

Awaria systemu ŚKUP spowodowana cyberatakiem

W nocy z 7 na 8 lutego nastąpiła awaria systemu centralnego ŚKUP. Jej przyczyną była zewnętrzna, celowa ingerencja osób trzecich. O cyberataku powiadomione zostały odpowiednie służby.

Nic nie wskazuje na to, aby dane pasażerów zostały w jakikolwiek sposób naruszone lub zagrożone. System, który uległ atakowi hakerskiemu, nie przechowuje tego typu zasobów informacji. Bezpieczne są również pieniądze zgromadzone w elektronicznej portmonetce kart ŚKUP – po przywróceniu systemu, będą dostępne dla pasażerów.

Obecnie naszym priorytetem jest przywrócenie systemu z tworzonych codziennie kopii zapasowych. Odtworzenie systemu wymaga jednak czasochłonnych prac nad utworzeniem nowej, bezpiecznej infrastruktury informatycznej. Przez to usunięcie awarii może potrwać kilka dni.

Atak został zgłoszony policji. Powiadomiliśmy również służby związane z bezpieczeństwem internetu oraz ochroną danych osobowych - NASK oraz Urząd Ochrony Danych Osobowych.

Przy przywracania funkcjonalności systemu współpracujemy z jego twórcą, firmą Asseco.

W działania zaangażowana zostanie także zewnętrzna firma wyspecjalizowana w zakresie bezpieczeństwa systemów informatycznych. Firma zbierze materiał dowodowy i przeanalizuje okoliczności, w jakich doszło do ataku oraz wypracuje rekomendacje dotyczące bezpieczeństwa systemu.

Poniżej przekazujemy również informację opublikowaną dziś na stronie internetowej ZTM, dotyczącą tymczasowych zasad nabywania i honorowania biletów w komunikacji miejskiej.

Bilety jednorazowe

Bilety jednorazowe w wersji elektronicznej można kupować w zewnętrznych aplikacjach mobilnych. Są to: SkyCash, mPay, moBilet, zBiletem.pl i JakDojade. W wersjach papierowych bilety dostępne są w kioskach oznaczonych logo ŚKUP, Punktach Obsługi Pasażera, u kierowców oraz w 12 automatach solarnych, których lista znajduje się na stronie internetowej ZTM.

Kasować bilety papierowe należy w tradycyjnych kasownikach znajdujących się w pojazdach. W sytuacji, kiedy – z jakichkolwiek powodów – nie jest to możliwe, należy udać się do kierowcy, który skasuje bilet poprzez jego stosowne oznaczenie. Dodatkowo na czas awarii dopuszczono jeszcze jedną możliwość: pasażerowie, którzy korzystają z tramwaju, mogą skasować bilet w awaryjnie zamontowanych kasownikach dziurkujących. W takiej sytuacji na odwrocie biletu należy jednocześnie nanieść długopisem datę oraz godzinę skasowania biletu.

Na czas awarii czasowo wprowadzono jeszcze jedną, ostatnią alternatywę dla wyżej wskazanych możliwości skasowania biletu – datę oraz godzinę skasowania biletu można samemu nanieść długopisem na jego odwrocie.

Bilety średniookresowe

Zakup oraz skasowanie biletów „24h + Kolej” oraz „Dziennego” jest możliwe poprzez zewnętrzne aplikacje mobilne (SkyCash, mPay, moBilet, zBiletem.pl i JakDojade).

Bilety długookresowe

Zakupione wcześniej (przed awarią) bilety długookresowe są ważne do czasu, na jaki pasażer je zakupił. Osoby, które posiadają na swoich kartach ŚKUP zakodowane ważne bilety długookresowe, będą mogły podróżować na ich podstawie za okazaniem karty ŚKUP.

Pasażerowie mogą kupić **nowe** bilety miesięczne:

- w wersjach papierowych w Punktach Obsługi Pasażerów (płatność tylko gotówką)
- przelewając środki na konto 45 1090 1186 0000 0001 3708 1372 za dany bilet wpisując w tytule przelewu kolejno: numer karty ŚKUP, rodzaj biletu, informację czy kupujemy bilety ulgowe (U) czy normalny (N), czas jego obowiązywania oraz ewentualnie miasto (bądź miasta), w którym ma być ważny oraz ewentualnie imię i nazwisko (tylko w przypadku, kiedy osobą korzystającą z biletu nie będzie nadawca przelewu).

Przykładowe tytuły przelewów:

- 1234123412341234, Miasto 30, N, 15.02-16.03, Katowice, Jan Kowalski
- 1234123412341234, Sieć 90, U, 10.02-10.05
- 1234123412341234, 2 miasta 30, N, 12.02-13.03, Katowice, Tychy

Potwierdzenie przelewu w czasie podróży należy mieć ze sobą.

Pasażerowie, którzy chcą zakupić Metrobilet mają możliwość zakupu jego zamiennika w kasach Kolei Śląskich. Bilet ten u tego kolejowego przewoźnika nazywa się „Superbilet” oraz również uprawnia do korzystania zarówno z pociągów Kolei Śląskich, jak i połączeń ZTM.

Tymczasowo zawieszone bilety

Na czas awarii systemu ŚKUP zawieszeniu ulega możliwość zakupu wszystkich biletów kodowanych oraz kupowanych za pomocą kart ŚKUP. W praktyce oznacza to, że tymczasowo nie można kupować i nie można korzystać z biletów z taryfy odległościowej, z biletów kupowanych za pomocą karty płatniczej w czytnikach ŚKUP, biletów wieloprzejazdowych oraz biletów jednorazowych kodowanych na kartach ŚKUP. Bilety znajdujące się na karcie ŚKUP, np. wieloprzejazdowe i jednorazowe, których nie można w dobie awarii skasować, nie mogą być tymczasowo wykorzystywane. W związku z tym podróżni muszą korzystać z innych rodzajów biletów. Pasażerowie, którzy posiadają na swojej karcie ŚKUP bilety wieloprzejazdowe, a w wyniku awarii muszą kupować drożej wychodzące bilety jednorazowe, będą mogli ubiegać się o zwrot różnicy w kosztach.

W celu zminimalizowania utrudnień kierowcy przewoźników będą sprzedawać wszystkie 3 rodzaje biletów jednorazowych: 20-, 40- oraz 90 minutowe.

W przypadku jakichkolwiek pytań pasażerowie mogą zwracać się do pracowników ZTM w Punktach Obsługi Pasażerów, czy też dzwoniąc na infolinię. Pomocy i wskazówek udzielają również kontrolerzy biletów.

Za wszelkie utrudnienia, na które narażeni są pasażerowie, przepraszamy i jednocześnie prosimy o wyrozumiałość.