

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад №172» общеразвивающего вида  
(МБДОУ «Детский сад №172»)

## **ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке технического обслуживания, ремонта,  
модернизации технических средств, входящих в состав  
информационных систем**

**МБДОУ «Детский Сад №172»**

Настоящая инструкция регламентирует взаимодействие сотрудников Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский Сад №172» общеразвивающего вида (далее – МБДОУ «Детский Сад №172») по вопросам обеспечения безопасности в информационных систем общего пользования, государственных информационных систем, информационных систем персональных данных, информационных систем, содержащих другие виды конфиденциальной информации, за исключением систем, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, и систем, относящихся к ключевым системам информационной инфраструктуры (далее по тексту – ИС, защищаемые информационные ресурсы) при проведении модификаций ПО, технического обслуживания СВТ и при возникновении нештатных ситуаций в работе ИС.

Под техническим обслуживанием в данном документе понимается комплекс операций по поддержанию работоспособности или исправности оборудования при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировке.

ТО СВТ направлено на обеспечение постоянной готовности оборудования к использованию Пользователем по прямому назначению, рациональной загрузки Пользователем оборудования и предотвращение преждевременного выхода его из строя в связи с нарушениями Пользователем правил технической эксплуатации.

Обновление ПО, в результате которого в самом ПО не возникает значительных изменений (новые модули, изменяется версия программного продукта и т.п.), в данном документе не рассматривается как модификация.

В МБДОУ «Детский Сад №172» проводится техническое обслуживание следующих видов:

- плановое – производимое по «Плану технического обслуживания средств вычислительной техники. Периодичность планового ТО СВТ не менее 1 раз в год, если иное не указано в сопроводительной документации на СВТ;

- внеочередное ТО СВТ, производимое по заявкам Пользователя при сбоях или отказах оборудования, а также в других случаях, требующих вмешательства сертифицированных специалистов.

ТО СВТ проводится только на оборудовании, находящегося на балансе МБДОУ «Детский Сад №172».

График проведения планового ТО СВТ утверждается после согласования Заведующим МБДОУ «Детский Сад №172» и предоставляется пользователю не менее чем за неделю до начала производства работ.

Факт проведения ТО СВТ фиксируется в «Журнал проверки исправности и технического обслуживания».

Если для выполнения внеочередного, ТО СВТ необходимо произвести работы, входящие в плановое ТО СВТ, то плановое ТО считается в данный период выполненным, и дата следующего планового ТО СВТ сдвигается на соответствующий периодический срок.

Внеочередное ТО СВТ производится на основании «Заявки», которая заверяется подписями Заведующего и Пользователя. В заявке обязательно указывается текущая дата, тип или модель средства вычислительной техники, серийный (или заводской) номер, местонахождение оборудования, характер и обстоятельства возникновения

возможной неисправности. Учет заявок фиксируются в «Журнал проверки исправности и технического обслуживания». Заведующий обязан отреагировать на заявку не более, чем через 8 рабочих часов после получения заявки.

Заключение о технической возможности осуществления затребованных изменений выдается администратором ИС (на основании формуляров, соответствующих АРМ или серверов).

Заключение о возможности совмещения решения новых задач (обработки информации) на указанных в заявке АРМ или серверах в соответствии с требованиями по безопасности выдается АИБом, которому заявка передается на согласование (одновременно с этим производится определение новых категорий защищенности указанных АРМ или серверов).

После этого заявка передается уполномоченному администратору ИС для непосредственного исполнения работ по внесению изменений в конфигурацию АРМ или серверов ИС.

В заявках могут быть указаны следующие изменения в составе аппаратных и программных средств АРМ и серверов:

- установка новой ПЭВМ (развертывание новой АРМ или сервера);
- замена ПЭВМ (АРМ или сервера);
- изъятие ПЭВМ (АРМ или сервера);
- добавление устройства (узла, блока) в состав конкретного АРМ или сервера;
- замена устройства (узла, блока) в составе конкретного АРМ или сервера;
- изъятие устройства (узла, блока) из состава конкретного АРМ или сервера;
- обновление (восстановление) системного ПО;
- установка (развертывание) на конкретное АРМ или сервера программных средств, необходимых для решения определенной задачи (добавление возможности решения данной задачи на данном АРМ или сервере), за исключением офисного ПО.

Пользователь обязан обеспечить сертифицированному специалисту доступ к оборудованию, включенному в заявку, или организовать транспортировку неисправного оборудования для проведения восстановительных работ.

Если работы были связаны с заменой комплектующих изделий, то этот факт оформляется «Актом установки». Неисправные комплектующие утилизируются в целях предотвращения вторичного оборота или повторного появления неисправности.

При наличии у Пользователя формуляра на СВТ в нем делается соответствующая отметка о проведении ТО СВТ.

В случае выявления дефектов СВТ, которые не могут быть устранены собственными силами, СВТ должно быть передано для ремонта в сторонние сертифицированные организации, после принятия решения Заведующим МБДОУ «Детский Сад №172».

Пользователь обязан обеспечить строгое соблюдение правил технической эксплуатации и нормы загрузки оборудования, рекомендованные фирмой-изготовителем, ежедневную очистку от пыли и грязи внешних поверхностей оборудования, а также использование оборудования исключительно для решения заявленных производственных задач.

Пользователь не должен допускать случаев привлечения к ТО СВТ третьих лиц либо самостоятельного выполнения таких работ, как установка и настройка системного программного обеспечения, замена комплектующих и материалов, входящих в состав системного оборудования, любые виды работ по системному, сетевому администрированию, а также администрированию систем телекоммуникаций.

Компьютеры (сервера, рабочие станции, персональные компьютеры)

Программное обеспечение:

Проверка установки критически важных обновлений системного программного обеспечения.

Проверка работоспособности обновленного системного программного обеспечения.

Проверка наличия обновления антивирусного программного обеспечения, наличия вирусов или вредного программного обеспечения и удаления их.

Создание архива, обновленного системного программного обеспечения.

Создание архива данных Пользователя по его просьбе.

При невозможности проведения любого из пунктов 4.1.1.1-5 полная переустановка системного программного обеспечения из первоначальных дистрибутивов или предыдущих архивов с дальнейшим прохождением этих пунктов.

Аппаратное обеспечение:

Очистка от пыли внутренних объемов системных устройств. Внешняя чистка системных устройств.

Проверка теплового режима системных устройств, в том числе его комплектующих.

Комплексная проверка полностью собранного устройства на работоспособность при максимально допустимой внутренней паспортной температуре без основных носителей информации. При необходимости замена термоинтерфейсов.

Проверка системы вентиляции на число оборотов и допустимого шума, в том числе системы вентиляции блока питания. При необходимости замена системы вентиляции.

Проверка блока питания под нагрузкой на специальном стенде. При необходимости производство ремонта или замена блока питания.

Проверка работоспособности устройств со съемными носителями, в том числе на запись, при необходимости чистка специальными носителями или инструментом, ремонт или замена съемного носителя.

Проверка используемых портов на работоспособность. При необходимости ремонт или замена используемых портов.

Приемо-сдаточная проверка на включение, загрузку, выключение и выборочная проверка по требованию Пользователя.

Принтер:

Приемная проверка работоспособности встроенным тестом печати.

Приемная проверка работоспособности с тестовым сервером печати или компьютером.

Разборка, чистка от пыли, чистка и смазка механизма подачи бумаги, включая герметическую часть, чистка печатающей головки / лазерной оптики / чернильных сопел, внутренняя и наружная чистка корпуса; сборка, при необходимости замена изношенных комплектующих и материалов.

Приемо-сдаточная проверка на работоспособность с тестовым сервером печати или компьютером.

Сканер:

Приемная проверка работоспособности с компьютером.

Разборка, чистка от пыли, чистка и смазка механизма считывания, чистка оптики, внутренняя и наружная чистка корпуса; сборка, при необходимости замена изношенных комплектующих и материалов.

Приемо-сдаточная проверка на работоспособность с компьютером.

Источник бесперебойного питания:

Приемная проверка работоспособности с компьютером.

Проверка работоспособности источника с батареями под нагрузкой в течение заданного времени.

Проверка процесса зарядки аккумуляторов после разрядки по предыдущему пункту.

Разборка, чистка от пыли, внутренняя и наружная чистка корпуса; сборка, при необходимости замена изношенных комплектующих и материалов.

Копировально-множительная техника:

Приемная проверка работоспособности путем копирования образца.

Разборка, чистка от пыли, чистка и смазка механизма подачи бумаги, включая термическую часть, чистка лазерной оптики, / чернильных сопел, считывающей оптики, внутренняя и наружная чистка корпуса; сборка, при необходимости замена изношенных комплектующих и материалов.

Приемо-сдаточная проверка на работоспособность путем копирования образца.

Другие устройства:

Приемная проверка работоспособности.

Разборка, чистка от пыли, внутренняя и наружная чистка корпуса; сборка, при необходимости замена изношенных комплектующих и материалов.

Приемо-сдаточная проверка на работоспособность.

Первичная установка приобретенных средств СВТ, включение их в работу на рабочих местах Пользователя.

Передача неисправной техники, находящейся на гарантии, в гарантийный ремонт, получение ее с гарантийного ремонта, и установка на рабочих местах Пользователя.

Техническое обслуживание СВТ, не находящихся на гарантийном обслуживании, по заявке Пользователя с целью восстановления работоспособности СВТ, устранения последствий его сбоев или отказов.

Права и обязанности сотрудников МБДОУ «Детский Сад №172».

Все изменения должны производиться только на основании Заявок (п. 4.2, 4.7).

Перечень изменений, на которые требуется оформление заявки, приведен в пункте 4.7 настоящего Порядка.

Право внесения изменений в конфигурацию аппаратно-программных средств рабочих станций и серверов ИС, предоставляется:

– в отношении системных и прикладных программных средств – администратором ИС;

– в отношении аппаратных средств – администратором ИС;

- в отношении программно-аппаратных средств защиты – АИБ;
- в отношении программно-аппаратных средств телекоммуникации администратором ИС;

Изменение конфигурации аппаратно-программных средств рабочих станций серверов кем-либо, кроме перечисленных сотрудников, запрещено.

Ответственные за выполнение разных видов работ

Допускается внесение изменений в состав аппаратных средств и программно-обеспечения только при наличии оформленной и согласованной заявки на осуществление данных изменений.

Установка, изменение (обновление) и удаление системных и прикладных программных средств производится уполномоченным администратором информационной системы. Установка, снятие, и внесение необходимых изменений настройки средств защиты от НСД и средств контроля целостности файлов (при использовании) на АРМ осуществляется администратором информационной безопасности. В случае необходимости работы производятся в присутствии пользователя данного АРМ.

Подготовка модификаций программного обеспечения защищенных серверов и АРМ, тестирование, стендовые испытания и передача исходных текстов, документации и дистрибутивных носителей программ в архив эталонных дистрибутивов правления и другие необходимые действия производятся уполномоченным администратором информационной системы, согласно утвержденным инструкциям.

Установка или обновление подсистем ИС, должны проводиться в строгом соответствии с технологией проведения модификаций программных комплексов данных подсистем.

Установка и обновление общего ПО (системного, тестового и т.п.) на рабочие станции и сервера производится с оригинальных лицензионных дистрибутивных носителей (дискет, компакт дисков и т.п.), полученных установленным порядком, а прикладного ПО – с эталонных копий программных средств (при реализации сетевого архива эталонных дистрибутивов программ – из него). При необходимости (в случае установки части компонент на дисках сетевых серверов) к работам привлекается АИБ.

Все добавляемые программные и аппаратные компоненты должны быть установленным порядком предварительно проверены на работоспособность.

После установки (обновления) ПО АИБ должен произвести настройку СЗИ от НСД, проверить работоспособность ПО и правильность настройки средств защиты.

После завершения работ по внесению изменений в состав аппаратных средств защищаемой АРМ ее системный блок должен быть опечатан (опломбирован, защищен специальной наклейкой) АИБом.

Исполнители работ должны сделать соответствующую запись в формуляре АРМ, отметку о выполнении (на обратной стороне заявки).

Изъятие АРМ из состава рабочих станций при ее передаче на склад, в ремонт осуществляется только после того, как АИБ снимет с данной ПЭВМ средства защиты и предпримет необходимые меры для удаления защищаемой информации, которая хранилась на дисках компьютера. Факт уничтожения данных, находившихся на диске компьютера, оформляется актом за подписью администратора информационной

безопасности. В случае поломки жесткого диска при передаче его в организацию для осуществления ремонта, в договоре должна быть предусмотрена ответственность сторонней организации о неразглашении информации, содержащейся на передаваемом диске.

Оригиналы заявок (документов), на основании которых производились изменения в составе технических или программных средств АРМ с отметками о внесении изменений в состав аппаратно-программных средств, должны храниться у Заведующего МБДОУ «Детский Сад №172» или АИБа. Они могут использоваться в следующих случаях:

- для восстановления конфигурации АРМ после аварий;
- для контроля правомерности установки на конкретной АРМ средств для решения соответствующих задач при разборе конфликтных ситуаций;
- для проверки правильности установки и настройки средств защиты АРМ.

Плановое и внеочередное ТО должно отражаться в «Журнале проверки исправности технического обслуживания».

В исключительных случаях (сбой ПО, не позволяющий продолжить работу требующих безотлагательного изменения ПО, допускается корректировка программ непосредственно на рабочей станции. В данной ситуации администратор информационной системы ставит в известность АИБа о необходимости такого изменения.

Факт внесения изменений в ПО АРМ оформляется актом за подписями пользователя данного АРМ, администратора информационной системы, АИБа. В акте указывается причина модификации, перечисляются файлы, подвергшиеся изменению, указывается лицо(а), осуществившее изменения. При необходимости проводится изменение ПО загрузочного раздела сервера. Если это необходимо, администратор информационной безопасности вносит необходимые корректировки в настройки системы контроля целостности ПО АРМ и сервера (при их использовании). Факт модификации ПО и корректировок настроек системы защиты фиксируется на АРМ (сервере).

В течение следующего дня после составления акта АИБ при участии сотрудников ответственных за техническое обеспечение выясняют причины и состав проведенных экстренных изменений и принимают решение о необходимости подготовки исправительной модификации ПО или восстановления ПО АРМ (сервера) с эталонной копии (из АЭД).

Необходимость участия в данном административном расследовании сотрудников определяется Заведующим. Результат расследования оформляется в виде согласованного решения и хранится у АИБа.

Техническое обслуживание и ремонтные работы на технических средствах ПЭВМ АРМ должны осуществляться только администратором информационной системы, назначенным ответственными за их обслуживание (сопровождение). Их вызов осуществляется Заведующим, при возникновении нештатных ситуаций.

К нештатным ситуациям относятся:

– выход из строя или неустойчивое функционирование узлов ПЭВМ или периферийных устройств (например, дисководов, принтера) АРМ;

– выход из строя системы электроснабжения АРМ.

Техническое обслуживание и регламентные работы могут проводиться в плановом порядке. В этом случае работы проводятся на основании утвержденных Заведующим заявок.

Администратор информационной системы имеет право доступа к АРМ для разбора нештатных ситуаций без участия АИБа при обнаружении сбоев в их работе только для тестирования ПЭВМ с использованием установленных на АРМ (в сети) тестовых средств.

Ответственность за соблюдение требований по обеспечению безопасности информации при проведении технического обслуживания и ремонтных работ ПЭВМ возлагается на администратора информационной безопасности.

При необходимости осуществления изменений аппаратно-программной конфигурации АРМ соответствующие работы выполняются с соблюдением требований данного Порядка.

После установки (обновления) программных средств АРМ или внесения изменений в списки пользователей системы АИБ обязан проверить работоспособность АРМ, правильность настройки средств защиты, установленных на компьютере в соответствии с инструкциями на конкретные СЗИ.

После осуществления данных действий необходимо проверить корректность функционирования системы защиты

