

Казакова Н.Ф., Международный гуманитарный университет (г. Одесса),
к.т.н., декан ф-та Компьютерных наук
и инновационных технологий

Сорока С.Т., Одесский филиала ОАО «Укртелеком»,
заместитель начальника Центра обработки данных

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ДЕЖУРНОГО ПЕРСОНАЛА ПРИ СБОЯХ И СОБЫТИЯХ В СИСТЕМЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ОДЕССКОГО ФИЛИАЛА ОАО «УКРТЕЛЕКОМ»

Кратко представлен регламент действий дежурного персонала при сбоях и событиях в системе безопасности ОАО «Укртелеком».

Regulation of actions of duty personnel is briefly represented at failures and events in the system of safety of Open Corporation «Ukrtelekom».

В общем случае, согласно инструктивным документам ОАО «Укртелеком», *инцидент* определяется как единичное, нежелательное или неожиданное событие (или совокупность таких событий), которые могут скомпрометировать технологические процессы ИТ-структуры или угрожают ее информационной безопасности. Действия персонала при возникновении нештатного события в работе информационно-коммуникационных объектов, регламентируются в соответствии с алгоритмом, который приведен на рис. 1. При этом употребляемые термины и определения следующие:

- *сбой функционирования системы* – временное отклонение от заданных параметров или прекращения работы системы в целом либо одной из ее составляющих;
- *событие* – случай состояния системы или сети, указывающий на нарушение технологического цикла или отказ средств, либо ранее неизвестная ситуация, которая может быть функционально опасной;
- *инцидент* – любое событие, не являющееся частью стандартных операций, нормального функционирования сервиса и при этом влияющее или способное оказать влияние на снижение качества сервиса или полное прекращение его предоставления, которое может привести к нарушению или снижению качества предоставляемых услуг.
- *проблема* – неизвестная причина одного или более инцидентов. Одна проблема может породить несколько инцидентов.

При проведении инструктажей для персонала Центра обработки данных Одесского филиала ОАО «Укртелеком» и других сотрудников, особое внимание обращается на тот факт, *не следует любое событие классифицировать как инцидент!*

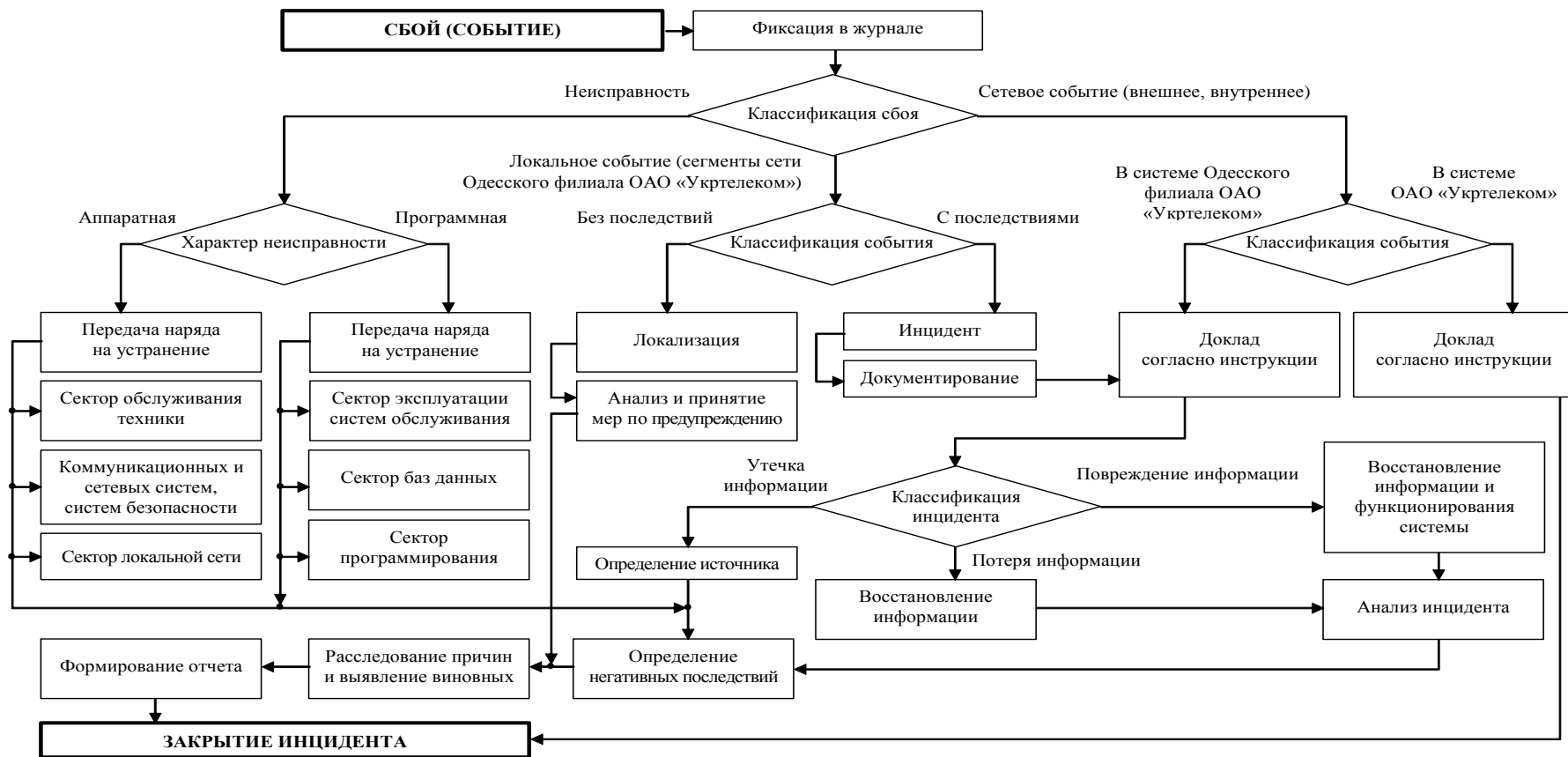


Рис. 1 – Алгоритм действий дежурного персонала при сбоях и событиях в системе информационной безопасности Одесского филиала ОАО «Укртелеком»