

PATVIRTINTA  
Aplinkos apsaugos agentūros direktoriaus  
2015 m. liepos 15 d. įsakymu Nr. AV-174

## INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ SUTRIKIMŲ VALDYMAS

Kokybės vadybos sistemos procedūros aprašas	
INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ SUTRIKIMŲ VALDYMAS	Įsigaliojimo data: /data/
	Leidimas: 2 leidimas
Proceso savininkas	Tvirtintojas
Aplinkos apsaugos agentūros Informacinių sistemų vystymo skyriaus vedėjas Vytenis Zaskevičius	Aplinkos apsaugos agentūros direktorius Robertas Marteckas

## INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ SUTRIKIMŲ VALDYMAS

### I. PASKIRTIS

1. IT sutrikimų valdymo procedūros aprašo (toliau – Procedūros aprašas) paskirtis – po įvykusio IT paslaugos sutrikimo kiek įmanoma greičiau atnaujinti sutarto lygio IT paslaugos teikimą ir minimizuoti su sutrikimu susijusią neigiamą įtaką Aplinkos apsaugos agentūros (toliau – AAA) veiklai ir teikiamoms IT paslaugoms.

### II. TAIKYMO SRITIS

2. Procedūros aprašas taikomas visiems AAA darbuotojams, kurie naudojami IS ir (arba) kompiuterizuota darbo vieta (toliau – KDV).

### III. SUTRUMPINIMAI IR JŲ PAAIŠKINIMAI

3. Šiame dokumente naudojami sutrumpinimai bei sąvokos:
  - 3.1. AAA – Aplinkos apsaugos agentūra;
  - 3.2. AAA IS Registras – AAA tvarkomų IS sąrašas, kuriame nurodoma informacija apie IS vartotojus, pateikiami reikalavimai IS atstatomumui bei darbingumo užtikrinimui ir kita informacija, būtina IS priežiūrai ir palaikymui;
  - 3.3. IS – Informacinė sistema;
  - 3.4. ISVS – Informacinių sistemų vystymo skyrius;
  - 3.5. IT – Informacinių ir ryšių technologijos;
  - 3.6. KDV – Kompiuterizuota darbo vieta;
  - 3.7. Pranešėjas – Bet kuris KDV ir/arba IS naudotojas pateikęs pranešimą apie IS ar KDV sutrikimą;
  - 3.8. PTD – Pagalbos tarnybos darbuotojas;
  - 3.9. PTIS – Pagalbos tarnybos informacinė sistema;
  - 3.10. TST – Testinė aplinka.
  - 3.11. Sprendėjas – ISVS darbuotojas, kuriam PTD nukreipia Pranešimą apie sutrikimą;
  - 3.12. Žinomų sprendimų DB – dokumentas, kuriame registruojami žinomi IS sutrikimų sprendimai, kurie gali būti aktualūs ateityje.
  - 3.13. Trečioji šalis – fizinis arba juridinis asmuo, dalyvaujantis Agentūros informacinių sistemų kūrime, palaikyme ir kitų IT sistemų paslaugų teikime.

### IV. BENDROSIOS NUOSTATOS

4. IT sutrikimų valdymo procesas reglamentuojamas vadovaujantis reikalavimais, apibrėžtais AAA direktoriaus 2014-07-31 įsakymu Nr. AV-252 „Dėl Aplinkos apsaugos agentūros kompiuterizuotų darbo vietų administravimo taisyklių patvirtinimo” patvirtintomis Kompiuterizuotų darbo vietų administravimo taisyklėmis ir AAA direktoriaus 2014-06-19 įsakymu Nr. AV-195 „Dėl Aplinkos apsaugos agentūros tvarkomų valstybės registų, kadastrų, žinybinių registų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų administravimo taisyklių patvirtinimo” patvirtintomis Aplinkos apsaugos agentūros tvarkomų valstybės registų, kadastrų, žinybinių registų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų administravimo taisyklėmis.
5. Šis Procedūros aprašas yra IT infrastruktūros valdymo ir informacinių technologijų priežiūros




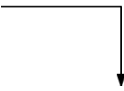






procesų grupės dalis. IT infrastruktūros valdymo ir informacinių technologijų priežiūros procesų grupę sudaro diegimų valdymo procesas, IT paslaugų katalogo papildymo ir keitimo procesas, IT paslaugų teikimo procesas, IT problemų valdymo procesas ir IT sutrikimų valdymo procesas. Vertinant Procedūros aprašo nuostatas, kiek tai reikalinga, turi būti atsižvelgiama ir į kitų IT infrastruktūros valdymo ir informacinių technologijų priežiūros procesų grupę sudarančių procesų procedūrų aprašų nuostatas.

6. Pranešimai apie IS ir (arba) KDV sutrikimus pateikiami per PTIS; išimtiniais atvejais (pvz.: kai nėra interneto) pranešimai gali būti pateikiami telefonu.
7. Už pranešimų apie sutrikimus valdymą bei IS (kurių tvarkytojas yra AAA) ir (arba) KDV darbingumo atstatymą atsako ISVA. Pagal šią procedūrą valdomi visi pranešimai apie IS, kurių tvarkytojas yra AAA ir (arba) KDV sutrikimus nepriklausomai nuo jų pateikimo būdo, tačiau pranešimai, kurie nėra užregistruoti PTIS aptarnaujami žemiausiu prioritetu, išskyrus tuos atvejus, kai nėra internetinio ryšio.
8. Proceso tikslas – atstatyti IS/KDV darbingumą ir sudaryti sąlygas vykdyti veiklą.
9. Proceso pradžia – gautas pranešimas apie IS/KDV sutrikimą.
10. Proceso pabaiga:
  - 10.1. Visiškai atstatytas IT/IS funkcionalumas;
  - 10.2. Dalinai atstatytas IT/IS funkcionalumas, galima (naudojant IT/IS) vykdyti neatidėliotinas veiklos funkcijas; kitų funkcijų vykdymas arba sustabdomas, arba jos vykdomos nenaudojant IS; pranešimo apie sutrikimą valdymas perduotas problemų valdymo procedūrai;
  - 10.3. Rastas alternatyvus veiklos būdas (nenaudojant IS/IT), kurį galima naudoti vietoje standartinio, kol bus atstatytas IS/IT funkcionalumas; jei reikia pranešimo apie sutrikimą valdymas perduotas problemų valdymo procedūrai.
11. Proceso tiekėjai: AAA IS/KDV naudotojai; Aplinkos ministerijai pavaldžių įstaigų darbuotojai, naudojantys AAA tvarkomas IS; ūkio subjektai, naudojantys AAA tvarkomas IS; fiziniai asmenys, naudojantys AAA tvarkomas IS.
12. Proceso gaviniai – pranešimas apie IS/KDV sutrikimą, kuriame pateikiama būtina informacija apie sutrikimo priežastis:
  - 12.1. IS pavadinimas ir kredencialai, su kuriais naudotojas prisijungė prie IS;
  - 12.2. Veiksmų seka, kurią atlikus naudotojas konstatavo IS netinkamą veikimą, IT sutrikimą;
  - 12.3. Rezultatas, kurį naudotojas tikėjosi gauti atlikęs 10.2 punkte nurodytus veiksmus;
  - 12.4. Kita informacija, būtina incidento analizei.
13. Proceso rezultatai:
  - 13.1. Naudotojai gali vykdyti funkcijas, kurių vykdymas buvo laikinai nutrūkęs dėl IS/KDV sutrikimo;
  - 13.2. Užregistruota problema (jei reikia) ir sutarta, kada bus pradėtas jos sprendimo procesas.
14. Proceso klientai: AAA IS/KDV naudotojai; Aplinkos ministerijai pavaldžių įstaigų darbuotojai, naudojantys AAA tvarkomas IS; ūkio subjektai, naudojantys AAA tvarkomas IS; fiziniai asmenys, naudojantys AAA tvarkomas IS; IT problemų valdymo procesas.

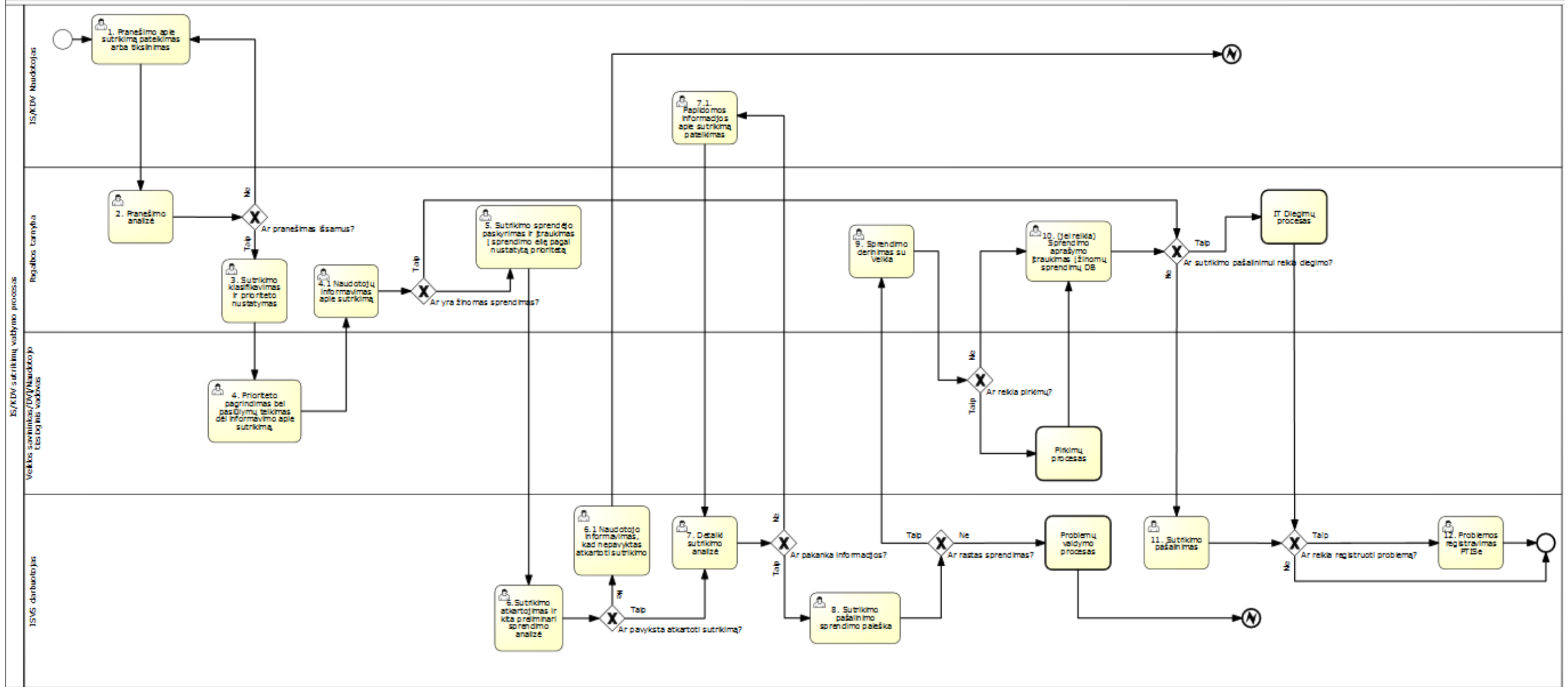
**V. PROCESO VERTINIMO RODIKLIAI**

<b>Rodiklio aprašymas</b>	<b>Siektinos rodiklio reikšmės</b>
IS, kurių pasiekiamumo rodiklis ne žemesnis nei sutarta dalis (per mėn.)	$\geq 90\%$
Paslaugų, suteiktų pagal IT paslaugų kataloge nustatytus rodiklius dalis nuo visų per mėn. suteiktų paslaugų	$\geq 75\%$

## VI. PROCESO SRAUTO DIAGRAMA

Simbolis	Pavadinimas	Simbolio reikšmė
	„Plaukimo takelis“	Proceso dalyvio atsakomybės ribos
	Proceso pradžia	Proceso pradžia
	Proceso veiksmas (etapas)	Proceso veiksmas (etapas), kuris yra atliekamas proceso vykdymo metu
	Proceso sekos ryšys	Proceso sekos ryšys rodo, kokia tvarka atliekami proceso veiksmas (etapai)
	Alternatyvus sprendimas (proceso „išsišakojimas“)	Alternatyvus sprendimas žymi proceso srauto vietą, kur reikia pasirinkti vieną iš kelių galimų srauto krypčių.
	Lygiagrečių veiksmas	Lygiagrečių veiksmų simbolis žymi proceso srauto vietą, kur reikia atlikti kelis veiksmus vienu metu.
	Susijęs dokumentas	Susiję dokumentai laikomi artefaktais, nes jie neturi tiesioginio poveikio proceso sekos srautui, bet suteikia informacijos apie tai, ko reikia veiksmams atlikti (kas sukurama juos atliekant ir pan.)
	Proceso pabaiga	Proceso pabaiga
	Proceso pabaiga su klaida	Proceso pabaiga, kai nepasiekiamas pagrindinis proceso tikslas
	Kitas procesas	Naudojamas, kai valdymas perduodamas kitam procesui

## IT sutrikimų valdymo proceso srauto diagrama.



## VII. PROCESO APRAŠYMAS

### IT sutrikimų valdymo proceso srauto diagramos aprašymas.

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
1.	Pranešimo apie sutrikimą pateikimas arba tikslinimas	IS/KDV/Išorinis naudotojas užpildo pranešimą PTIS arba išsiunčia laišką el. paštu isv@aaa.am.lt, vadovaudamasis Kompiuterizuotų darbo vietų administravimo ir Aplinkos apsaugos agentūros tvarkomų valstybės registru, kadastrų, žinybinių registru, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų administravimo taisyklėmis.	IS/KDV naudotojas	Kompiuterizuotų darbo vietų administravimo taisyklės; Aplinkos apsaugos agentūros tvarkomų valstybės registru, kadastrų, žinybinių registru, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų administravimo taisyklės; PTIS naudotojo vadovas	Pateiktas pranešimas apie KDV ar IS sutrikimą
2.	Pranešimo analizės atlikimas	Tikrinama, ar pranešimas suprantamas ir išsamus. Jei taip – PTD pradeda sutrikimo klasifikavimo procesą (3 etapas), jei ne – gražina pranešimą Užsakovui su prašymu patikslinti pranešimą.	Pagalbos tarnybos darbuotojas (toliau – PTD)	PTIS	Išsiaiškinta, ar pranešimas apie sutrikimą pakankamai išsamus, kad būtų galima pradėti jį spręsti
3.	Sutrikimo klasifikavimas ir prioriteto nustatymas	PTD klasifikuoja pranešimą, t.y. nustato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kokią paslaugą paveikė sutrikimas;</li> <li>• kokie yra tos paslaugos atstatymo į normalią būseną normatyvai;</li> <li>• kas turi būti informuotas apie paslaugos sutrikimą;</li> <li>• ar sutrikimas buvo jau anksčiau</li> </ul>	PTD	Pranešimas apie sutrikimą; IT paslaugų katalogas; AAA IS registras; Žinomų sprendimų DB	Nustatyta sutrikimo svarba ir jo įtaka IS.

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		<p>užregistruotas, jei taip – ar yra žinomas jo sprendimas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kas turi spręsti sutrikimą.</li> </ul> <p>PTD nustato sutrikimo sprendimo prioritetą pagal tai, kokią paslaugą ir kiek naudotojų paveikė sutrikimas ir kokia sutrikusių paslaugų įtaka veiklai. Visi šie paslaugos parametrai yra IT paslaugų kataloge.</p>			
4.	<p>Prioriteto pagrindimas bei pasiūlymų teikimas dėl informavimo apie sutrikimą.</p>	<p>Veiklos savininkas pateikia argumentus dėl prioriteto nustatymo, nurodo, ką reikia informuoti apie sutrikimą, ir (jei reikia) pateikia instrukcijas, kaip reikia dirbti, kol bus atstatytas IS darbingumas.</p>	<p>Veiklos savininkas; Procesą inicijuoja PTD, jei jam trūksta informacijos prioretizuojant bei planuojant sutrikimo šalinimo darbus.</p>	<p>IT paslaugų katalogas; AAA IS registras; Informuojamų asmenų sąrašas; Instrukcijos, kaip dirbti kol IS darbingumas bus atstatytas</p>	<p>Nustatytas sutrikimo sprendimo prioritetas, suderintas naudotojų, kuriuos reikia informuoti apie sutrikimą sąrašas bei laikinos darbo su IS instrukcijos.</p>
4.1.	<p>Naudotojų informavimas apie sutrikimą</p>	<p>Jei reikia PTDS informuoja veiklos savininko įvardintus IS naudotojus apie IS sutrikimą bei išsiunčia jiems veiklos savininko pateiktas instrukcijas apie tai, kaip reikia dirbti, kol bus atstatytas IS darbingumas. PTD praneša ir apie planuojamą IS darbingumo atstatymo laiką.</p> <p>Jei sutrikimo sprendimas yra žinomas (t. y. jei jis užregistruotas Žinomų sprendimų DB), pradedamas Diegimų valdymo procesas, arba (jei norint pašalinti sutrikimą</p>	<p>PTD</p>	<p>IT paslaugų katalogas; AAA IS registras; Laikina darbo su IS instrukcija</p>	<p>Naudotojai informuoti apie IS sutrikimą ir gavo laikinas darbo su IS instrukcijas.</p>



Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		nebūtina vykdyti Diegimų valdymo proceso) vykdomas 11-as proceso žingsnis, kurio metu atliekamas sutrikimo pašalinimas.			
5.	Sutrikimo sprendėjo paskyrimas ir sutrikimo įtraukimas į sprendimo eilę pagal nustatytą prioritetą	PTD nustato, kas turi kompetenciją pašalinti sutrikimą ir atstatyti IS arba KDV darbingumą, ir skiria sprendėją bei nurodo sprendimo prioritetą.  Jei PTD nežino, kas turi spręsti sutrikimą, Pranešimas apie sutrikimą skiriamas ISVS vedėjui su prašymu skirti sutrikimo sprendėją. ISVS vedėjas skiria sprendėją ir jam perduoda Pranešimą apie sutrikimą.	PTD	Pranešimas apie sutrikimą	Paskirtas sutrikimo sprendėjas bei pranešimas apie sutrikimą įtrauktas į sutrikimų sprendimo eilę
6.	Sutrikimo atkartojimas ir kitos preliminarios sprendimo analizės vykdymas	Tais atvejais, kai sprendimas nėra žinomas, sprendėjas bando atkartoti sutrikimą TST aplinkoje, jei pavyksta – vykdo 7-tą procedūros žingsnį, kurio metu atliekama detali sutrikimo analizė; jei ne – informuoja apie Pranešėją, kad nepavyko atkartoti sutrikimo.	Sprendėjas	Pranešimas apie sutrikimą	Sutrikimas atkartotas TST aplinkoje
6.1.	Naudotojo informavimas, kad nepavyko atkartoti sutrikimo	Sprendėjas pakeičia pranešimo apie sutrikimą būseną į „Išspręsta“ ir priskiria jį Pranešėjui, nurodydamas, kad negali atkartoti sutrikimo.	Sprendėjas	Pranešimas apie sutrikimą	Konstatuota, kad sutrikimo negalima atkartoti, t. y. negalima tęsti sutrikimo pašalinimo darbų.
7.	Detalios sutrikimo	Jei reikia sprendėjas TST aplinkoje atkartoja sutrikimą, analizuoja jo priežastis	Sprendėjas	Pranešimas apie sutrikimą	Išsiaiškinta kokios papildomos informacijos

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
	analizės atlikimas	<p>ir aiškinasi, kokios papildomos informacijos apie sutrikimą reikia.</p> <p>Esant poreikiui, užklausiama papildomos informacijos iš Pranešėjo.</p>			apie sutrikimą reikia jo sprendimo paieškai.
7.1.	Papildomos informacijos apie sutrikimą pateikimas	Pranešėjas pateikia atsakymus į Sprendėjo užduotus klausimus. Pranešėjui nepateikiant informacijos PTIS sistemoje, elektroniniu paštu, telefonu ar gyvai, pranešimo analizė stabdoma, jei informacijos negaunama per 2 sav. po paskutinio paraiškos pakeitimo - paraiška uždaroma dėl neaktualumo.	Pranešėjas	PTIS	Pateikta papildoma informacija apie sutrikimą
8.	Sutrikimo pašalinimo sprendimo paieška	<p>Sprendėjas ieško kelių, kaip pašalinti sutrikimą. Šis procesas negali trukti ilgiau nei nurodyta Paslaugų kataloge arba AAA IS registre. Jei per nustatytą laiką pavyko rasti sprendimą – vykdomas 9-as proceso žingsnis, kurio metu sprendimas derinamas su veikla; jei ne – Sprendėjas, pranešimo apie sutrikimą pagrindu, PTIS sistemoje registruoja Problemą; valdymas perduodamas Problemų valdymo procesui.</p> <p>Jei pavyko rasti sprendimą – Sprendėjas parengia sprendimo aprašymą bei sprendimo realizavimo planą. Plane turi būti nurodoma, ar reikia stabdyti IS, jei taip – kokias ir kokiam laikui bei nurodo kitas</p>	Sprendėjas	PTIS; IT paslaugų katalogas; AAA IS registras	<p>Rastas sprendimas arba konstatuota, kad per nustatytą laiką sprendimo rasti nepavyko, užregistruota problema ir pradedamas IT problemų valdymo procesas;</p> <p>Parengtas Sprendimo aprašymas;</p> <p>Parengtas Sprendimo realizavimo planas</p>

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		su sprendimo realizavimu susijusias rizikas. Sprendimo aprašymas bei jo realizavimo planas pateikiami per PTIS, pakeičiant užduoties būseną į „Vykdoma (suplanuota)“ ir užduotis gražinama PTD.			
9.	Sprendimo derinimas su veikla	<p>Jei sprendimo realizavimo planas reikalauja veiklos įsikišimo ir/arba IS stabdymo - veiklos savininkas informuojamas apie rastą sutrikimo sprendimą ir jo realizavimo planą. Jei sprendimo realizavimas reikalauja IS stabdymo – veiklos savininkas privalo nurodyti kada jis galės skirti testuotojus testavimui TST aplinkoje bei kada galima stabdyti IS.</p> <p>Jei sprendimo realizavimui reikia įsigyti papildomos techninės arba programinės įrangos – Veiklos savininkas inicijuoja Viešųjų pirkimų valdymo procesą.</p>	PTD – atsakingas; Dalyvauja – veiklos savininkas;	PTIS; Sprendimo realizavimo planas	Suderintas sprendimo realizavimo planas, (jei reikia) inicijuotas papildomos įrangos pirkimo procesas
10.	Sprendimo aprašymo įtraukimas į Žinomų sprendimų DB	<p>PTD įtraukia sprendimo aprašymą į Žinomų sprendimų DB. Jei PTD nėra tikras, ar reikia šį sprendimą įtraukti – jis konsultuojasi su ISVS vedėju.</p> <p>Jei sprendimo realizavimui būtinas testavimas ir/arba IS stabdymas – valdymas perduodamas diegimų procesui; jei sprendimas gali būti realizuotas be</p>	PTD	Sprendimo aprašymas; Sprendimo realizavimo planas; Žinomų sprendimų DB	Sutrikimo sprendimas įtrauktas į Žinomų sprendimų DB

<b>Eil. Nr.</b>	<b>Proceso srauto diagramos etapas</b>	<b>Aprašymas</b>	<b>Atsakomybė</b>	<b>Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos</b>	<b>Rezultatai</b>
		testavimo – vykdomas 11 proceso žingsnis, kurio metu sutrikimas pašalinimas.			
11.	Sutrikimo pašalinimas	Šalinamas sutrikimas. Apie sutrikimo pašalinimą pranešėjas informuojamas automatiškai, per PTIS.	ISVS darbuotojas	Sprendimo aprašymas; Sprendimo realizavimo planas; PTIS	Sutrikimas pašalintas, IS darbingumas atstatytas
12.	Problemos registravimas PTIS	Jeį sprendimo metu IS darbingumas buvo atstatytas nepašalinus sutrikimo priežasties –Sprendėjas privalo registruoti Problemą: Pranešimo apie sutrikimą pagrindu kurdamas problemą ir priskirdamas ją potencialiam problemos sprendėjui arba (jei nežino kas gali išspręsti problemą) – ISVS vedėjui.	Sprendėjas	PTIS; Pranešimas apie sutrikimą	Užregistruota problema

## VIII. PROCESO DUOMENŲ ĮRAŠAI

Įrašo (dokumento) formos pavadinimas (jeigu yra)	Įrašo (dokumento) saugojimo vieta	Įrašo (dokumento) saugojimo trukmė
Pranešimas apie sutrikimą	PTIS	Pagal poreikį, bet ne trumpiau nei 1 metai
Sutrikimo sprendimo aprašymas	Žinomų sprendimų DB.	Nuolat
Pranešimas apie problemą	PTIS	Pagal poreikį, bet ne trumpiau nei 1 metai

## IX. RIZIKOS VALDYMAS

Rizikos veiksniai	Rizikos valdymo gairės
Nėra randama asmens, turinčio reikalingą kompetenciją sutrikimui išspręsti	Reikalingų kompetencijų planavimas vykdant darbuotojų priėmimo procesą. Priežiūrą vykdančių darbuotojų apmokymas įsidiegtus naują / atnaujintus esamą IS / IT infrastruktūrą.
Laiku nepateikta papildoma informacija, reikalinga sutrikimui išspęsti	Sutrikimo sprendimas atidedamas iki bus gauta trūkstama informacija. Jei, per 2 sav. ši informacija nepateikiama – laikoma, kad sutrikimo sprendimas pranešėjui nebeaktualus ir pranešimas apie sutrikimą uždaromas dėl neaktualumo.
Į sutrikimo sprendimą yra įtraukiamos Trečiosios šalys.	Sutrikimo užbaigimo data bus atidedama iki Trečiosios šalies pranešimo apie sutrikimo pašalinimą (sprendimo radimą) ir IS administratoriaus patvirtinimo, kad sutrikimas pašalintas.