



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ОГБУЗ "Губкинская ЦРБ"

И. В. Кротова

20

ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ С ОТДЕЛОМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ИНЦИДЕНТА В ОГБУЗ «ГУБКИНСКАЯ ЦРБ»

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный Порядок призван регламентировать взаимодействие пользователя автоматизированного рабочего места (АРМ) или информационной системы ТМ МИС с отделом АСУ, поддерживающим и развивающим информационную инфраструктуру ОГБУЗ «Губкинская ЦРБ».

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 программного комплекса ТМ МИС, комплектующих АРМ, сети, средств защиты.

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 отдел АСУ для технической поддержки и решения проблемы по телефону 5-56-93 (для стационара, амбулаторий и районных больниц, ОСВ, подразделений «больничного городка», ЛДЦ), 5-13-67 (Поликлиника №1, женская консультация); в устном (кабинет 514 (Поликлиника №1), отдел АСУ (корпус 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 отделом АСУ 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.

Сотрудник отдела АСУ, который принимает от пользователя заявку, в случае необходимости, уточняет детали инцидента или проблемы, находит решение и исправляет последствия несложных по уровню технической компетенции проблем сразу.

В случае серьезных сбоев сотрудник отдела АСУ 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 очередностью поступающих заявок.

В случае, если произошел серьезный инцидент, и повреждены или временно не работают информационная(ые) система(ы), несколько элементов сети и оборудования, то проблема передается начальнику отдела АСУ.

3 УРОВНИ РЕАГИРОВАНИЯ НА ИНЦИДЕНТЫ.

СВЯЗАННЫЕ С ФУНКЦИОНИРОВАНИЕМ ИСПДн И ЕЁ ЭЛЕМЕНТОВ

В случае возникновения инцидента или проблемы связанные с функционированием ИСПДн и её элементов заявка передается специалисту по защите информации письменно или устно по телефону 5-56-93.

Действие настоящего Порядка также распространяется на всех сотрудников ОГБУЗ «Губкинская ЦРБ», 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 ОГБУЗ «Губкинская ЦРБ», и для устранения его последствий могут привлекаться сотрудники сторонних организаций по договорам.

К авариям относятся следующие инциденты:

- 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;
- массовые беспорядки в непосредственной близости от места расположения.
- просадка грунта с частичным обрушением здания.