa helyzetek) alapján kialakított, a KELER Csoport üzemidő-hosszabbítási alapelveiről szóló Értéktári Leiratban meghatározottak szerint dönt. A KELER Csoportra mint hitelintézetre e tekintetben a többi VIBER taggal megegyező szabályok vonatkoznak.

3 Rendkívüli helyzetek osztályozása, minősítése

3.1 Rendkívüli helyzetek fajtái

A KELER Csoport 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.

3.2 Rendkívüli helyzet minősítésére jogosultak

A KELER Csoport a részleges leállás, krízis- és a katasztrófa helyzetek bekövetkezésének kezelésére részleges leállás-, krízis- és katasztrófakezelő szervezetet (Operatív Kríziskezelő Testület (OKT)) állít fel. A szervezet létrehozásának célja, hogy ezen események bekövetkezésekor a feladatok és felelőségek előre meghatározottak, a problémák hatékonyan kezelhetők legyenek. Az OKT-t részleges leállás, krízis, illetve katasztrófa esetén szükséges összehívni.

A KELER Csoport üzletmenet-folytonosságát veszélyeztető eseményt a KELER Csoport OKT Vezetője jogosult rendkívüli helyzetté minősíteni.

3.3 Rendkívüli helyzetek eldöntése és szabályozása

Az alábbi ábrán kerül bemutatásra az üzletmenet-folytonosságát fenyegető események rendkívüli helyzetté történő minősítésének döntési és szabályozási folyamata.¹

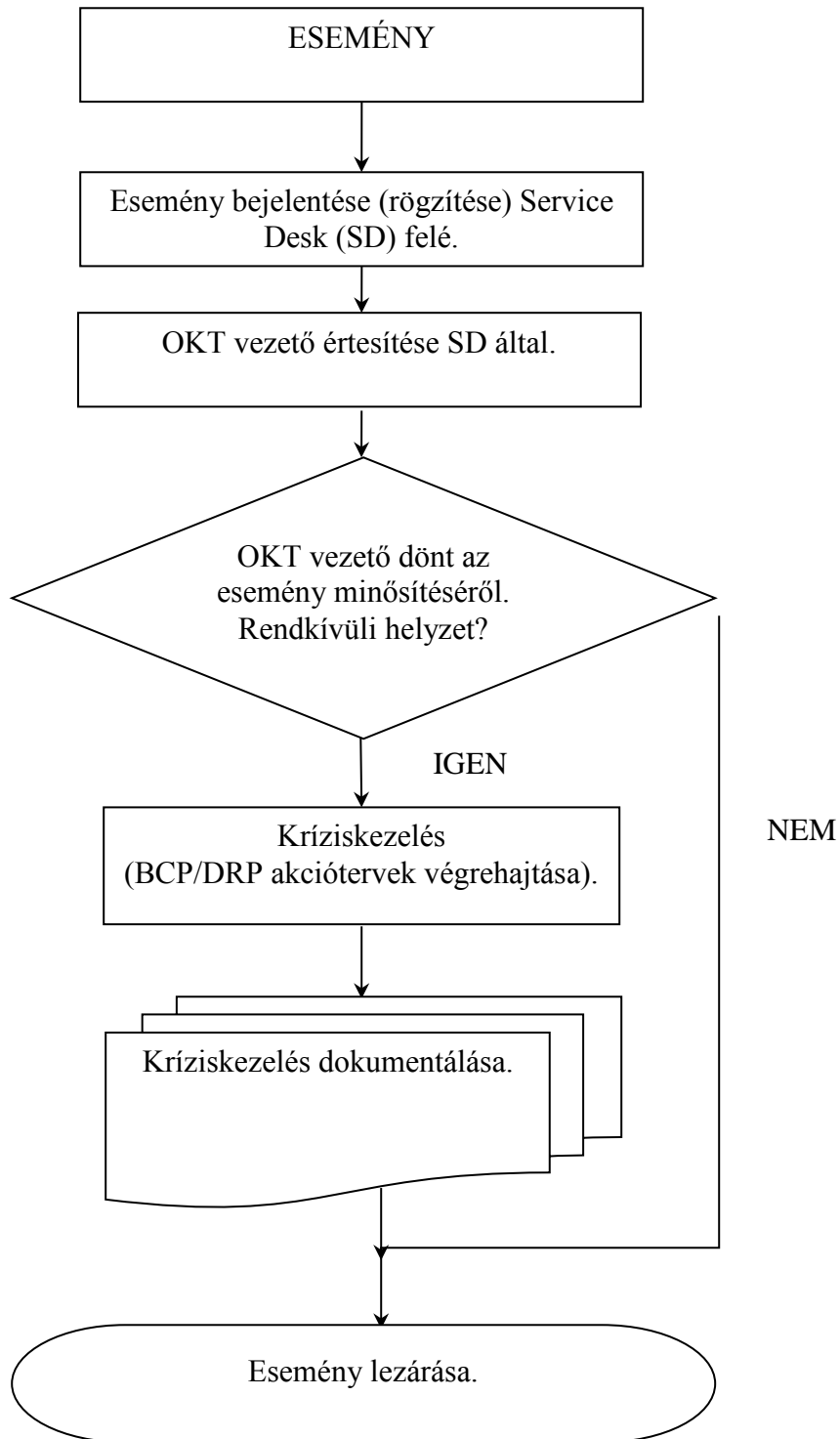
Bejelentés:

A KELER CSOPORT valamennyi munkavállalójára jelentési kötelezettség áll fenn az SD vagy az OKT vezetője felé azokról az eseményekről, amelyek veszélyeztetik vagy korlátozzák a KELER CSOPORT üzletmenet-folytonosságát.

Az üzletmenet- folytonossági esemény/incidens észlelését követő értékelési, döntési folyamat:

¹ Adott esemény rendkívüli helyzetté való minősítésére az észlelt vagy bejelentett esemény valós fennállása esetén kerül sor.

- Az észlelő értesíti az SD-t vagy az OKT vezetőt (az SD köteles értesíteni az utóbbit).
- Az OKT vezető saját hatáskörében mérlegel, szükség esetén konzultál az incidensben érintett területek illetékes tagjaival, és minősíti az eseményt a 3.1 fejezetben leírt kategóriák valamelyikébe.



4 A rendkívüli helyzetek megelőzésének / elhárításának eljárási rendje

A KELER Csoport a saját rendszerében tapasztalt, szolgáltatásokra hatással bíró eseményeket, rendkívüli helyzeteket, az adott eseményben érintett Ügyfelek felé több csatornán keresztül jelzi:

- a KID rendszeren keresztül,
- telefon / telefaxon keresztül,
- interneten (honlapon: www.keler.hu) keresztül.

4.1 Eljárás katasztrófhelyzet esetén

A KELER Csoport működésében bekövetkezett rendkívüli eseményt, amennyiben a KELER Csoport OKT vezetője katasztrófhelyzetnek minősíti, azzal aktiválja a releváns helyettesítő folyamatokat tartalmazó BCP akcióterveket és a kiesett erőforrásokra vonatkozó DRP akcióterveket.

4.2 Eljárás krízis, részleges leállás típusú események során

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. Szükség esetén a KELER Csoport OKT összehívása megtörténik.

Krízis helyzete vagy annak veszélye esetén a helyzet elemzésére, a döntési javaslat kidolgozására a KELER Csoport OKT jogosult és köteles. A helyzet megoldása érdekében a KELER Csoportra kötelező erejű döntésre a KELER Csoport OKT 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.

4.3 Eljárás BCP / DRP esemény esetén

Incidens kialakulásának megelőzése, illetőleg a felmerült incidens megoldása elsődlegesen a KELER Csoport Szervezeti Vezető(i)nek 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.

Incidens esetén az Üzletmenet-folytonossági tervben foglaltak szerint kell eljárni és a BCP-, valamint a kapcsolódó DRP akcióterveket kell használni.

4.4 Az előzetesen meghatározott eljárási rendtől való eltérés esetei

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 az OKT jogosult dönteni.

5 Ügyfelek feladatai

- 5.1 Az Ügyfelektől elvárt alapkövetelmény, hogy a KELER Csoport Általános Üzletszabályzatában² rögzített valamennyi rájuk vonatkozó előírást, jelentési kötelezettséget ismerjék meg és tartsák be.
- 5.2 Az Ügyfeleknek a KELER Csoport Általános Üzletszabályzatában és a KELER Csoport és az Ügyfél között létrejött szerződésekben foglaltak alapján – a KELER Csoporttal együttműködve – egyrészt figyelembe kell venniük a KELER Csoport szolgáltatásainak működési feltételeit, másrészt vészhelyzet esetén részt kell venniük a KELER Csoport által meghatározott feladatok elvégzésében a publikált jelen szabályzat³ alapján.
- 5.3 Rendkívüli helyzet bekövetkeztekor az Ügyfél köteles a rendkívüli helyzeteket kezelő, jelen Szabályzat 4. pontjában rögzített, eljárásokat követni, illetve a probléma jellegétől függően a KELER Csoport OKT vezetőjének és/vagy az MNB ügyeletes vezetőjének utasítása szerint eljárni.

2

<https://www.keler.hu/Dokumentumt%C3%A1r/Szab%C3%A1lyzatok/KELER%20%C3%81lta%C3%A1nos%20%C3%9Czletszab%C3%A1lyzat/>

3

<https://www.kelerkszf.hu/Dokumentumt%C3%A1r/Szab%C3%A1lyzatok/A%20KELER%20Csoport%20Rendk%C3%ADv%C3%BCli%20helyzetek%20kezel%C3%A9s%C3%A9re%20vonatkoz%C3%B3%20szab%C3%A1lyzata/>

6 KELER Csoport jelentési kötelezettsége rendkívüli helyzet esetén

A KELER Csoport részletes, szöveges adatszolgáltatást (W08) nyújt az MNB részére (az MNB 48/2014. sz. rendelete alapján) minden olyan üzemzavarról, amely

- az adatszolgáltató üzletmenet folytonossági terve vagy szabályzatai (üzletszabályzata, rendkívüli helyzetek kezeléséről szóló szabályzata stb.) szerint üzemeltetési krízisnek, banküzemi krízisnek, krízishelyzetnek vagy katasztrófának minősül, vagy
- amely a fizetési rendszer működtetése vagy a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény szerint elszámolóházi, központi szerződőfél vagy központi értéktári tevékenység ellátása során szolgáltatás-kiesést, késedelmet vagy a szolgáltatással szembeni elvárások (pl. nem megfelelő formátum) sérülését okozza.

A SD vezetője a krízis- és katasztrófa helyzet jelentés, az OKT döntései, jegyzőkönyvei alapján összeállítja a kötelező adatszolgáltatás keretében az MNB felé továbbítandó W08-as jelentést. A jelentés aláírásáért felelős: a krízis/katasztrófa jellegétől függően az üzleti vagy az informatikai terület OKT tagja.

A jelentés kiküldéséért felelős: SD vezetője

7 Kapcsolattartás módja

Az Ügyfelek kötelesek megadni a KELER Csoport Ügyfélkapcsolatok és Marketing Osztály felé azon munkatársaik nevét, elérhetőségét, akik a KELER Csoport szolgáltatásait érintően Krízis Felelősként és Üzemeltetési Felelősként kerültek megnevezésre. Az Ügyfél a két funkciót összevonva, Felelős Kapcsolattartó megadásával is rendelkezhet. A kapcsolattartó személyek adatait első alkalommal az Ügyfél jelen szabályzat hatályosítását követően 5 munkanapon belül köteles megadni, azok adataiban bekövetkező változásokat azonnal köteles a KELER Csoport felé jelenteni. A jelentés elmulasztásából származó következményeket az Ügyfél viseli.

A kapcsolattartás céljára bejelentett adatokat a KELER Csoport Ügyfélkapcsolatok és Marketing Osztálya nyilvántartásba veszi és kapcsolatfelvételkor az Ügyfél azonosítása, illetve rendkívüli helyzet Ügyfél általi bejelentése esetén a bejelentés megtételére vonatkozó jogosultság ellenőrzése során felhasználja.

A KELER Csoport elérhetőségei:

KELER Csoport központi telefonszám: (+36-1) 483-6100

KELER Csoport Service Desk Telefonszám: (+36-1) 483-6120

KELER Csoport Telefax szám: (+36-1) 342–3539

KELER Csoport Service Desk e-mail: servicedesk@keler.hu

KELER Csoport központi e-mail: keler@keler.hu

8 A szabályzat közzététele

Jelen szabályzatot a KELER Csoport az Ügyfelek számára közvetlenül megküldi és/vagy interneten (www.keler.hu) elérhetővé teszi.