Příloha č. 4 – Vzory sdělení CIT

Každé sdělení o incidentu pro vnitřní komunikaci obsahuje čtyři povinné body:

- co se stalo (která služba je dotčena);
- jaký je dopad;
- pracujeme na nápravě – aktuální stav řešení, odpovědný útvar;
- co se případně očekává od příjemce – např. nehlásit duplicitně poruchu, nepoužívat postižený systém, kam se obracet s dotazy.

Vzor pro zprávu uživatelům služeb

Vážené uživatelky, vážení uživatelé,

dovolte nám Vás informovat o zjištěném výpadku služby …….. poskytované Jihočeskou univerzitou. Na nápravě intenzivně pracujeme a budeme Vás informovat, jakmile bude služba znovu dostupná.

Děkujeme za pochopení a omlouváme se za způsobené potíže.

Centrum informačních technologií

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích