|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНА  Приказом «*наименование должности и наименование юридического лица»*  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_ |

**4.7.6. Протокол восстановления после внештатной ситуации (DRP)**

**(Методика (план) восстановления**

**системы X после сбоя).**

Версия *1.0*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Разработано:** | | |
| *Должность* |  | *Фамилия И. О.* |
|  | Подпись |  |
| **Согласовано**: | | |
| *Должность* |  | *Фамилия И. О.* |
|  | Подпись |  |
| *Должность* |  | *Фамилия И. О.* |
|  | Подпись |  |

г. Владимир, 2016

Оглавление

[1 Общие положения 3](#_Toc461710462)

[1.1 Назначение 3](#_Toc461710463)

[1.2 Цели 3](#_Toc461710464)

[1.3 Область применения 3](#_Toc461710465)

[1.4 Термины и определения 3](#_Toc461710466)

[2 Характеристики системы 4](#_Toc461710467)

[2.1 Краткая информация о системе 4](#_Toc461710468)

[2.2 Компоненты системы 4](#_Toc461710469)

[2.3 Спецификация оборудования и компоненты системы, на нем установленные. 4](#_Toc461710470)

[2.4 Целевые показатели восстановления системы. 4](#_Toc461710471)

[2.5 Используемые механизмы резервирования. 4](#_Toc461710472)

[3 ДИАГНОСТИКА системы 4](#_Toc461710473)

[4 ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ (СЦЕНАРИЕВ) СБОЕВ 4](#_Toc461710474)

[5 4. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О СТАРТЕ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ПЛАНУ 5](#_Toc461710475)

[6 ИНструкции по восстановлению (порядок действий) 5](#_Toc461710476)

[6.1 Порядок информирования 5](#_Toc461710477)

[6.2 Порядок восстановления системы (компонента системы) 5](#_Toc461710478)

[6.3 Порядок работы в аварийном режиме 6](#_Toc461710479)

[6.4 ПРИВЕДЕНИЕ СИСТЕМЫ В ШТАТНОЕ СОСТОЯНИЕ 6](#_Toc461710480)

[7 7. тестирование плана восстановления 6](#_Toc461710481)

[8 Актуализация плана восстановления 6](#_Toc461710482)

[9 3. Контроль версий документа 6](#_Toc461710483)

# Общие положения

## Назначение

Настоящая методика восстановления системы X после сбоя описывает правила, инструменты и подходы, используемые для эффективного и своевременного восстановления работоспособности информационной системы после сбоя. Сбоем (или аварией) в терминах настоящего документа считается ситуация, когда информационная система оказывается недоступной для использования в течение определенного промежутка времени.

## Цели

Цель настоящей методики – обеспечить восстановление работоспособности информационной системы в максимально короткие сроки, тем самым сведя к минимуму потери Компании, связанные с простоем.

## Область применения

Указываются подразделения и должностные лица, которые в своей работе руководствуются данной методикой.

*Например: Настоящую Методику обязаны знать и использовать в работе следующие подразделения и должностные лица:*

| Наименование подразделения/должности | **Наименование предприятия/холдинга** |
| --- | --- |
|  |  |

## Термины и определения

| Наименование термина | **Сокращение** | Определение термина (расшифровка сокращения) |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Приводятся все термины и определения, употребляемые в тексте Методики.

# Характеристики системы

## Краткая информация о системе

Указывается назначение, перечень задач, основные подразделения-пользователи, владелец, ответственный за сопровождение.

## Компоненты системы

Приводится перечень компонент, составляющих систему: сервера БД, файл-сервера, терминальные серверы, интерфейсы и т.п. Желательно привести графическую схему взаимосвязи компонент.

## Спецификация оборудования и компоненты системы, на нем установленные.

Приводится спецификация (желательно в табличной форме) с описанием основных, резервных компонент, описанием технических параметров (например, IP-адрес, количество процессоров, объем оперативной памяти, объем жесткого диска, операционная система, системное ПО и т.п.), с указанием расположения.

## Целевые показатели восстановления системы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Целевой показатель** | **Значение целевого показателя** |
| 1 | Время восстановления системы (RTO) |  |
| 2 | Точка восстановления системы (RPO) |  |

## Используемые механизмы резервирования.

Краткое описание механизмов резервирования, в том числе мест и ответственных за хранение резервных копий. Возможна ссылка на Положение о резервном копировании.

# ДИАГНОСТИКА системы

Приводится инструкция по контролю\мониторингу штатного состояния системы, или ссылка на документ, в котором содержится указанная информация.

# ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ (СЦЕНАРИЕВ) СБОЕВ

Например:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Сценарий** | **Показания к применени** | **Время восстановления** |
| **1** | Сбой сервера БД | сервер и база данных доступны, требуется выполнить контролируемое переключение на резервный сервер БД с сохранением резерва (временное отключение основного сервера для проведения регламентных работ) | 20 мин |
| сервер или база данных недоступны, либо необходимо переключиться на резерв для отката патчей (случай неудачного внедрения) | 10 мин |
| **2** | Восстановление сервера приложений | основной сервер недоступен - необходимо стартовать приложения на резервном сервере | 10 мин |
|  |  |

# 4. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О СТАРТЕ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ПЛАНУ

Описывается процедура принятия решения о выполнении работ по плану восстановления в случае нештатной ситуации (кто авторизует).

# ИНструкции по восстановлению (порядок действий)

По каждому сценарию (категории) сбоя алгоритм действий. Описывается в виде процесса (в том числе в схематичной форме). По каждому пункту указываются сроки и ответственные сотрудники (по ролям).

## Порядок информирования

Описывается порядок эскалации при сбое\аварии, список рассылки информации бизнес-пользователям системы, владельцу и заинтересованным ИТ-подразделениям и текст оповещения, приводится перечень контактных лиц.

## Порядок восстановления системы (компонента системы)

При составлении инструкций необходимо учитывать уровень квалификации персонала, который будет осуществлять восстановление. Администраторы систем, составляющие инструкции должны привести подробную, последовательную и желательно иллюстрированную информацию в инструкции.

Следует отработать и описать процедуру передачи прав, логинов и паролей, необходимых для доступа и восстановления системы и ее компонентов, при выполнении процедуры дежурными администраторами. Процедура доступа к паролям должна быть описана в инструкции.

При разработке процедуры восстановления систем следует максимально упрощать операции, которые необходимо выполнять во время аварии путем написания скриптов и автоматических процедур. Помните, что в аварийной ситуации персонал находится под давлением (руководства и ответственности за свои действия) и неизбежно будет совершать ошибки при выполнении сложных операций, что приведет к задержке сроков восстановления системы или ее разрушению.

## Порядок работы в аварийном режиме

Порядок осуществления критически важных внутренних бизнес-процессов, необходимых для предотвращения остановки бизнеса, а также для более эффективного восстановления сервиса.

## ПРИВЕДЕНИЕ СИСТЕМЫ В ШТАТНОЕ СОСТОЯНИЕ

В этом разделе в случае необходимости приводится инструкция по восстановлению штатного состояния системы.

# 7. тестирование плана восстановления

Описание процедур тестирования Плана, периодичность, сроки, ответственных.

# Актуализация плана восстановления

Описание процедур актуализации Плана, критериев по которым необходимо актуализировать План.

# 3. Контроль версий документа

*Раздел содержит таблицу с характеристиками версий документа для отслеживания изменений.*

| **№ версии** | **Дата создания версии** | **Должность ответственного лица за разработку** | **ФИО ответственного лица за разработку** | **Краткое описание изменений документа** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 |  |  |  |  |
| 1.1 |  |  |  |  |
| 1.2 |  |  |  |  |
| 2.1 |  |  |  |  |