Az informatikai katasztrófa elhárítás menete

A katasztrófa elhárításáért felelős személyek meghatározása

Cég vezetője (ügyvezető):
A Cég vezetője a katasztrófa elhárítás első számú vezetője.

Feladata:
- katasztrófa-állapot megállapítása,
- koordinálja a szükséges intézkedések menetét,
- betartja és betartatja a vonatkozó jogszabályokat,
- kapcsolatba lép a társszervekkel,
- személyi riasztások,
- a szolgáltató tevékenységek korlátozása, ideiglenes szüneteltetése

Informatikus:
Az informatikai rendszer mielőbbi visszaállításáért felelős személy, aki közvetlen kapcsolatban van a Cég vezetőjével.

Felel:
- az informatikai rendszer mielőbbi újratelepítéséért, újrakonfigurálásáért,
- a mentések helyreállításáért,
- javaslatot tesz a kieső eszközök pótlására.

A Cég vezetője által kijelölt szükséges résztvevők:

A Cég jogállású alkalmazottai, akiket a Cég vezetője jelöl ki a katasztrófa-elhárításban való részvételre. Számuk és feladatuk a katasztrófa ismeretében valósul meg.

Feladatuk:
- szállítás,
- koordinálás,
- információgyűjtés,
- tájékoztatás,
- üzemeltetési feltételek biztosítása,
- kárelhárítás,
- veszteségek számbavétele,
- extra szükséglétesítmények létrehozása.

A katasztrófák megelőzése

A katasztrófáknál a megelőzés szempontjából az elsődleges lépés, a veszélyforrások azonosítása és csoportosítása. Az esetlegesen bekövetkező károkra vonatkozóan kárértéki szinteket kell felállítani, amik általában a következő csoportokat foglalják magukba:

- jelentéktelen kár,
- csekély kár,
- közepes kár,
- nagy kár,
- kiemelkedően nagy kár

A katasztrófa-menedzsmentben veszélyforráson a biztonság ellen ható események bekövetkezésének lehetőségét értjük.

A veszélyforrások a következők lehetnek:

- természeti csapás
- szándékosság
- szoftver, hardver vagy rendszerhibák

A katasztrófa védelem két szinten jelenik meg egy szervezetben, egyrészt az **információvédelem**, másrészt a **működés megbízhatóság**ának területén. Ennek alapján 8 kiemelt terület van, amelyek a katasztrófák megelőzése szempontjából:

- Infrastrukturális védelem,
- Hardvervédelem,
- Szoftvervédelem,
- Adathordozók védelme,
- Adatok védelme,
- Dokumentumok védelme,
- Kommunikáció biztonságának biztosítása,
- Személyek biztonsága

Az infrastrukturális védelem

Az infrastrukturális védelem kiterjed a légkondicionálás, tűzvédelem, villám-, és sugárzásvédelem, valamint az elektromos áram okozta problémák kivédésére. Az IT infrastruktúra menedzsment tárgykörében **a hardver, szoftver, és az adathordozók védelme**.

Az információfeldolgozás biztonsága egy jó és tesztelt hardver és egy megbízható szoftver együttműködésén alapszik. A hardver részét alkotják a számítógép-hálózatok, a kábelezés, a számítógépek, az operációs rendszerek, az adatbázis-kezelő rendszerek, az irodaautomatizálás, és az alkalmazási csomagok.

Áramellátás

A Cég szerverszobájának és más irodahelyiségének (pl. könyvelés) zavartalan áramellátása kiemelten fontos a folyamatos üzemeltetés biztosítása érdekében. Ez a következő védelmi megoldások együttműködésével biztosított:

- szünetmentes energiaellátás,
- zárlati leoldásra szelektív áramkörök,
- villamos zavar, villám és túlfeszültség védelem.

A szünetmentes energiaellátást biztosító rendszer a Cég szerverszobájában Cover Energy NH S 20 UPS típusú akkumulátoros szünetmentes tápegység. Az üzemi táp kimaradása vagy csökkenése esetén a rendszer átkapcsol a szünetmentes tápra, amennyiben az üzemi táp ismét használható, akkor a rendszer visszatér rá.

A Cég minden munkaállomásain, munkaállomásonként egy-egy akkumulátoros szünetmentes áramforrás biztosítja a védelmet.

Alternatív cselekvési forgatókönyvek összeállítása a hardver kiesésekre vonatkozóan

A Cég informatikai rendszer működéséhez legnélkülözhetetlenebb elemeinek pótlásáról minél előbbi pótlásáról gondoskodni kell.

Ide tartozó eszközök:

- szerver számítógép,
- adatkommunikációs eszközök (router, switch)
- munkaállomások

A pótalkatrészek beszerzése a Cég informatikusának a feladata. Beszerzések előtt a Cég vezetőjének engedélyét is kérnie kell.

Ideiglenes telephely kiválasztása, tartalékrendszerek kiépítése

Amennyiben a Cég informatikai infrastruktúrája olyan mértékben használhatatlanná válik, hogy a folyamatos és üzembiztos működés ne biztosított, a Cég vezetője jelöli ki az ideiglenes telephelyet.

Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a kieső rendszereket mielőbb pótolni kell.

A telephely kiválasztása után amennyiben marad az informatikai rendszerből felhasználható eszköz azt az informatikus irányításával azonnal az ideiglenes telephelyre kell szállítani, a szállításokért felelős személyek részvételével.

A tartalék telephelyre vonatkozó üzemeltetési feltételeket (villamos energia, telefon, ...) a Cég vezetőjének irányításával a műszaki osztály munkatársai végzik.

Amennyiben az üzemeltetési feltételek fennállnak, az informatikai rendszer kiépítése történik meg.

A felhasználható eszközök üzembeállítása után a cég munkavégzés legfontosabb munkafolyamatait kell először helyreállítani, (pl.: ügyféladatok, fejállomás vezérlés, számlázás) majd ezek után a kevésbé fontosakat. A helyreállítás során a biztonsági mentéseket kell felhasználni.

A nem felhasználható eszközökről leltárt kell készíteni és intézkedni pótlásukról. A beszerzést az informatikus a Cég vezetőjének engedélyével végzi.

A helyreállítás célja a tartalék telephelyen való legjobb szolgáltatási szint elérése. El kell kezdeni az elveszett vagy késleltetett tranzakciók ismételt bevitelét. A vezető, az irodavezetők, az informatikus, az alkalmazók és a végfelhasználók együtt munkálkodnak azon, hogy helyreállítsák a normál feldolgozási rendet.

A biztonsági intézkedések szintje a végzett munka jellegétől függ. A felelős vezető feladata annak biztosítása, hogy a szükséges szintű biztonságot elérjék.

Visszatérés az eredeti telephelyre

A normál telephelyre történő visszatérés tervezése, a visszatérésig szükséges idő nagyban függ a károk mértékétől, a berendezések, a helyszínek és telekommunikációs vonalaknak az eredeti telephelyen történő helyreállításának időigényétől.

A normál állapot elérésének alappillérei:
- hardverrekonstrukció,
- szoftverrekonstrukció,
- adatrekonstrukció.

A normál állapothoz történő visszatérést engedélyező döntés része kell, legyen az eredeti gyakorlat felülvizsgálata, hogy az eredeti katasztrófa ismételt bekövetkeztét el lehessen kerülni. Megtörténik a tapasztalatok értékelése, hasonló esetek elkerülésére teendő intézkedések definiálása.