

«Согласовано»

Главный инженер

Попов С.Л.

«01» 05 2024 г.

«Утверждаю»

Директор по управлению инфраструктурой ЦОД

Коняев А.В.

«01» 05 2024 г.

АВАРИЙНАЯ КАРТА M5.1-A-EOP-02

ИНЦИДЕНТ / INCIDENT:	Отключение мониторинга SCADA
ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ И СОСТОЯНИЕ СИСТЕМ	АРМ АСДУ, видеостена АСДУ имеет ошибки по подключению к серверу диспетчеризации, АСДУ показывает неактуальные данные/не может подключиться к серверу в помещении Диспетчерской (пом. 01.12).

Действия персонала при инциденте

Дежурный – инженер	Дежурный инженер на BMS	Отм.
Выполнить внеплановый обход всего оборудования инфраструктуры ЦОД.	Силами дежурных инженеров организовать осмотр оборудования в местах расположения. При необходимости координировать действия дежурных инженеров.	
	На компьютере АРМ 2 АСДУ в помещении Диспетчерской (пом. 01.12), в графе «Поиск» ввести на английском языке «Cmd», выбрать приложение «Командная строка». Выполнить проверку сетевой доступности АРМ 1 в помещении охраны (пом. 00.06) и серверов системы АСУД, путем команды «Ping». ping 10.7.1.240 – проверка сетевой доступности АРМ 1. Если сетевая доступность присутствует, подключиться по удаленному рабочему столу с АРМ 2 к АРМ 1 (IP адрес: 10.7.1.240). Создать заявку на порте https://ixcdesk.ru/portal, выбрать «У меня не работает» > «Мониторинг ЦОД» > Указав: - Кампус; - Срочность – «Высокая»; - У кого не работает система мониторинга – «У всех дежурных ЦОД» - Указать какие системы мониторинга не работают. - Описать проблему.	
	Устно уведомить дежурного инженера клиентского сервиса (тел.: +7-967-030-60-28) о возникновении аварийной ситуации, исходя из аварийных сообщений на BMS.	
	Сообщить об аварийной ситуации Главному инженеру (+7 965 144 59 69), Руководителю группы слаботочных систем (тел.: +7 909 161 78 57). Получить от них дополнительные указания, по необходимости.	
	Также сообщить:	

	- в чат службы эксплуатации «IXСплуатация М5». - в чат «IT-инциденты: мониторинг».	
	При невозможности, сообщить об аварийном инциденте ответственным специалистам, провести доклад Директор по управлению инфраструктурой ЦОД (тел.: +7 963 929 63 19) и Техническому директору (тел.: +7 926 572 38 64) .	
Пройти в помещение охраны (пом. 00.06) к АРМ 1 и проверить сетевую доступность с серверами системы АСУД: ping 10.4.10.33 – проверка сетевой доступности основного сервера. ping 10.4.10.35 – проверка сетевой доступности резервного сервера.	В случае, если сетевая доступность с АРМ 1 отсутствует.	
В случае, если сетевая доступность с серверами отсутствует. Пройти с АРМ 1 в помещение машинного зала М5.8 к телекоммуникационной стойке мониторинга М5.8-Т1-02, предварительно взяв с собой ключ « Стойка Vertiv ».	При необходимости координировать действия дежурных инженеров.	
Подключить кабели питания системного блока и монитора к розеткам в ПДУ стойки (в ПДУ подключены 2 переходника). Сетевой кабель от системного блока (закреплен на стойке) подключить в коммутатор, установленный в 33 unit, 44 порт, отмаркированный «АРМ BMS». Запустить компьютер АРМ 1, ввести пароль от учетной записи al4006adm. Запустить ПО Aveva на компьютере. При необходимости воспользоваться инструкцией «М5.0026 Подключение АРМ BMS в телекоммуникационной стойке М5.8-Т1-02», закрепленной на телекоммуникационной стойке.		
В случае, если мониторинг системы АСДУ отсутствует, передать информацию Начальнику дежурной смены.	Устно уведомить дежурного инженера клиентского сервиса (тел.:+7-967-030-60-28) о возникновении аварийной ситуации. Сообщить об аварийной ситуации Главному инженеру (+7 965 144 59 69), Руководителю группы слаботочных систем (тел.: +7 909 161 78 57). Получить от них дополнительные указания, по необходимости. Также сообщить: - в чат службы эксплуатации «IXСплуатация М5». - в чат «IT-инциденты: мониторинг». Создать заявку на порте https://ixcdesk.ru/portal, выбрать «У меня не работает» > «Мониторинг ЦОД» > Указав: - Кампус; - Срочность – «Высокая»; - У кого не работает система мониторинга – «У всех дежурных ЦОД» - Указать какие системы мониторинга не работают. - Описать проблему.	

	Создать заявку на аварийный выезд компании ООО «Армо-лайн», согласно договору на аварийные выезды №АЛ.089.21-4574. Контактные данные: Широков Михаил: SHIROKOV@ARMO.RU (+7 963 679 14 03); Гулевич Алексей: a-gulevich@armo.ru (+7 903 005 05 30); Дмитрий Дробитько: lehman.08@mail.ru (+7 926 356 45 67);	
Выполнять внеплановые обходы оборудования инфраструктуры ЦОД.		
ИНСТРУМЕНТЫ И ПРИСПОСОБЛЕНИЯ		
TOOLS AND ACCESSORIES		
Фонарь / Flashlight Связка технологических ключей / A bunch of maintenance keys		

Пример написания текста:Кому: south.alarm@ixcellerate.ru;

Копия:

Отключение мониторинга SCADA.

Добрый день, коллеги!

Информируем вас о том, что *(число, месяц, год, время)* произошло сообщение об Отключение мониторинга SCADA.

Сообщено дежурному инженеру клиентского сервиса, главному инженеру.

Контроль над инженерными системами осуществляется, путем выполнения внеплановых обходов. Все критические системы ЦОД проверены и работают в штатном режиме. Создан наряд на работы «S-OPS-xxxxxx». На оборудование клиентов влияния оказано не было.

Дежурный инженер южного кампуса

Имя Фамилия.

История изменений

Номер версии	Дата вступления в действие	Краткое описание внесенного изменения
ТС-АК-А-002-231120	2023-11-20	Начальная версия
ТС-АК-А-002-240301	2024-03-01	Изменение формата согласно регламенту AD-PL-001-ГГММДД