Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ленинградской области «Волосовская школа-интернат, реализующая адаптированные образовательные программы»

(ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат»)

УТВЕРЖДЕНО  
 приказом директора

ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат»

№ 233-п от «29» декабря 2023 года

# Инструкция пользователя информационных систем персональных данных

**по обеспечению безопасности обработки персональных данных при возникновении нештатных ситуаций**

**в Государственном бюджетном учреждении образования Ленинградской области «Волосовская школа-интернат»**

**(ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат»)**

д. Худанки

2023 г.

Содержание

|  |
| --- |
| 1. Основные понятия, термины и сокращения |
| 1. Назначение 2. Порядок реагирования на нештатную ситуацию |
| 3.1 Действия при возникновении нештатной ситуации |
| 3.2 Уровни реагирования на инцидент |
| 4. Меры обеспечения непрерывности работы и восстановления ресур сов при возникновении нештатной ситуаций |
| 4.1 Технические меры |
| 4.2 Организационные меры |
| Приложение № 1. Источники угроз |

# Основные понятия, термины и сокращения

В настоящем документе используются следующие основные понятия, термины и сокращения:

Государственное бюджетное учреждение образования Ленинградской области «Волосовская школа-интернат» - ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат»

Администратор безопасности ИСПДн - администратор безопасности ИСПДн при организации работы ИСПДн и технической защиты в них информационных ресурсов, содержащих ПДн.

ИТС - информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

ИСПДн - информационная система, представляющая собой совокупность ПДн, содержащихся в базе данных, а также информационных технологий и технических средств, позволяющих осуществлять обработку таких ПДн с использованием средств автоматизации.

ЛВС - локальная вычислительная сеть.

Неправомерные действия с ПДн – действия, повлекшие неправомерный доступ, уничтожение, модифицирование, блокирование, копирование, предоставление, распространение, а также иные действия в отношении ПДн.

Нештатная ситуация - некоторое происшествие, связанное со сбоем в функционировании элементов ИСПДн, предоставляемых пользователям ИСПДн.

ПДн - персональные данные.

Пользователь ИСПДн – работник ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат», участвующий в рамках своих функциональных обязанностей в процессах автоматизированной обработки персональных данных и/или имеющий доступ к аппаратным средствам, программному обеспечению и средствам защиты.

ПО - программное обеспечение.

# Назначение

Настоящая Инструкция определяет наиболее распространенные нештатные ситуации, связанные с работой информационных систем персональных данных (далее - ИСПДн), функционирующих в ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат», а также меры, принимаемые для восстановления работоспособности ИСПДн после возникновений нештатных ситуаций.

Действие настоящей Инструкции распространяется на всех пользователей ИСПДн, а также на работников ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат», ответственных за основные системы обеспечения непрерывности работы и восстановления ресурсов при возникновении нештатных ситуаций.

В случае возникновения нештатной ситуации, администратором безопасности ИСПДн совместно с ответственным за организацию обработки персональных данных в ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат» (далее – ответственные специалисты) разрабатывается конкретный план действий с учетом текущей ситуации.

# Порядок реагирования на нештатную ситуацию

Нештатная ситуация становится возможной в результате реализации одной либо нескольких угроз, приведенных в Приложении № 1.

# 3.1.Действия при возникновении нештатной ситуации

Пользователь ИСПДн, обнаруживший сбой в функционировании элементов ИСПДн, немедленно сообщает об этом администратору безопасности ИСПДн.

В кратчайшие сроки, не превышающие одного рабочего дня, директор ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат» и ответственные специалисты предпринимают меры по восстановлению работоспособности ИСПДн. Предпринимаемые меры согласуются с вышестоящим руководством.

Директор ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат» в первую очередь выясняет причины нештатной ситуации и предпринимает действия по ее устранению, при необходимости привлекает ответственных специалистов:

* В случае сбоя в системе жизнеобеспечение здания (электро-, тепло-, водоснабжение, водоотведение) директор ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат» подключает к работе специалистов (электрика, сантехника, рабочего), которые проверяют работоспособность соответствующего оборудования и устраняют поломку.
* В случае сбоя программного обеспечения, обнаружения потери, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, потери данных, иных причин – ответственные специалисты выясняют причину и последствия сбоя. Проводят мероприятия по устранению последствий сбоя: антивирусную проверку, целостность и работоспособность ПО, целостность и работоспособность оборудования и другие. При необходимости производится восстановление ПО и данных из последней резервной копии. Если исправить ошибку своими силами не удалось, то ответственные специалисты обращаются за помощью к специалистам по разработке и внедрению ПО.
* В случае сбоя в ЛВС, ИТС, выхода из строя сервера ответственные специалисты поручают сотрудникам, по функциональным обязанностям отвечающим за работу соответствующего оборудования, определить и устранить возникшие в оборудовании проблемы.
* При обнаружении утечки информации (уязвимость в системе защиты) проводится служебное расследование. Если утечка информации произошла по техническим причинам, проводится анализ защищенности системы и, если необходимо, принимаются меры по устранению уязвимостей и предотвращению их возникновения.
* При попытке несанкционированного доступа проводится анализ ситуации, по результатам которого, в случае необходимости, принимаются меры по предотвращению попытки несанкционированного доступа, так же производится устранение выявленных недостатков. Рекомендуется провести внеплановую смену паролей. В случае появления обновлений ПО, устраняющих уязвимости системы безопасности, следует применить такие обновления.
* При компрометации ключей следует руководствоваться инструкциями к применяемой системе криптозащиты.
* При компрометации или подозрения на компрометацию пароля пользователь обязан незамедлительно произвести смену пароля.
* В случае ошибки пользователей при эксплуатации технических средств, программных средств и систем защиты информации, повлекших нарушение работоспособности проводится анализ и идентификация причин инцидента, определяется ущерб, нанесенный нештатной ситуацией, восстанавливается работоспособность системы.
* В случае обнаружения злоумышленника, неправомерно копирующего, либо изменяющего защищаемую информацию, ответственные специалисты прерывают несанкционированный процесс, блокируют доступ к ИСПДн. Создается комиссия для расследования инцидента.
* При неблагоприятных природных явлениях, стихийных бедствиях все пользователи выключают свои персональные компьютеры. Ответственные специалисты принимают решения о выключении серверов, сетевого оборудования и принимают меры к эвакуации резервных копий с информацией, системных блоков компьютеров, содержащих особо ценную информацию, документов и другого имущества.

# 3.2.Уровни реагирования на инцидент

При реагировании на инцидент, важно, чтобы пользователь правильно классифицировал критичность инцидента. Критичность оценивается на основе следующей классификации:

1. Незначительный инцидент. Незначительный инцидент определяется как локальное событие с ограниченным разрушением, которое не влияет на работоспособность элементов ИСПДн и средств защиты. Эти инциденты решаются ответственными за реагирование сотрудниками.
2. Авария. Любой инцидент, который приводит или может привести к прерыванию работоспособности отдельных элементов ИСПДн и средств защиты. Эти инциденты выходят за рамки управления ответственными за реагирование сотрудниками.

К авариям относятся следующие инциденты:

отказ элементов ИСПДн и средств защиты из-за повреждения водой (прорыв системы водоснабжения, канализационных труб, систем охлаждения), а также подтопления в период паводка или проливных дождей;

неполадки, связанные с перепадами напряжения в сети электропитания.

1. Катастрофа. Любой инцидент, приводящий к полному прерыванию работоспособности всех элементов ИСПДн и средств защиты, а также к угрозе жизни пользователей ИСПДн, классифицируется как катастрофа. Обычно к катастрофам относят обстоятельства непреодолимой силы, которые могут привести к работоспособности ИСПДн и средств защиты на сутки и более.

К катастрофам относятся следующие инциденты: пожар в здании;

взрыв;

просадка грунта с частичным обрушением здания.

# Меры обеспечения непрерывности работы

**и восстановления ресурсов при возникновении нештатных ситуаций**

# 4.1. Технические меры

К техническим мерам обеспечения непрерывной работы и восстановления относятся программные, аппаратные и технические средства и системы, используемые для предотвращения возникновения нештатных ситуаций, такие как:

системы жизнеобеспечения;

системы обеспечения отказоустойчивости;

системы резервного копирования и хранения данных; системы контроля физического доступа.

Системы жизнеобеспечения ИСПДн включают:

пожарные сигнализации и средства пожаротушения; системы вентиляции и кондиционирования;

системы резервного питания.

Все критичные помещения ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат», (помещения, в которых размещаются элементы ИСПДн и средства защиты) должны быть оборудованы средствами пожарной сигнализации и пожаротушения.

# 4.2 Организационные меры

Ответственные сотрудники ознакомляют всех сотрудников ГБОУ ЛО «Волосовская школа-интернат», находящихся в их зоне ответственности, с данной инструкцией в срок, не превышающий трех рабочих дней с момента выхода нового сотрудника на работу.

Должностные лица должны получить базовые знания в следующих областях:

оказание первой медицинской помощи; пожаротушение;

эвакуация людей;

защита материальных и информационных ресурсов;

методы оперативной связи со службами спасения и лицами, ответственными за реагирование сотрудниками на нештатную ситуацию;

выключение оборудования, электричества, водоснабжения.

Ответственные сотрудники должны быть дополнительно обучены методам частичного и полного восстановления работоспособности элементов ИСПДн.

Навыки и знания должностных лиц по реагированию на нештатные ситуации должны регулярно проверяться. При необходимости должно проводиться дополнительное обучение должностных лиц порядку действий при возникновении нештатной ситуации.

Приложение № 1 к Инструкции информационных систем персональных данных по обеспечению безопасности обработки персональных данных при возникновении нештатных ситуаций

# Источники угроз

|  |  |
| --- | --- |
| **Технологические угрозы** | |
| 1 | Пожар в здании |
| 2 | Повреждение водой (прорыв системы водоснабжения, канализационных  труб, систем охлаждения) |
| 3 | Взрыв (бытовой газ, теракт, взрывчатые вещества или приборы, работающие под давлением) |
| **Стихийные бедствия** | |
| 1 | Удар молнии |
| 2 | Сильные морозы |
| 3 | Просадка грунта (подмыв грунтовых вод, подземные работы) с частичным обрушением здания |
| **Угрозы, связанные с внешними поставщиками** | |
| 1 | Отключение электроэнергии |
| 2 | Физически разрыв внешних каналов связи |
| **Угроза, связанная с человеческим фактором** | |
| 1 | Ошибка персонала, имеющего доступ к серверной |
| 2 | Нарушение конфиденциальности, целостности и доступности конфиденциальной информации |
| **Иные угрозы** | |
| 1 | Сбой технических средств ИСПДн |
| 2 | Сбой информационных систем или программного обеспечения |