**ООО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**План обеспечения непрерывности бизнеса (ПНБ)**

**Business Continuity Plan (BCP)**

Оглавление

[1. Общие положения 3](#_Toc176614211)

[2. Основные определения 3](#_Toc176614212)

[3. Цели, приоритеты и задачи процесса ОНБ 4](#_Toc176614213)

[4. Распределение ответственности и полномочий между структурными подразделения и их работниками 5](#_Toc176614214)

[5. Порядок выявление чрезвычайных ситуаций и проведения анализа обстоятельств их возникновения 5](#_Toc176614215)

[6. Порядок ведения перечня потенциальных чрезвычайных ситуаций 6](#_Toc176614216)

[7. Порядок осуществления комплекса мероприятий по предотвращению или своевременной ликвидации последствий возможного нарушения режима нормального функционирования компании 6](#_Toc176614217)

[8. Переход работы компании в «чрезвычайный» режим 7](#_Toc176614218)

[9. Порядок завершения работы в «чрезвычайном» режиме 9](#_Toc176614219)

[10. Критически важные внутренние процессы компании 9](#_Toc176614220)

[11. Восстановление процессов, не отнесенных к категории «критически важные» 11](#_Toc176614221)

[12. Тестирование плана ОНБ 11](#_Toc176614222)

[13. Внутренний аудит и самооценка 11](#_Toc176614223)

[14. Создание резервов необходимых ресурсов 12](#_Toc176614224)

[Приложение №1. Перечень потенциальных чрезвычайных ситуаций 13](#_Toc176614225)

[Приложение №2. Список телефонов руководителей структурных подразделений ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», которых необходимо оповестить при возникновении непредвиденных обстоятельств 14](#_Toc176614226)

[Приложение №3. Список контактов при взаимодействии с коммунальными, аварийными и специализированными службами 15](#_Toc176614227)

[Приложение №4. Перечень основных внутренний процессов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» 16](#_Toc176614228)

# Общие положения

* 1. План обеспечения непрерывности бизнеса ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее – План ОНБ) — это документ, который содержит меры, принимаемые ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в чрезвычайных ситуациях и направленные на обеспечение непрерывности осуществления деятельности ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» по продаже, разработке, внедрению и поддержке программных продуктов.
  2. План ОНБ согласуется со структурными подразделениями ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», перечисленными в списке, составленном по форме Приложения №2 к Плану ОНБ, и рассматривается на заседании руководства ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  3. План ОНБ утверждается Генеральным директором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  4. План ОНБ доводится до сведения всех работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» руководителями структурных подразделений в части, имеющей отношение к деятельности соответствующего подразделения.
  5. План ОНБ проверяется и пересматривается при участии указанных структурных подразделений в целях определения достаточности содержащихся в нем мер для обеспечения непрерывность осуществления деятельности по продаже, разработке, внедрению и поддержке программных продуктов по мере необходимости, но не реже одного раза в два года.

# Основные определения

* 1. Чрезвычайная ситуация – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.
  2. Чрезвычайная ситуация в целях настоящего документа понимается как чрезвычайная ситуация муниципального характера, в результате которой зона чрезвычайной ситуации не выходит за пределы территории одного поселения или внутригородской территории города федерального значения, при этом количество пострадавших составляет не более 200 человек, либо размер материального ущерба составляет не более 25 млн. рублей, а также данная чрезвычайная ситуация не может быть отнесена к чрезвычайной ситуации локального характера.
  3. Чрезвычайными могут быть признаны ситуации, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы: пожарами, авариями, стихийными бедствиями, а также технические сбои, возникшие вследствие неисправностей и отказов оборудования, сбоев и ошибок программного обеспечения, сбоев, неисправностей и отказов систем связи, энергоснабжения, кондиционирования и других систем жизнеобеспечения.
  4. Нарушение режима нормального функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» может быть вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (чрезвычайные ситуации, далее – ЧС), а также непредвиденными обстоятельствами меньшего масштаба (нештатные ситуации).
  5. Взаимодействие между подразделениями ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» при возникновении нештатных ситуаций определяется в документе «Порядок взаимодействия между подразделениями ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» при возникновении нештатных ситуаций» (далее — Порядок взаимодействия).
  6. Процесс ОНБ – комплекс мероприятий по предотвращению или своевременной ликвидации последствий возможного нарушения режима нормального функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  7. Критически важные процессы — процессы ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», приостановление которых влечет нарушение нормального осуществления деятельности ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», ее контрагентов и (или) ее клиентов, в том числе создает угрозу полной утраты их жизнеспособности.
  8. Перечень ЧС — перечень потенциальных чрезвычайных ситуаций, которые могут привести к нарушению режима нормального функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», в частности, к приостановке критически важных процессов. Перечень ЧС утверждается Генеральным директором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» по форме, приведенной в Приложение №1 к Плану ОНБ.

# Цели, приоритеты и задачи процесса ОНБ

* 1. Цели процесса ОНБ включают:
* повышение безопасности работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и защищённости критически важных внутренних процессов и автоматизированных информационных систем от угроз природного и техногенного характера, а также обеспечение необходимых условий для безопасной работы работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и устойчивого экономического развития ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»;
* поддержание способности ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» выполнять принятые на себя обязательства перед клиентами;
* предупреждение и предотвращение возможного нарушения режима повседневного функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»;
* снижение тяжести последствий нарушения режима нормального функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (в том числе размера материальных потерь, потерь информации, потери деловой репутации);
* сохранение уровня управления ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», позволяющего обеспечить условия для принятия обоснованных и оптимальных управленческих решений, их своевременную и полную реализацию;
* обеспечение информационной безопасности ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»;
* обеспечение благоприятных условий труда и безопасности работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», а также безопасности лиц, находящихся в помещениях (посетителей) ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  1. Процесс ОНБ осуществляется в соответствии с приоритетом критически важных внутренних процессов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  2. Задачи процесса ОНБ:
* обеспечение готовности к действиям органов управления, сил и средств, предназначенным и выделяемым для предупреждения и ликвидации непредвиденных обстоятельств;
* подготовка работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» к действиям при возникновении непредвиденных обстоятельств;
* организация своевременного оповещения и информирования работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» о возникновении непредвиденных обстоятельств;
* создание резервов необходимых ресурсов для ликвидации последствий непредвиденных обстоятельств и восстановления деятельности.

# Распределение ответственности и полномочий между структурными подразделения и их работниками

* 1. Генеральный директор ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»:
* определяет цели и задачи процесса ОНБ;
* утверждает План ОНБ;
* регулярно пересматривает и актуализирует План ОНБ.
  1. Исполнительные органы ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (топ менеджмент ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»):
* рассматривают и утверждают внутренние документы, регулирующие процесс ОНБ;
* предоставляют необходимые ресурсы для выполнения задач ОНБ;
* осуществляют регулярный анализ и пересмотр процесса ОНБ;
* назначают своим приказом лицо, ответственное за обеспечение непрерывности деятельности ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее — Менеджер ОНБ).
  1. Менеджер ОНБ:
* координирует процесс ОНБ в рамках организации;
* выявляет чрезвычайные ситуации и проводит анализ обстоятельств их возникновения во взаимодействии с руководителями структурных подразделений;
* запрашивает необходимую информацию от структурных подразделений;
* готовит проекты, согласует и выносит на утверждение документы, регулирующие процесс ОНБ;
* контролирует исполнение требований документов, регулирующих процесс ОНБ;
* предоставляет отчетность исполнительным органам ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  1. Руководители структурных подразделений:
* оказывают содействие Менеджеру ОНБ при выявления чрезвычайных ситуаций и проведении анализа обстоятельств их возникновения;
* участвуют в проведении тестирования Плана ОНБ, составлении ответов по результатам тестирования и проведении анализа этих результатов;
* контролируют полноту и актуальность Плана ОНБ;
* готовят предложения по совершенствованию процесса ОНБ;
* информируют работников своих подразделений о требованиях, изложенных в Плане ОНБ и других документах по ОНБ;
* обеспечивают выполнение требований ОНБ, изложенных в Плане ОНБ и других внутренних документах по ОНБ, работниками своего структурного подразделения.
  1. Работники ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»:
* выполняют требования Плана ОНБ и других внутренних документов по ОНБ;
* участвуют в проведении тестирования Плана ОНБ.

# Порядок выявление чрезвычайных ситуаций и проведения анализа обстоятельств их возникновения

* 1. Для своевременного выявления возможных ЧС и проведения анализа обстоятельств их возникновения регулярно, но не реже чем один раз в год, проводится анкетирование руководителей структурных подразделений:
     1. Для организации анкетирования Менеджер ОНБ направляет анкеты руководителям структурных подразделений.
     2. Руководители структурных подразделений предоставляют Менеджеру ОНБ запрашиваемую информацию в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения анкеты.
     3. Менеджер ОНБ анализирует полученную от структурных подразделений информацию и составляет на ее основе отчёт о чрезвычайных ситуациях, который предоставляет Правлению ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
     4. Правление ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» рассматривает отчет о чрезвычайных ситуациях на ближайшем заседании и принимает решения о принятии необходимых мер и необходимости пересмотра действующего Плана ОНБ.
  2. Для повышения надежности мер по обеспечению непрерывности бизнеса и управлению инцидентами не реже одного раза в год осуществляется самооценка процесса обеспечения готовности к инцидентам и непрерывности деятельности.

# Порядок ведения перечня потенциальных чрезвычайных ситуаций

* 1. ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» осуществляет ведение Перечня потенциальных чрезвычайных ситуаций в форме, приведенной в Приложении №1 к Плану ОНБ.
  2. Перечень потенциальных чрезвычайных ситуаций пересматривается по необходимости, но не реже чем один раз в год с учетом ответов о чрезвычайных ситуациях за прошедший период.
  3. Менеджер ОНБ анализирует отчеты о чрезвычайных ситуациях за прошедший период, проводит оценку возможных расходов (убытков) ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и готовит проект изменений в Перечень ЧС.
  4. Менеджер ОНБ согласует проект изменений с руководителями структурных подразделений и предоставляет его Правлению ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  5. Правление ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» рассматривает Перечень ЧС и рекомендует его к утверждению Генеральным директором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  6. Генеральный директор ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» утверждает Перечень ЧС своим приказом и устанавливает срок вступления Перечня в силу.

# Порядок осуществления комплекса мероприятий по предотвращению или своевременной ликвидации последствий возможного нарушения режима нормального функционирования компании

* 1. Общие положения:
     1. Мероприятия, направленные на предупреждение непредвиденных обстоятельств, а также на максимально возможное снижение размеров ущерба и потерь в случае их возникновения, проводятся заблаговременно.
     2. Планирование и осуществление мероприятий по защите ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» от возникновения непредвиденных обстоятельств проводится с учетом экономических, природных и иных характеристик, особенностей территории расположения ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и степени реальной опасности возникновения чрезвычайных ситуаций (непредвиденных обстоятельств).
     3. Объем и содержание мероприятий по защите работников и клиентов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», находящихся в офисе ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», а также самого офиса ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» от чрезвычайных ситуаций (непредвиденных обстоятельств) определяются исходя из принципа необходимой достаточности и максимально возможного использования имеющихся в распоряжении ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» сил и средств.
  2. Нарушение режима нормального функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» может наступить вследствие реализации следующих факторов:
     1. Выход из строя технических средств

Мероприятия, осуществляемые ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в случае реализации данного фактора, описаны в документе «Порядок взаимодействия между подразделениями ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» при возникновении нештатных ситуаций».

* + 1. Сбои в работе автоматизированных информационных систем

Мероприятия, осуществляемые ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в случае реализации данного фактора, описаны в документе «Порядок взаимодействия между подразделениями ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» при возникновении нештатных ситуаций».

Порядок создания резервных копий баз данных предусмотрен документом «Порядок хранения и защиты информации ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»».

* + 1. Нарушение коммунальной инфраструктуры

Взаимодействие с коммунальными службами производится в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 8 Плана ОНБ. Список контактов при взаимодействии с коммунальными, аварийными и специализированными службами утверждается Генеральным директором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». Форма списка приведена в Приложении №3 к Плану ОНБ.

* + 1. Перебои в электроснабжении

Мероприятия, осуществляемые ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в случае реализации данного фактора, описаны в документе «Порядок взаимодействия между подразделениями ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» при возникновении нештатных ситуаций».

Порядок функционирования системы бесперебойного электропитания предусмотрен документом «Порядок хранения и защиты информации ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»».

# Переход работы компании в «чрезвычайный» режим

* 1. Порядок выявления чрезвычайной ситуации и принятия решения о переводе ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в «чрезвычайный» режим
     1. В качестве источников информации о наступлении обстоятельств, которые могут являться основанием для признания ситуации чрезвычайной, рассматриваются:
* работники ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»;
* органы государственной власти и муниципального самоуправления;
* коммунальные, аварийные и специализированные службы;
* средства массовой информации;
* партнеры и клиенты ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  + 1. В случае наступления обстоятельств, которые могут являться основанием для признания ситуации чрезвычайной, работник ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», который узнал о возникновении чрезвычайной ситуации от одного из источников, перечисленных в п. 8.1.1., незамедлительно сообщает о ней Генеральному директору ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и/или членам Правления ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» с использованием телефонной связи.
    2. Решение о переводе работы ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в «чрезвычайный» режим принимается Генеральным директором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» посредством издания приказа о переводе ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в режим «чрезвычайного» управления, который доводится до сведения всех работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» любыми возможными при данных обстоятельствах способами и средствами. Критериями оценки тяжести чрезвычайной ситуации являются возникновение угрозы для здоровья и жизни людей и возможный экономический ущерб, превышающий 10 миллионов рублей.
  1. Порядок управления ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в «чрезвычайном» режиме
     1. Порядок взаимодействия, в том числе порядок экстренного оповещения и связи между органами управления, подразделениями и работниками ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» при возникновении непредвиденных обстоятельств:

1. Генеральный директор ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» или лицо его замещающее дает указания руководителям структурных подразделений ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» о необходимости оповещения всех работников. Список телефонов руководителей структурных подразделений ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», которых необходимо оповестить при возникновении непредвиденных обстоятельств, утверждается Генеральным директором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». Форма списка приведена в Приложении №2 к настоящему Плану ОНБ.
2. Руководители структурных подразделений ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» или лица их замещающие оповещают работников своих подразделений. Система оповещения должна обеспечивать максимально быстрое оповещение всех работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» о возникновении чрезвычайных обстоятельств.
3. После получения информации о возникновении непредвиденной чрезвычайной ситуации работники ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», ответственные за ее устранение, обязаны прибыть на рабочее место в кратчайшее время.
4. Руководители структурных подразделений или лица их замещающие принимают решения и руководящие указание в пределах своей компетенции в целях минимизации потерь ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
   * 1. Порядок информирования заинтересованных лиц (клиентов и контрагентов) о возникновении непредвиденных обстоятельств, порядок взаимодействия с заинтересованными лицами (клиентами, контрагентами) по вопросам обеспечения непрерывности и/или восстановления деятельности ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
5. Для информирования заинтересованных лиц могут использоваться любые доступные в режиме чрезвычайной ситуации каналы связи, либо личное посещение.
6. Решение об информировании тех или иных заинтересованных лиц принимает Генеральный директор ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (либо его заместитель) на основании отнесения возникшей ситуации к «чрезвычайной» и оценке характера и тяжести данной чрезвычайной ситуации.
7. В исключительных случаях (пожар, попытка ограбления, несчастный случай и т.д.) работник ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», ставший свидетелем инцидента, обязан проинформировать соответствующие аварийные и специализированные службы самостоятельно, а также незамедлительно поставить в известность Генерального директора ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
8. Список контактов при взаимодействии с коммунальными, аварийными и специализированными службами составляется по форме Приложения №3 к Плану ОНБ и утверждается Генеральным директором ОНБ. Контроль актуальности содержания Приложения №3 к Плану ОНБ осуществляется Менеджером ОНБ.

# Порядок завершения работы в «чрезвычайном» режиме

* 1. Решение о переводе работы ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» из «чрезвычайного» режима в режим нормального функционирования принимается Генеральным директором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» посредством издания приказа о переводе ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» из «чрезвычайного» режима в режим нормального функционирования.
  2. Руководители структурных подразделений доводят информацию о переводе ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» из режима «чрезвычайного» управления в режим нормального функционирования до работников своих подразделений и обеспечивают переход подразделений в режим нормального функционирования.

# Критически важные внутренние процессы компании

* 1. В данном разделе под критически важными с точки зрения обеспечения режима нормального функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» процессами понимаются такие процессы, которые в случае нарушения должны быть восстановлены в течение не более 2 часов.
  2. Перечень основных внутренних процессов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» составляется по форме Приложения №4 к Плану ОНБ и утверждается Генеральным директором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  3. Функционирование сервисов с внешним доступом, предоставляемых ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»
     1. Участвующие структурные подразделения ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»:
* Отдел «devops» Продуктового подразделения;
* ИТ-отдел Административного подразделения.
  + 1. Ключевые процессы при обеспечении функционирования сервисов с внешним доступом:
* резервирование и репликацию дисков: отказ части внутренних дисков не приводит к сбоям системы;
* резервирование внешних сетевых соединений: повреждения кабеля, отказ коммутатора или сетевого интерфейса не приводят к полному отключению от сети;
* резервирование внутренних соединений сети хранения данных: повреждения кабеля, сбой коммутатора или сетевого интерфейса не приведут к потере соединения серверов с хранилищем (это нарушило бы неразделяемую архитектуру);
* избыточные схемы электропитания различного оборудования, как правило, защищённого источниками бесперебойного питания, и резервируемые блоки питания;
* организация нескольких независимых ЦОД-ов;
* построение распределённого кластера на базе имеющихся ЦОД-ов.
  + 1. Обеспечивающие системы:
* Promo Monitoring;
* OFD Matching.
  + 1. Критерий непрерывности процессов и критические сроки восстановления процессов функционирования сервисов с внешним доступом:
* Перерыв в предоставлении доступа к таким сервисам не должен превышать 2 часов;
* ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» должно своевременно и в полном объеме, в соответствие с SLA в рамках договорных обязательств с клиентами, обеспечить высокую доступность, стабильность и качество операций, осуществляемых при их использовании клиентами внешних сервисов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  + 1. Переход и работа в «чрезвычайном» режиме:
* Переход в «чрезвычайный» режим осуществляется в соответствии с разделом 8 Плана ОНБ.
  + 1. Особенности организации работы в «чрезвычайном» режиме:
* в случае невозможности обеспечения функционирования сервисов с внешним доступом работниками соответствующих подразделений, производится перераспределение обязанностей в условиях «чрезвычайного» режима с учетом взаимозаменяемости работников в соответствии с должностными инструкциями по непосредственному указанию руководителей подразделений или лиц их замещающих;
* в случае невозможности использования компьютерного оборудования, используемого ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» при обеспечении функционирования сервисов с внешним доступом:

1. выход из строя рабочего места

В случае выхода из строя рабочего места рабочее место данного работника развертывается на резервном рабочем месте.

1. выход из строя сервера

В случае выхода из строя сервера, обеспечивающего операции сервисов с внешним доступом, осуществляется переход на резервный сервер.

* + 1. Завершение работы в «чрезвычайное» режиме:
* Работа в «чрезвычайном» режиме прекращается в соответствии с разделом 9 Плана ОНБ.
  + 1. Особенности организации работы при завершении функционирования в «чрезвычайном» режиме:
* руководитель подразделения обязан провести оценку операции с точки зрения полноты исполнения нормативных и внутренних документов, регулирующих вопросы обеспечения функционирования сервисов с внешним доступом (например, постановка дополнительных технических заданий отделу автоматизации, разработка документов по выявленным слабым местам, восстановление электронных баз данных и т.п.);
* руководитель подразделения совместно с работниками подразделения, осуществлявшими операции, обязаны провести последующий (дополнительный) контроль всех операций этого периода с целью выявления возможных нарушений в порядке их осуществления.
  + 1. По результатам этой работы составляется аналитическая записка и в течение 3-x рабочих дней представляется на рассмотрение Генеральному директору ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». В аналитической записке отражается оценка нанесённого чрезвычайной ситуацией ущерба, а также степень влияния чрезвычайной ситуации на качество и стабильность функционирования сервисов с внешним доступом для принятия соответствующих решений на будущее.

# Восстановление процессов, не отнесенных к категории «критически важные»

* 1. Генеральный директор ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» утверждает Перечень основных внутренних процессов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (форма Перечня приведена в Приложении №4 к Плану ОНБ).
  2. Процессы, не отнесенные к категории ‹критически важные», подразделяются на два вида:
* важные внутренние процессы (время восстановления – от 2 до 24 часов);
* прочие внутренние процессы (время восстановления – более 24 часов).
  1. Процесс восстановления критически важных внутренних процессов до уровня нормального функционирования производится параллельно с процессом восстановления критически важных внутренних процессов, при наличии соответствующих свободных ресурсов (людских, финансовых, информационных). В случае отсутствия либо недостаточности ресурсов, приоритет при восстановление отдается процессам, отнесенным к категории «критически важные».
  2. Процесс восстановления прочих внутренних процессов до уровня нормального функционирования производится параллельно с процессом восстановления критически важных внутренних процессов и важных внутренних процессов, при наличии соответствующих свободных ресурсов (людских, финансовых, информационных). в случае отсутствия, либо недостаточности ресурсов, приоритет при восстановлении отдается процессам, отнесенным к категории «критически важные» и «важные» соответственно.

# Тестирование плана ОНБ

* 1. ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» проводит тестирование Плана ОНБ не реже одного раза в год с моделированием потенциальных чрезвычайных ситуаций и привлечением работников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  2. Тестирование Плана ОНБ осуществляется на основании документа «Методика тестирования Плана обеспечения непрерывности и восстановления деятельности ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»».
  3. Отчет, содержащий результаты тестирования Плана ОНБ, представляется на рассмотрение Правлению ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и Генеральному директору ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  4. На основе рассмотрения результатов тестирования Правление ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и Генеральный директор ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» принимают решение о необходимости актуализации Плана ОНБ.

# Внутренний аудит и самооценка

* 1. Внутренний аудит и самооценка процесса обеспечения готовности к инцидентам и непрерывности деятельности проводятся регулярно, но не реже одного раза в год, в соответствии с методикой самооценки процесса обеспечения готовности к инцидентам и непрерывности деятельности ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  2. Для проведения самооценки формируется рабочая группа из сотрудников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». Состав рабочей группы утверждается приказом Генерального директора ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  3. По итогам внутреннего аудита и самооценка составляется отчет, который представляется на рассмотрение Правлению ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и Генеральному директору ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  4. Самооценка должна включить в себя верификацию того, что:
* основные внутренние процессы и вспомогательные работы для них идентифицированы и включены в План ОНБ;
* План ОНБ точно отражает приоритеты и требования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»;
* компетентность персонала организации в области обеспечения готовности х инцидентам и непрерывности деятельности обеспечивает достижение установленных целей и могут результативно и своевременно обеспечить управление, руководство, контроль и координацию в случае инцидента;
* решения ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в области обеспечения готовности к инцидентам и непрерывности деятельности являются эффективными, своевременными и обеспечивают достижение установленных целей, а также соответствуют приемлемому уровню риска организации;
* План ОНБ учитывает результаты проведенных тестирований.

# Создание резервов необходимых ресурсов

* 1. ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» создает необходимые финансовые резервы для ликвидации последствии возможного нарушения режима нормального функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  2. В соответствии политиками ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» для покрытия возможных убытков ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» создается Резервный фонд в размере среднемесячного расхода (рассчитанного за последний полный календарный год).
  3. Резервный фонд формируется путем ежегодных отчислений в размере 5% от чистой прибыли до достижения целевого размера.
  4. По решению общего собрания акционеров ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» могут создаваться дополнительные финансовые резервы для ликвидации последствий возможного нарушения режима нормального функционирования ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
  5. Все вопросы, связанные с использованием Резервного фонда ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», решаются Советом директоров ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

# Приложение №1. Перечень потенциальных чрезвычайных ситуаций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Потенциальная чрезвычайная ситуация** | **Сценарий** |
| 1 | Выход из строя технических средств | Приостановка критически важных процессов из-за выхода из строя технических средств |
| 2 | Сбои в работе автоматизированных информационных систем | Приостановка критически важных процессов из-за сбоя в работе автоматизированных информационных систем (ЭДО) |
| 3 | Нарушение коммунальной инфраструктуры | Приостановка критически важных процессов из-за нарушений коммунальной инфраструктуры |
| 4 | Перебои в электроснабжении | Приостановка критически важных процессов из-за перебоев в электроснабжении |
| 5 | Отказ провайдеров услуг | Приостановка критически важных процессов из-за отказа провайдера услуг (Интернет) |

# Приложение №2. Список телефонов руководителей структурных подразделений ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», которых необходимо оповестить при возникновении непредвиденных обстоятельств

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Фамилия Имя Отчество** | **Электронная почта** | **Телефон** |
| **Руководство** | | | |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| **ИТ отдел** | | | |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| **Служба информационной безопасности** | | | |
| 5 |  |  |  |
| **Отдел маркетинга** | | | |
| 6 |  |  |  |
| **Структурное подразделение** | | | |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |

# Приложение №3. Список контактов при взаимодействии с коммунальными, аварийными и специализированными службами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Служба** | **Контактное лицо** | **Телефоны службы** |
| Аварийно-диспетчерская служба (коммунальная) |  | 8-495-777-77-77 |
| Аварийно-диспетчерская служба (Мосводоканал) |  | 8-495-539-53-53 |
| Управляющая компания: диспетчерская служба |  | 8 495 139 04 18 |
| Управляющая компания: охрана |  | 8-495-139-04-19  8-920-893-46-38 |
| Специализированные службы | | |
| Единый номер службы спасения |  | 112 |
| Пожарная служба |  | 101 |
| Полиция |  | 102 |
| Скорая |  | 103 |

# Приложение №4. Перечень основных внутренний процессов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название процесса** | **Подразделения, участвующие в процессе** | **Категория процесса** | **Кого уведомить о нарушении нормальной работы** |
| Функционирование сервисов с внешним доступом, предоставляемых ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | * Отдел «devops» Продуктового подразделения  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» * ИТ-отдел Административного подразделения ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | Критически важный процесс | Генеральный директор  Клиенты внешнего сервиса |
| Поддержка программного обеспечения ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | * Отдел «Поддержка» Консалтингового подразделения  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | Важный внутренний процесс | Генеральный директор |
| Разработка программного обеспечения ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | * Отдел «Разработка» Консалтингового подразделения  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» * Отдел «Разработка» Продуктового подразделения  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» * ИТ-отдел Административного подразделения ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | Прочий внутренний процесс | Генеральный директор |
| Оплата операционных расходов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | * Отдел «Финансы и Бухгалтерия» Административного подразделения  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | Важный внутренний процесс | Генеральный директор |
| Продажа программных продуктов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | * Коммерческое подразделение ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | Прочий внутренний процесс | Генеральный директор |
| Проектная деятельность ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | * Консалтинговое подразделение  ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | Прочий внутренний процесс | Генеральный директор |
| Функционирование информационных сервисов ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | * ИТ-отдел Административного подразделения ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | Важный внутренний процесс | Генеральный директор |

Категории основных внутренний процессов:

* критически важные процессы – восстановление в течение не более 2 часов
* важные внутренние процессы – время восстановления от 2 часов до 24 часов
* прочие внутренние процессы – время восстановления более 24 часов