



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
VIDAUS REIKALŲ MINISTRAS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VIDAUS REIKALŲ INFORMACINĖS SISTEMOS TECHNINĖS IR PROGRAMINĖS
ĮRANGOS GEDIMO, SUTRIKIMO AR KITŲ INCIDENTŲ VALDYMO TVARKOS
APRAŠO PATVIRTINIMO**

2008 m. spalio 8 d. Nr. 1V-335

Vilnius

Siekdamas užtikrinti efektyvų Vidaus reikalų informacinės sistemos techninės ir programinės įrangos gedimo, sutrikimo ar kitų incidentų likvidavimą,

t v i r t i n u Vidaus reikalų informacinės sistemos techninės ir programinės įrangos gedimo, sutrikimo ar kitų incidentų valdymo tvarkos aprašą (pridedama).

Vidaus reikalų ministras

Regimantas Čiupaila

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos vidaus reikalų
ministro 2008 m. rugsėjo 10 d.
įsakymu Nr. 1V-335

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.

2. 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 – VRIT), 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 visą parą be poilsio ir švenčių dienų.

4. ITT pagalbos grupės darbuotojas, gavęs prašymą pašalinti VRIS ITT incidentą, registruoja jį Pagalbos VRIS vartotojams posistemėje VRIS nuostatų nustatyta tvarka. Pagalbos VRIS vartotojams 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 vartotojams posistemėje, ITT pagalbos grupės darbuotojas išanalizuoja jį ir bando išspręsti VRIS ITT incidentą savo pastangomis, vadovaudamasis IRD Informacinių sistemų vartotojų administravimo skyriaus vedėjo parengtais klausimynais. Jeigu nepavyksta išspręsti VRIS ITT incidento, ITT pagalbos grupės darbuotojas surašo Pagalbos VRIS vartotojams posistemėje elektroninę darbo paraišką ir perduoda ją VRIS ITT incidentų valdymo proceso analitikui (darbo dienomis nuo 08:00 iki 17:00) arba ITT pagalbos grupės budinčiam specialistui (darbo dienomis nuo 17:00 iki 08:00 bei poilsio ir švenčių dienomis visą parą).

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

7. ITT pagalbos grupės specialistas, gavęs darbo paraišką iš VRIS ITT incidentų valdymo proceso analitiko, Pagalbos VRIS vartotojams posistemėje pažymi, kad darbo paraiška vykdoma, ir pradeda vykdyti darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus.

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

9. **Jeigu ITT pagalbos grupės specialistas, vykdydamas darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus, nustato, kad nėra galimybių visiškai jo likviduoti, bando likviduoti jį dalinai** ir informaciją apie šią situaciją ir jos priežastis perduoda IRD Informacinių sistemų vartotojų administravimo skyriaus vedėjui. IRD Informacinių sistemų vartotojų administravimo skyriaus vedėjas, įvertinęs gautą informaciją ir nustatęs, kad visiškai VRIS ITT incidento likvidavimas neįmanomas, priima sprendimą nutraukti darbo paraiškos vykdymą ir nurodo ITT pagalbos grupės specialistui informaciją apie tai įvesti į Pagalbos VRIS vartotojams

posistemę. ITT pagalbos grupės specialistas Pagalbos VRIS vartotojams posistemėje pažymi, kad darbo paraiškos vykdymas nutrauktas ir nurodo to priežastis. Tuo atveju, jei IRD Informacinių sistemų vartotojų administravimo skyriaus vedėjas, įvertinęs gautą informaciją nustato, kad VRIS ITT incidento likvidavimas įmanomas, jis nedelsiant nurodo ITT pagalbos grupės specialistui tęsti darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus 7 ir 8 punktuose nustatyta tvarka.

10. **Jeigu ITT pagalbos grupės specialistas, vykdydamas darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus, nustato,** kad reikalinga atidėti darbo paraiškos vykdymą, jis informaciją apie šią situaciją ir jos priežastis perduoda IRD Informacinių sistemų vartotojų administravimo skyriaus vedėjui. IRD Informacinių sistemų vartotojų administravimo skyriaus vedėjas, įvertinęs gautą informaciją ir nustatęs, kad darbo paraiškos vykdymo atidėjimas yra būtinas, priima sprendimą atidėti darbo paraiškos vykdymą, nustato atidėjimo terminą (**[čia nurodykite atidėjimo terminus pagal prioritetus]**) ir nurodo ITT pagalbos grupės specialistui informaciją apie tai įvesti į Pagalbos VRIS vartotojams posistemę. ITT pagalbos grupės specialistas Pagalbos VRIS vartotojams posistemėje pažymi, kad darbo paraiškos vykdymas atidėtas, nurodo atidėjimo priežastis ir terminą. Pasibaigus darbo paraiškos atidėjimo terminui, darbo paraiška vykdoma toliau. Tuo atveju, jei IRD Informacinių sistemų vartotojų administravimo skyriaus vedėjas, įvertinęs gautą informaciją nustato, kad darbo paraiškos vykdymo atidėjimas nėra būtinas, jis nedelsiant nurodo ITT pagalbos grupės specialistui tęsti darbo paraiškoje nurodyto VRIS ITT incidento likvidavimo darbus 7 ir 8 punktuose nustatyta tvarka.

11. ITT pagalbos grupės darbuotojas, gavęs iš Pagalbos VRIS vartotojams 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 Informacinių sistemų vartotojų administravimo skyriaus vedėjas.
