

112

91

Dobrý den,

v rozmezí doby 7.4. - 16.4. 2026 došlo ke ztrátě zahození emailů zaslaných na adresy spravované společností Ovanet z mé emailové adresy.

Podávám tedy stížnost dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

V předmětné době 7.4. jsem zasílal emaily na doménu @ostrava.cz i domény městských částí. Kdy některé emaily byly tiše zahozeny bez odpovědi. Dle vyjádření společnosti Ovanet, která spravuje emaily na doméně @ostrava.cz a dalších městských obvodů je nastaven agresivní spam filter.

Tato zpráva odeslaná na 25 adresátů byla normálně odeslána viz ukázka logu:

```
Apr 7 14:25:30 mx-9 postfix-out/qmgr[2516610]: 113FB200FE7: from=<[REDACTED]>, size=935229, nrcpt=25 (queue active)
```

```
Apr 7 14:25:31 mx-9 postfix-out/smtp[3429591]: 113FB200FE7: to=<@ostrava.cz>, relay=smtp04.ostrava.cz[81.91.222.147]:25, delay=9, delays=8.5/0.01/0.17/0.26, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 Ok: queued as D2B40E8B5A)
```

Na všechny adresáty byl email v pořádku odeslán smtp serverem. A tím společnost web4you, která je mým poskytovatelem emailových služeb nemůže potvrdit tvrzení druhé strany společnosti OvaNet, že by IP adresa serveru odesílatele (to je **smtp10.web4u.cz[81.91.87.90]**) byla v době odeslání emailů na blocklistu.

"status=sent (250 2.0.0 Ok" znamená, že přijímací server Ovanet zprávu přijal a náš odesílací SMTP server web4you úspěšně odvedl svojí práci. **Co se dále se zprávou stalo, již je v režii serveru příjemce, zjednodušeně jsou možnosti:**

1. zprávu doručit do schránky
2. zprávu vyhodnotit jako spam, ale stejně doručit (třeba do složky spam)
3. zprávu odmítnout a poslat odesílateli nedoručenkou s důvodem odmítnutí
4. zprávu potichu zahodit (nedoručit do schránky, ani neposlat nedoručenkou odesílateli)

Dle komunikace se dá odhadnout, že nastala 4. možnost. Běžné je ovšem, že přijímací server zprávu vůbec nepřijme, odesílací server hned odešle nedoručenkou, takže se odesílatel hned dozví o problému, který je potřeba řešit.

Nicméně náš monitoring web4you žádný problém se spamem v poslední době nezaznamenal a nevidíme důvod proč by měl být náš SMTP server na blacklistu. Pokud tam teda byl, nevíme proč druhá strana OvaNet zaměňuje doménu a server.

Z komunikace s mým poskytovatelem emailových služeb vyplývá, že server OvaNet email přijal a bez odeslání informace žádné ze stran o zahození email zahodil. K tomu došlo na základě nastavení spamfiltru OvaNet na základě hodnocení **blocklistu typu SBL (Spamhaus), kdy běžná hodnota pro označení SPAM je 5 a vyšší. Mnou zaslané zprávy měly v době odeslání hodnocení 3,558.**

Dle OVANET:

Důvodem proč, emaily jsou vyhodnoceny jako SPAM, je že IP adresa serveru odesílatele (to je **smtp10.web4u.cz[81.91.87.90]**) byla v době odeslání emailů na blocklistu. Tato informace je patrná ze SPAMSCORE. Problém nebyl na straně SMO ani OVANETU ale na straně odesílatele.

Popsi hodnoty:

RCVD_IN_SBL_CSS (3.558) je pravidlo SpamAssassinu, které říká, že **odesílací IP adresa mailu je uvedena na spamové blocklistu typu SBL (Spamhaus) – konkrétně přes Composite Sender Score (CSS).**

Dotaz:

[REDACTED]

Kdo je odpovědný za nastavení zahození korektní emailové komunikace se serverem @ostrava.cz OvaNet bez informace odesílateli v případě, že hodnocení SPAM filtru je hluboko pod default hodnoty užívané při běžné emailové komunikaci?

Jak je možné, že Ostrava.cz zahazuje emaily bez informace ani jedné straně komunikace v případě, že hodnocení užívané OvaNet RCVD_IN_SBL_CSS (3.558) je vázáno na IP adresu serveru odesílatele a nikoli na doménu odesílatele. Tím je odesílatel vystaven situaci, kdy o hodnocení IP adresy odesílacího serveru neví a nemůže ji nijak ovlivnit a nemá zpětnou vazbu od serveru @ostrava.cz, že komunikace byla zahozena.

Hodnocení, které užívá OvaNet RCVD_IN_SBL_CSS < 3.558 je navíc proměnné v čase a výpadky (zahození ze strany serveru OvaNet) mohou nastat u jakéhokoli smtp serveru druhé strany bez ohledu na poskytovatele.

Je v pořádku, že korektní emailová komunikace s hodnocením RCVD_IN_SBL_CSS < 5, když 5 je standard je zahozena v tichosti?

Je takto nastavená komunikační strategie emailů standardem MMO i městských částí, když odesílatel nemá nikdy jistotu, jestli server OvaNet relenatní zprávu (dle default nastavení) nezahodí v tichosti a toto nemůže ovlivnit, jelikož hodnocení není na úrovni domény odesílatele nebo užívají městské části jiné nastavení? Situace je o to horší, kdy jiní provozovatelé emailových služeb mimo OvaNet mají filtr nastaven na default což znamená, že všechna odchozí komunikace emailem odejde v pořádku jen email na MMO je zahozen v tichosti.

Má MMO jiné možnosti jak efektivně řešit svůj filtr SPAM než snižovat hodnocení RCVD_IN_SBL_CSS pod 5 pro zahození zpráv v tichosti ? Případně lze nastavit, že bude odeslána zpráva o zahození odesílateli?

Jaké kroky k nápravě městský úřad provede, aby nebyla emailová komunikace s úřadem v tichosti zahozena a to v případech, kdy hodnocení emailů užívané MMO není možné ovlivnit na úrovni domény odesílatele.

Je nastavení zahození emailů v tichosti standardní komunikací úřadu?

Věřím, že bezpečnost emailové komunikace je v této době stežejní a najít technické možnosti ochrany úřadu jsou prvořadné. V případě, že jsou zahazovány legitimní emaily, měly by být občané informováni o nastavení serveru @ostrava.cz, aby mohli s alternativou tichého zahození emailů počítat v komunikaci, pokud je tento standardem.

Prosím o potvrzení přijetí této zprávy, jelikož nastavení serveru @ostrava.cz pro příjem zpráv ji může v tichosti smazat.

Díky za odpověď.



Vaše značka:

Ze dne:

Č. j.:

Sp. zn.:

Vyřizuje:

Telefon:

E-mail:

Datum: 30.4.2026

Odpověď na žádost o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Dobrý den,

odbor projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy (dále jen „povinný subjekt“) obdržel dne 17.4.2026 Vaši žádost o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“).

Znění Vašeho dotazu:

Kdo je odpovědný za nastavení zahazení korektní emailové komunikace se serverem @ostrava.cz OvaNet bez informace odesílateli v případě, že hodnocení SPAM filtru je hluboko pod default hodnoty užívané při běžné emailové komunikaci?

Jak je možné, že Ostrava.cz zahazuje emaily bez informace ani jedné straně komunikace v případě, že hodnocení užívané OVA net RCVD_IN_SBL_CSS (3.558) je vázáno na IP adresu serveru odesílatele a nikoli na doménu odesílatele. Tím je odesílatel vystaven situaci, kdy o hodnocení IP adresy odesílacího serveru neví a nemůže ji nijak ovlivnit a nemá zpětnou vazbu od serveru @ostrava.cz, že komunikace byla zahozena. Hodnocení, které užívá OvaNet RCVD_IN_SBL_CSS < 3.558 je navíc proměnné v čase a výpadky (zahazení ze strany serveru OvaNet) mohou nastat u jakéhokoli smtp serveru druhé strany bez ohledu na poskytovatele. Je v pořádku, že korektní emailová komunikace s hodnocením RCVD_IN_SBL_CSS < 5, když 5 je standard je zahozena v tichosti?

Je takto nastavená komunikační strategie emailů standardem MMO i městských částí, když odesílatel nemá nikdy jistotu, jestli server OvaNet relevantní zprávu (dle default nastavení) nezahodí v tichosti a toto nemůže ovlivnit, jelikož hodnocení není na úrovni domény odesílatele nebo užívají městské části jiné nastavení? Situace je o to horší, kdy jiní provozovatelé emailových služeb mimo OVA net mají filtr nastaven na default což znamená, že všechna odchozí komunikace emailem odejde v pořádku jen email na MMO je zahozen v tichosti.

Má MMO jiné možnosti, jak efektivně řešit svůj filtr SPAM než snižovat hodnocení RCVD_IN_SBL_CSS pod 5 pro zahazení zpráv v tichosti? Případně lze nastavit, že bude odeslána zpráva o zahazení odesílateli?

Jaké kroky k nápravě městský úřad provede, aby nebyla emailová komunikace s úřadem v tichosti zahozena, a to v případech, kdy hodnocení emailů užívané MMO není možné ovlivnit na úrovni domény odesílatele. Je nastavení zahození emailů v tichosti standardní komunikací úřadu?

K Vašemu dotazu sdělujeme následující (odpovědi jsou rozděleny na jednotlivé části):

1. Dotaz:

Kdo je odpovědný za nastavení zahození korektní emailové komunikace se serverem @ostrava.cz OvaNet bez informace odesílateli v případě, že hodnocení SPAM filtru je hluboko pod default hodnoty užívané při běžné emailové komunikaci?

Odpověď:

Provoz a konfiguraci systému ochrany před nevyžádanou poštou zajišťuje společnost OVANET, a.s. jakožto poskytovatel služeb outsourcingu ICT služeb SMO, dle vyhodnocování provozu i doporučení výrobce. Dohled nad poskytováním služeb outsourcingu zajišťuje odbor projektů IT služeb a outsourcingu SMO. Antispamová ochrana není nastavena tak, aby došlo k zahození korektní e-mailové komunikace.

2. Dotaz:

Jak je možné, že Ostrava.cz zahazuje emaily bez informace ani jedné straně komunikace v případě, že hodnocení užívané OvaNet RCVD_IN_SBL_CSS (3.558) je vázáno na IP adresu serveru odesílatele a nikoli na doménu odesílatele. Tím je odesílatel vystaven situaci, kdy o hodnocení IP adresy odesílateliho serveru neví a nemůže ji nijak ovlivnit a nemá zpětnou vazbu od serveru @ostrava.cz, že komunikace byla zahozena. Hodnocení, které užívá OvaNet RCVD_IN_SBL_CSS < 3.558 je navíc proměnné v čase a výpadky (zahození ze strany serveru OvaNet) mohou nastat u jakéhokoli smtp serveru druhé strany bez ohledu na poskytovatele. Je v pořádku, že korektní emailová komunikace s hodnocením RCVD_IN_SBL_CSS < 5, když 5 je standard je zahozena v tichosti?

Odpověď:

Pokud je e-mail na základě spam skóre vyhodnocen jako podezřelý, je zařazen do karantény. Každý adresát má svou vlastní karanténu a o jejím obsahu je informován dvakrát denně reportem, a to za účelem posouzení charakteru zprávy. Jedná se o standardní funkcionalitu nástroje ochrany proti nevyžádané poště. Reporty jsou zaslány všem interním uživatelům SMO, kteří mají zřízenou e-mailovou schránku. Uživatel si může konkrétní zprávu označit jako prověřenou a nechat ji tímto doručit do poštovní schránky. Současně může odesílatele zařadit na soukromý Whitelist a tím mu pro příští hodnocení snížit spam skóre. E-maily nejsou v tichosti zahozeny. Žadatel v textu žádosti odkazuje k e-mailové komunikaci v rozmezí 7. 4. do 16. 4. 2026, kdy bylo ověřeno doručení komunikace z uváděné adresy do „karantény“ příjemců.

3. Dotaz:

Je takto nastavená komunikační strategie emailů standardem MMO i městských částí, když odesílatel nemá nikdy jistotu, jestli server OvaNet relevantní zprávu (dle default nastavení) nezahodí v tichosti a toto nemůže ovlivnit, jelikož hodnocení není na úrovni domény odesílatele nebo užívají městské části jiné nastavení? Situace je o to horší, kdy jiní provozovatelé emailových služeb mimo OvaNet mají filtr nastaven na default což znamená, že všechna odchozí komunikace emailem odejde v pořádku jen email na MMO je zahozen v tichosti.

Odpověď:

Viz odpověď k fungování ochrany před nevyžádanou poštou v rámci bodu 2. Ochrana proti nevyžádané poště je napříč městem řešena jednotně.

4. Dotaz:

Má MMO jiné možnosti, jak efektivně řešit svůj filtr SPAM než snižovat hodnocení RCVD_IN_SBL_CSS pod 5 pro zahození zpráv v tichosti? Případně lze nastavit, že bude odeslána zpráva o zahození odesílateli?

Odpověď:

Viz odpověď k fungování ochrany před nevyžádanou poštou v rámci bodu 2. Zpráva odesílateli o zpracování a zaevidování/ nezaevidování e-mailové pošty je v souladu s legislativou řešena na úrovni funkcionalit elektronické podatelny města, pro kterou je zřízena e-mailová adresa posta@ostrava.cz.

5. Dotaz:

Jaké kroky k nápravě městský úřad provede, aby nebyla emailová komunikace s úřadem v tichosti zahozena, a to v případech, kdy hodnocení emailů užívané MMO není možné ovlivnit na úrovni domény odesílatele.

Odpověď:

E-mailová komunikace není v tichosti zahozena a situace nevyžaduje opatření k nápravě. V daném konkrétním případě byl server poskytovatele poštovních služeb žadatele hodnocen prostředky ochrany proti nevyžádané poště jako nedůvěryhodný z důvodu zařazení na globální blacklisty, tuto situaci město nemůže ovlivnit. Konkrétní e-mailová adresa však byla zařazena na whitelist SMO na základě požadavků interních uživatelů města.

6. Dotaz:

Je nastavení zahození emailů v tichosti standardní komunikací úřadu?

Odpověď:

E-mailová komunikace není v tichosti zahazována, viz také odpověď v bodu 2. Blokován je prokazatelně škodlivý obsah.

S pozdravem

