

VIDAUS REIKALŲ INFORMACINĖS SISTEMOS TECHNINĖS IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS GEDIMO, SUTRIKIMO AR KITŲ INCIDENTŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vidaus reikalų informacinės sistemos informacinių technologijų ir telekomunikacijų incidentų valdymo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Vidaus reikalų informacinės sistemos (toliau – VRIS) ir VRIS centrinio duomenų banko (toliau – VRIS CDB) naudotojų prašymų pašalinti VRIS techninės ir programinės įrangos gedimo, sutrikimo ar kitus incidentus (toliau – VRIS ITT incidentai) priėmimo, registravimo, VRIS ITT incidentų sprendimo bei informavimo apie VRIS ITT incidentus (toliau – VRIS ITT incidentų valdymas) tvarką.

Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Vidaus reikalų informacinės sistemos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. sausio 2 d. įsakymu Nr. 1V-1 (Žin., 2007, Nr. 3-141) (toliau – VRIS nuostatai), Vidaus reikalų telekomunikacinio tinklo nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2006 m. spalio 13 d. įsakymu Nr. 1V-388 (Žin., 2006, Nr. 113-4315), vartojamas sąvokas.

II. PRAŠYMŲ PAŠALINTI VRIS ITT INCIDENTUS PRIĖMIMO IR REGISTRAVIMO BEI INCIDENTŲ SPRENDIMO TVARKA

3. VRIS ir VRIS CDB naudotojai, aptikę VRIS ITT incidentus, prašymus pašalinti VRIS ITT incidentus, įvykusius Vidaus reikalų telekomunikaciniame tinkle (toliau – VRTT), išskyrus incidentus, įvykusius Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – VRM) valdymo srities įstaigų vietiniuose kompiuterių ir fiksuoto telefono ryšio tinkluose, pateikia Informatikos ir ryšių departamentui prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – IRD) raštu, telefonu ar elektroniniu būdu. IRD sudaroma Informacinių technologijų ir telekomunikacijų (toliau – ITT) pagalbos grupė, užtikrinanti prašymų pašalinti VRIS ITT incidentus priėmimą ir registravimą telefonu 57777, elektroniniu paštu ittpagalba@vrm.lt arba interneto naršyklės adresu <http://ittpagalba>, VRIS ITT incidentų stebėseną, prevenciją ir sprendimą. ITT pagalbos grupės darbo laikas reglamentuojamas IRD direktoriaus įsakymu.

4. ITT pagalbos grupės darbuotojas, gavęs prašymą pašalinti VRIS ITT incidentą, registruoja jį. Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje VRIS nuostatų nustatyta tvarka. Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje VRIS ITT incidentui programiniu būdu pagal poveikį (vienam žmogui, grupei žmonių ar visai įstaigai) suteikiamas prioritetas (žemas, vidutinis, aukštas ar kritinis) bei galutinis VRIS ITT incidento likvidavimo terminas (24 val., 8 val., 4 val. ar 1 val.).

5. Užregistravęs prašymą pašalinti VRIS ITT incidentą Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje, ITT pagalbos grupės darbuotojas išanalizuoja jį ir bando išspręsti VRIS ITT incidentą savo pastangomis, vadovaudamasis IRD Sistemų administravimo ir naudotojų pagalbos skyriaus vedėjo parengtais klausimynais. Jeigu nepavyksta išspręsti VRIS ITT incidento, ITT pagalbos grupės darbuotojas surašo Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje elektroninę darbo paraišką ir perduoda ją VRIS ITT incidentų valdymo proceso analitikui (darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00) arba ITT pagalbos grupės budinčiam specialistui (IRD direktoriaus įsakymu nustatytu darbo laiku).

6. VRIS ITT incidentų valdymo proceso analitikas, gavęs darbo paraišką iš ITT pagalbos grupės darbuotojo, išanalizuoja ją, nustato VRIS ITT incidento pobūdį ir priežastis, bando išspręsti VRIS ITT incidentą savo pastangomis ir turimomis techninėmis ir / ar programinėmis priemonėmis. Jeigu nepavyksta išspręsti VRIS ITT incidento savo pastangomis ir priemonėmis, VRIS ITT incidentų valdymo proceso analitikas perduoda ją vykdyti ITT pagalbos grupės specialistui pagal kompetenciją. ITT pagalbos grupės specialistas, gavęs darbo paraišką iš VRIS ITT incidentų valdymo proceso analitiko, išanalizuoja ją, Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje pažymi, kad darbo paraiška vykdoma, ir pradeda vykdyti darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus.

7. ITT pagalbos grupės budintis specialistas, gavęs darbo paraišką iš ITT pagalbos grupės darbuotojo, išanalizuoja ją, nustato VRIS ITT incidento pobūdį ir priežastis, Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje pažymi, kad darbo paraiška vykdoma, ir pradeda vykdyti darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus.

8. ar budintis specialistas atlikę darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus, Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje pažymi, kad darbo paraiška įvykdyta.

9. Jeigu ITT pagalbos grupės specialistas ar budintis specialistas, vykdydamas darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus, nustato, kad nėra galimybių visiškai jo likviduoti, jei įmanoma, likviduoja jį iš dalies ir informaciją apie šią situaciją ir jos priežastis perduoda IRD Sistemų administravimo ir naudotojų pagalbos skyriaus vedėjui. IRD Sistemų administravimo ir naudotojų pagalbos vedėjas, įvertinęs gautą informaciją ir nustatęs, kad visiškas VRIS ITT incidento likvidavimas neįmanomas, priima sprendimą nutraukti darbo paraiškos vykdymą ir nurodo ITT pagalbos grupės specialistui informaciją apie tai įvesti į Pagalbos VRIS naudotojams posistemę. ITT pagalbos grupės specialistas Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje pažymi, kad darbo paraiškos vykdymas nutrauktas ir nurodo to priežastis. Tuo atveju, jei IRD Sistemų administravimo ir naudotojų pagalbos vedėjas, įvertinęs gautą informaciją nustato, kad visiškas VRIS ITT incidento likvidavimas įmanomas, jis nedelsdamas nurodo ITT pagalbos grupės specialistui tęsti darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus.

10. Jeigu ITT pagalbos grupės specialistas ar budintis specialistas, vykdydamas darbo

paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus, nustato, kad dėl techninės ar programinės įrangos remonto ar priežiūros darbų, dėl paslaugų (elektros, interneto ir kt.) teikėjų vykdomų darbų ar kitų nenugalimos jėgos aplinkybių reikia atidėti darbo paraiškos vykdymą, jis informaciją apie šią situaciją ir jos priežastis perduoda IRD Sistemų administravimo ir naudotojų pagalbos skyriaus vedėjui. IRD Sistemų administravimo ir naudotojų pagalbos skyriaus vedėjas, įvertinęs gautą informaciją ir nustatęs, kad darbo paraiškos vykdymo atidėjimas yra būtinas, priima sprendimą atidėti darbo paraiškos vykdymą ir nurodo ITT pagalbos grupės specialistui informaciją apie tai įvesti į Pagalbos VRIS naudotojams posistemę. ITT pagalbos grupės specialistas Pagalbos VRIS naudotojams posistemėje pažymi, kad darbo paraiškos vykdymas atidėtas ir nurodo atidėjimo priežastis. Išnykus priežastims, dėl kurių darbo paraiškos vykdymas buvo atidėtas, darbo paraiška vykdoma toliau

11. ITT pagalbos grupės darbuotojas, gavęs iš Pagalbos VRIS naudotojams posistemės informaciją apie priimtus sprendimus ir pasiektus rezultatus, apie tai elektroniniu paštu ar telefonu informuoja VRIS ar VRIS CDB naudotoją, iš kurio gautas prašymas pašalinti VRIS ITT incidentą.

III. INFORMAVIMO APIE VRIS ITT INCIDENTUS TVARKA

12. VRIS funkcijų administratoriai kartu su VRIS posistemių administratoriais užtikrina VRIS ir VRIS posistemių eksploatavimą ir priežiūrą, turimomis techninėmis ir / ar programinėmis priemonėmis stebi VRIS ir VRIS posistemių funkcionavimą ir vykdo VRIS ITT incidentų prevenciją. ITT pagalbos grupės darbuotojas, gavęs iš VRIS funkcijų administratoriaus pranešimą apie VRIS ITT incidentą, nedelsdamas apie įvykusį VRIS ITT incidentą informuoja elektroniniu paštu ar telefonu VRM valdymo srities įstaigų vietinio tinklo administratorius, kurie apie įvykusį VRIS ITT incidentą informuoja savo įstaigos VRIS ir VRIS CDB naudotojus.

13. ITT pagalbos grupės darbuotojas, gavęs iš VRIS funkcijų administratoriaus pranešimą apie VRIS ITT incidento likvidavimą, informuoja apie VRIS ITT incidento likvidavimą elektroniniu paštu ar telefonu VRM valdymo srities įstaigų vietinio tinklo administratorius, kurie apie VRIS ITT incidento likvidavimą informuoja savo įstaigos VRIS ir VRIS CDB naudotojus.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Už VRIS ITT incidentų valdymą atsakingas IRD Sistemų administravimo ir naudotojų pagalbos skyriaus vedėjas.