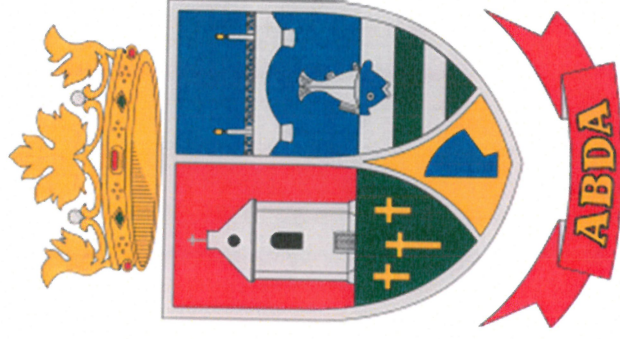


ABDAI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL



ÜZLETMENET FOLYTONOSSÁGI ESEMÉNYEK KEZELÉSE



Üzletmenet-folytonossági események kezelése

1. Adott fájl nem elérhető (nincs a megfelelő könyvtárban, nem találják, nincs hozzáférés).

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
Esemény Bejelentő (továbbiakban EB) bejelentés	észlelő	-	Észlelés után azonnal
Bejelentés tartalmának ellenőrzése (állomány hiány, más helyen van, csak hozzáférési jog hiányzik)	IT referens		Esemény Bejelentés szabályzat szerint
Téves jogosultság beállítás, helytelen állomány elhelyezés, vagy észlelő ismerethiánya esetén EB incidenskezelés (jogosultság, állomány elhelyezés módosítás, észlelő tájékoztatás)	IT ügyeletes	észlelő	Bejelentés ellenőrzés lezárását követően azonnal
Jogosultság hiány esetén Szakterületi vezető és az észlelő értesítése	IT ügyeletes		Bejelentés ellenőrzés lezárását követően azonnal
Jogosultság hiány esetén jogosultság igénylés, megadás folyamat a vonatkozó utasítás szerint	Funkció vezető (engedélyezés) és IT ügyeletes	észlelő	+2 óra
Dokumentálás az EB rendszerben, hozzáférés nyilvántartásban, szükség esetén javaslat folyamatfejlesztésre	IT ügyeletes	Fejlesztési javaslatról: Informatika	Elhárítást követő 1 nap



Üzletmenet-folytonossági események kezelése

2. Elektronikusan tárolt adat, adatállomány megsérül, megsemmisül, tévesen módosul.

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
Bejelentés	észlelő	-	Észlelés után azonnal
Bejelentés tartalmának ellenőrzése	IT ügyeletes		Esemény Bejelentés szabályzat szerint
Intézkedés az adatállomány mentésből való visszatöltéséről (IT feladatkiadás)	IT ügyeletes	-	Esemény Bejelentés szabályzat szerint
Mentésből való visszatöltés (sikeresség ellenőrzéssel) és visszajelzés az IT-nek	IT mentésért felelős munkatárs	-	Katasztrófaterv szerint
Szükség esetén javaslat folyamat fejlesztésére (pl. véletlen törlés, módosítás ellen hozzáférés szabályozás, ellenőrzésfejlesztés)	IT referens	Informatika Információvédelmi vezető	Elhárítást követő 1 nap



Üzletmenet-folytonossági események kezelése

3. Folytonosság megszakadás hiányos/pontatlan adatbázis miatt

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
Szakterületi vezető értesítése	észlelő	-	Észlelés után azonnal
Döntés a teendőkről, feladatokról (adatpótlás, helyesbítés indítás, és/vagy döntés a folyamat folytatásának módjáról)	IT referens	Érintett munkatársak	2 óra
Feladatok végrehajtása		Döntés szerint	
Döntések és végrehajtásuk dokumentálása, szükség esetén javaslatok kidolgozása a folyamatok ellenőrzések fejlesztésére	IT referens	IT igazgató	Végrehajtás után 3 nap



Üzletmenet-folytonossági események kezelése

4. Belső IT infrastruktúra, alkalmazási környezet kiesés (leállás, sérülés)

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
IT bejelentés	Észlelő	-	Észlelés után azonnal
Bejelentés ellenőrzés	IT referens		Észlelés után azonnal
Feladat kiadás illetékes IT munkatársnak, és/vagy az üzemeltető, karbantartó felelős szolgálatának. <i>Egyedi leállás, hibás paraméter esetén: paraméter beállítás módosítás, rendszer újraindítás (szükség esetén külső szakértők bevonásával)</i>	IT referens	Partner kapcsolattartó	Ellenőrzés után azonnal
<i>Partner által üzemeltetett, karbantartott eszközök (pl. szerverek, nyomtatók, másológépek, faxok, klíma), esetén Együttműködés a partnerrel, hibaelhárítás</i>	IT referens	Partner kapcsolattartó	Katasztrófaterv szerint
<i>Kisebbségi hardver, alkatrész, hálózati elem meghibásodás esetén Javítás, alkatrészcsere</i>	IT referens	Partner kapcsolattartó	Szolgáltatási szerződés szerint
<i>Teljes szerver nem javítható leállása, alkalmazás üzemeltetési környezetmegsérülése esetén Új eszköz beszerzése, üzembe állítása, üzemeltetési környezet, adattartalom, beállítások, visszatöltése, helyreállítása IT katasztrófaterv szerint</i>	IT referens	Partner kapcsolattartó	4 óra
<i>Munkaállomás leállása esetén Ideiglenesen más munkaállomásra átállítás Intézkedés a hibás munkaállomás javításáról, pótlásáról</i>	IT referens	Partner kapcsolattartó	Katasztrófaterv szerint



5. Vírusfertőzés

Üzletmenet-folytonossági események kezelése

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
IT bejelentés	észlelő	-	Észlelés után azonnal
Bejelentés tartalmi ellenőrzése	IT referens	Kijelölt IT munkatárs	Esemény Bejelentés szabályzat szerint
Fertőzött szerverek, munkaállomások azonosítása	IT referens	Kijelölt IT munkatárs	Katasztrófaterv szerint
Fertőzött és nem fertőzött elemek elválasztása, korlátozása, nem fertőzött gépeken működés biztosítása, esetleg alkalmazások, szolgáltatások felfüggesztése	IT referens	Kijelölt IT munkatárs	Fertőzés azonosítása után azonnal
Fertőzött eszközök vírusmentesítése	IT referens	Kijelölt IT munkatárs	Katasztrófaterv szerint
Üzemszerű működés helyreállítása	IT referens	Kijelölt IT munkatárs	Katasztrófaterv szerint
Események, intézkedések dokumentálása, javaslat az ismétlődés veszélyének csökkentésére	IT referens	IT referens	Hibaelhárítást követő 2 nap



6. Alkalmazás leállás

Üzletmenet-folytonossági események kezelése

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
Jelentés Informatikán telefonon vagy személyesen	észlelő	-	Észlelés után azonnal
Hiba ellenőrzés	IT referens	-	Katasztrófaterv szerint
Hosszabb kiesés esetén munkatársak tájékoztatása, alternatív kommunikációs csatorna megjelölésével	IT referens	Partner kapcsolattartó	Katasztrófaterv szerint
Saját hiba esetén hibaelhárítás	IT referens	Partner kapcsolattartó	Megoldás után azonnal
Egyéb hiba esetén szoftver szállítónak hibabejelentés, együttműködés a hibaelhárításban	IT referens	Partner kapcsolattartó	Megoldás után azonnal
Események dokumentálása	IT referens	Partner kapcsolattartó	Hibaelhárítást követő 1 nap



Üzletmenet-folytonossági események kezelése

7. IT külső hálózati kapcsolat, internet (levelező szerver, FTP site) kiesés

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
IT bejelentés	Észlelő	-	Észlelés után azonnal
Bejelentés ellenőrzés	IT referens	Partner kapcsolattartó	Esemény Bejelentés szabályzat szerint
Feladat kiadás illetékes IT munkatársnak	IT referens	Partner kapcsolattartó	Esemény Bejelentés szabályzat szerint
Hibakeresés, elhárítás	IT referens	Partner kapcsolattartó	Katasztrófaterv szerint
Ha az elhárításban külső partner érintett: Partner értesítés Együtműködés a hibaelhárításban	IT referens	Partner kapcsolattartó	Együtműködési megállapodás szerint
Hosszabb kiesés esetén a kommunikáció áterelése más működő alternatív csatornákra (e-mail, papír, személyes átadás) átírányítása	IT referens	Partner kapcsolattartó	Katasztrófaterv szerint



8. Külső IT szolgáltatás kiesés (leállás, sérülés, lassulás)

Üzletmenet-folytonossági események kezelése

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
IT bejelentés	Észlelő	-	Észlelés után azonnal
Bejelentés tartalmi ellenőrzése	IT referens		Esemény Bejelentés szabályzat szerint
Feladat kiadás illetékes kapcsolattartó IT munkatársnak, és/vagy az üzemeltető, karbantartó felelős szolgálatának.	IT referens	Partner kapcsolattartó	Esemény Bejelentés szabályzat szerint
Együttműködés a partnerrel, hibaelhárítás	IT referens	Partner kapcsolattartó	Szolgáltatási szerződés szerint
Kommunikációs szolgáltatás kiesése esetén: A kommunikáció a működő alternatív csatornákra (vezetékes, mobil, e-mail, posta, személyes átadás) átirányítása	IT referens	Partner kapcsolattartó	Katasztrófaterv szerint



Üzletmenet-folytonossági események kezelése

9. Home banking szolgáltatás megszakadás

Feladat/lépés	Felelős	További értesítendő	Határidő
Jelzés banki kapcsolattartónak	észlelő		Észlelés után azonnal
Együttműködés a partnerrel, hibaelhárítás	Főkönyvelő	Partner kapcsolattartó	Szolgáltatási szerződés szerint
Sürgős banki tranzakció igény esetén a Főkönyvelő utasítására személyes banki ügyintézés	Főkönyvelő által kijelölt munkatárs	Partner kapcsolattartó	Vezetői megbízás szerint

Abda, 2018. január 02.



.....
/ Komjáti János /
jegyző