

## Plan ciągłości działania w Bibliotece Uniwersyteckiej we Wrocławiu

### I. Zapewnienie ciągłości pracy systemów informatycznych

1. Każdy z użytkowników systemu informatycznego lub sprzętu, w sytuacji wystąpienia awarii lub incydentu, ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia tego faktu Oddziałowi Komputeryzacji poprzez System Rejestracji Zgłoszeń BUWr.
2. Zgłoszeń dokonuje się poprzez:
  - wysłanie maila na adres [pomoc.bu@uwr.edu.pl](mailto:pomoc.bu@uwr.edu.pl)
  - lub
  - wypełnienie formularza na stronie <https://pomoc.unity.bu.uni.wroc.pl/portal>
3. Sposób logowania, dokonywania zgłoszeń i śledzenia postępów zawarty jest w komunikacie nr 3/2020 Dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej z dnia 20.07.2020 r.
4. Czas reakcji i czas usunięcia problemu określa pracownik Oddziału Komputeryzacji przedzielony do obsługi danego zgłoszenia, z zastrzeżeniem, że podjęcie czynności naprawczych nie powinno zostać podjęte później niż 2 godziny od zgłoszenia awarii.
5. Do czasu usunięcia awarii systemu informatycznego lub sprzętu, jeśli jest to możliwe ze względu na charakter pracy, wykorzystuje się dokumentację papierową, która po usunięciu awarii jest niezwłocznie wprowadzana przez upoważnioną osobę do systemu. (Na przykład w razie niedostępności systemu Virtua wydaje się użytkownikowi zamówione wcześniej przez niego książki w oparciu o papierowe rewery, a po przywróceniu działania systemu przenosi się dane z rewersów do bazy danych).
6. Wzór dokumentacji papierowej wykorzystywanej alternatywnie w trakcie awarii systemu informatycznego nie musi być ściśle określony. Powinien jednak zawierać elementy niezbędne do kompletnego wprowadzenia danych osobowych do systemu informatycznego. Jeśli dostawca oprogramowania informatycznego przewidział taką sytuację, stosuje się szablony dokumentów papierowych dostarczonych przez dostawcę oprogramowania.
7. Po usunięciu awarii administrator weryfikuje prawidłowe funkcjonowanie systemu informatycznego.
8. W przypadku uszkodzenia oprogramowania należy wykorzystać kopię zapasową w celu przywrócenia poprawności systemu informatycznego.
9. Oddział Komputeryzacji Biblioteki Uniwersyteckiej zobowiązany jest do utrzymywania w sprawności systemu tworzenia kopii zapasowych. Zasady zarządzania kopiami zapasowymi reguluje odrębna procedura.
10. Jeżeli awaria dotyczy sprzętu i nie da się jej usunąć w ciągu 24 godzin, Oddział Komputeryzacji zapewnia w miarę możliwości sprzętowych zapasowe urządzenie umożliwiające pracę w systemach informatycznych BUWr. i UWwr.
11. Aby zminimalizować ryzyko wystąpienia awarii systemy informatyczne użytkowane w Bibliotece Uniwersyteckiej zabezpieczone są sprzętowo i programowo. Klastry serwerowe zbudowane są tak aby zapewnić redundancję (podwójne zasilacze, karty sieciowe, kontrolery macierzy), a oprogramowanie zarządzające serwerami wirtualnymi ma możliwość automatycznej migracji systemu z jednego fizycznego urządzenia na drugie w razie wystąpienia awarii.

## **II. Zapewnienie ciągłości pracy w przypadku braku zasilania elektrycznego w sieci energetycznej**

1. Każdy użytkownik systemu informatycznego lub sprzętu ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia braku zasilania sieci energetycznej do Oddziału Komputeryzacji poprzez System Rejestracji Zgłoszeń BUWr. lub tel. 3123, 3155, 3156, 3185 oraz do administratora budynku tel. 3112, 3126, 7964.
2. W razie korzystania z komputerów stacjonarnych podpiętych do urządzeń UPS lub komputerów przenośnych użytkownik jest zobowiązany do bezpiecznego zakończenia pracy i wyłączenia sprzętu komputerowego.
3. Do czasu przywrócenia napięcia w sieci elektrycznej stosuje się bezpośrednio zapisy, o których mowa w Rozdziale I ust. 5-6 niniejszego Planu ciągłości działania.

## **III. Zapewnienie ciągłości pracy w przypadku braku dostępu do sieci internetowej**

1. Każdy użytkownik systemu informatycznego lub sprzętu ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia braku dostępu do sieci internetowej do Oddziału Komputeryzacji poprzez System Rejestracji Zgłoszeń BUWr. lub tel. 3123, 3155, 3156, 3185.
2. W przypadku konieczności użytkowania sieci i przedłużającej się awarii stosuje się bezpośrednio zapisy, o których mowa w Rozdziale I ust. 5-6 niniejszego Planu ciągłości działania.

## **IV. Zapewnienie ciągłości pracy w przypadku braku dostępu do pomieszczeń.**

1. Sytuacjami, które mogą uniemożliwiać pracę w systemach informatycznych mogą być:
  - a. Brak możliwości dostępu do pomieszczeń, w których użytkowane są systemy informatyczne,
  - b. Brak możliwości wykorzystania pomieszczeń, w których użytkowane są systemy informatyczne, ze względu na awarię np. zalenie pomieszczenia, awaria ogrzewania.
2. W przypadku wystąpienia sytuacji, o których mowa w niniejszym rozdziale każdy z użytkowników systemu informatycznego lub sprzętu ma obowiązek zgłoszenia tego faktu Administratorowi Obiektu tel. 3112, 3126, 7964.
3. Administrator według najlepszej wiedzy i uznania niezwłocznie zgłasza zaistniałe usterki kompetentnym podmiotom według właściwości ich działania.
4. W przypadku braku możliwości wykorzystania pomieszczeń, w których użytkowane są systemy informatyczne z powodu awarii, Administrator jest zobowiązany wskazać użytkownikowi inne, spełniające wszystkie normy pomieszczenie na terenie Biblioteki, w którym będzie on mógł kontynuować swoje obowiązki.

Data wejścia w życie: 01.01.2021

Biblioteka Uniwersytecka  
**Z-CIA DYREKTORA DS. ZBIORÓW SPECJALNYCH**  
*Monika Piżwiak*  
mgr Monika Józwiak