



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ С ОТДЕЛАМИ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ИНЦИДЕНТА

Утверждена и введена в действие

Приказом № _____

(приложение № _____)

«__» _____ 2015 г.

Экземпляр № _____

© ФГБОУ ВПО Башкирский ГАУ

УФА 2015



1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный Порядок призван регламентировать взаимодействие пользователя автоматизированного рабочего места (АРМ) или информационной системы (ИС) ФГБОУ ВПО Башкирский ГАУ с отделами Управления информационного обеспечения, поддерживающими и развивающими информационную инфраструктуру университет (отдела системного администрирования программного обеспечения (далее по тексту САПО), АСУ, ТОиТК) при возникновении аварийных ситуаций для устранения их причин и последствий.

Настоящий Порядок определяет возможные аварийные ситуации, связанные с функционированием АРМ или ИС, меры и средства поддержания их исправной работы после аварийных ситуаций.

Инцидент (аварийная ситуация) – это любое событие, вызывающее или способное вызвать временную приостановку в работе элементов компьютеров сети.

Проблема - причина одного или нескольких инцидентов.

Известная ошибка - инцидент или проблема, для которой есть разработанное решение по ее исправлению, устранению.

2 ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ИНЦИДЕНТА

В случае возникновения инцидента или проблемы пользователь обращается в службу технической поддержки (отдел системного администрирования программного обеспечения, далее по тексту - САПО) для решения проблемы.

Все действия в процессе выявления проблемы и определения алгоритма решения должны документироваться.

В случае возникновения проблемы или инцидента пользователь обращается в отдел САПО для его устранения по телефону, в электронном виде через систему helpdesk (<http://helpdesk.bsau.ru>), в устном (кабинет 602/1) или в письменном виде. Заявка о проблеме, связанная с ремонтом оборудования (в том числе АРМ пользователя



или информационной системы персональных данных (далее ИСПДн)), перемещением или выдачей материальных ценностей (запасные части, периферийные устройства к компьютерному оборудованию)) обязательно должна быть оформлена в письменном виде и подписана материально-ответственным лицом подразделения.

Заявка об инциденте или проблеме должна содержать следующие данные: дата возникновения и полное описание проблемы (в случае аппаратной или программной ошибки – желательно приложить скриншот); инвентарный номер оборудования, на котором зафиксирована проблема; кабинет, где установлено данное оборудование; а также контактное лицо и телефон для связи.

При реагировании на инцидент, важно, чтобы пользователь правильно классифицировал критичность инцидента. В кратчайшие сроки отделами Управления информационного обеспечения, поддерживающими и развивающими информационную инфраструктуру университета, предпринимаются меры по восстановлению работоспособности. При необходимости привлекаются квалифицированные сотрудники сторонних организаций с целью восстановления работоспособности в кратчайшие сроки.

Любая заявка о проблеме или инциденте проходит несколько уровней (линий) поддержки.

Первую линию технической поддержки осуществляет сотрудник отдела САПО, который принимает от пользователя заявку, в случае необходимости, уточняет детали инцидента или проблемы. Сотрудник 1-ой линии техподдержки находит решение и исправляет последствия несложных по уровню технической компетенции проблем. В противном случае, сотрудник 1-ой линии поддержки заполняет заявку в электронном виде в системе helpdesk, определяет ее категорию, срочность и назначает ответственного сотрудника 2-ой линии из числа сотрудников отдела САПО.

Специалист 2-ой линии поддержки изучает, диагностирует и решает большинство инцидентов, связанных с системным, общеприкладным ПО и несложных по



уровню технической компетенции проблем, касающихся пользования информационными системами. Очередность решения проблем по заявкам определяется в соответствии с указанной сотрудником 1-ой линии поддержки срочностью заявки. После устранения инцидента или проблемы информация о проделанной работе заносится в helpdesk для последующего информирования пользователя о результатах проделанной работы и оценки ее удовлетворенности.

В случае, если произошел серьезный инцидент, и повреждены или временно не работают информационная(ые) система(ы), несколько элементов сети и оборудования, то проблема решается на более высоком уровне технической поддержки (3-я линия поддержки).

К 3-ей линии поддержки относятся системные администраторы, администраторы вычислительной сети, инженера и инженера-программисты отдела АСУ, инженеры-электроники. Алгоритм решения проблемы и устранения инцидента фиксируются в базе знаний (wiki.bsau.ru).

В случае, если проблема связана с аппаратной частью АРМ пользователей ИСПДн работы по устранению проблемы осуществляются отделом технического обеспечения и телекоммуникаций в соответствии с «Правилами технического обслуживания и ремонта компьютерного оборудования» и результаты ее заносятся в «Журнал учета фактов вскрытия и опечатывания ПЭВМ, обслуживания и ремонта аппаратных средств ПДн».

3 УРОВНИ РЕАГИРОВАНИЯ НА ИНЦИДЕНТЫ, СВЯЗАННЫЕ С ФУНКЦИОНИРОВАНИЕМ ИСПДн И ЕЁ ЭЛЕМЕНТОВ

Действие настоящего Порядка также распространяется на всех сотрудников университета, имеющих доступ к ИСПДн, а также основным системам обеспечения непрерывности работы и восстановления ресурсов при возникновении аварийных ситуаций, в том числе:

- системам жизнеобеспечения;



- системам обеспечения отказоустойчивости;
- системам резервного копирования и хранения данных;
- системам контроля физического доступа.

Уровень 1 – незначительный инцидент. Незначительный инцидент определяется как локальное событие с ограниченным разрушением, которое не влияет на общую доступность элементов ИСПДн и средств защиты. Алгоритм решения этих инцидентов описан в п.2 настоящего Порядка.

Уровень 2 – авария. Любой инцидент, который приводит или может привести к прерыванию работоспособности отдельных элементов ИСПДн и средств защиты. Эти инциденты выходят за рамки деятельности подразделений, поддерживающих и развивающих информационную инфраструктуру университета, и для устранения его последствий могут привлекаться сотрудники других подразделений по приказу ректора или сторонние организации по договорам.

К авариям относятся следующие инциденты:

Отказ элементов ИСПДн и средств защиты из-за:

- повреждения водой (прорыв системы водоснабжения, канализационных труб, систем охлаждения), а также подтопления в период паводка или проливных дождей;
- сбоя системы кондиционирования;
- других физических повреждений элементов ИСПДн, критичных для функционирования всей ИСПДн.

Уровень 3 – катастрофа. Любой инцидент, приводящий к полному прерыванию работоспособности всех элементов ИСПДн и средств защиты, а также к угрозе жизни пользователей ИСПДн, классифицируется как катастрофа.

К катастрофам относятся следующие инциденты:

- пожар в здании;
- взрыв;
- просадка грунта с частичным обрушением здания;



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Башкирский государственный аграрный университет»

Инструкция по действиям
персонала во внетатных
ситуациях при обработке
конфиденциальной информации
и персональных данных

- массовые беспорядки в непосредственной близости от места расположения университета.

Разработано:

начальник управления информационного обеспечения

В.А. Ильин



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего профессионального образования
 «Башкирский государственный аграрный университет»

Инструкция по действиям
 персонала во внетатных
 ситуациях при обработке
 конфиденциальной информации
 и персональных данных

ЛИСТ РАССЫЛКИ

| № экземпляра | Подразделение | Должность | Выдано | | |
|--------------|---------------|-----------|--------|---------|------|
| | | | ФИО | Подпись | Дата |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |



ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

| № п/п | Подразделение | ФИО | Подпись | Дата |
|----------|---------------|-----|---------|------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| № п/п | Номер издания | Номер листа | Дата внесения изменения | Дата Проверки | Дата вступления в действие | Лицо, внесшее изменения | |
|----------|------------------|----------------|-------------------------------|------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------|
| | | | | | | ФИО | Под- пись |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |