



დავით ტვილდიანის
სამედიცინო უნივერსიტეტი

ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმა

თბილისი, 2017

შესავალი

ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმა წარმოადგენს ორგანიზაციისთვის რისკების მიტიგაციის ერთ-ერთ სტრატეგიას.

ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმა მოიცავს სამ ძირითად საკითხს. ესენია:

- ორგანიზაციის ბიზნესპროცესების აღდგენის დაგეგმვა და უზრუნველყოფა, რაც უშუალოდ საოპერაციო გარემოს უკავშირდება;
- უბედური შემთხვევისგან ბიზნესპროცესების აღდგენის დაგეგმვა, რაც ორგანიზაციის საინფორმაციო სისტემების აღდგენას გულისხმობს;
- კრიზისის მართვა, რომელიც ორგანიზაციის გადაწყვეტილებების მიღების უნარს უკავშირდება და მოიცავს ბიზნეს პროცესების უწყვეტობის ეფექტიან ზედამხედველობას და მართვას.

აღსანიშნავია რომ ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმის ფარგლებში განიხილება თანამშრომელთა, სტუდენტთა და პოტენციურად სხვა პირთა ევაკუაციის გეგმაც.

ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმა გულისხმობს ორგანიზაციის უწყვეტ რეჟიმში მუშაობის უზრუნველყოფას მოულოდნელი ან გადაუდებელი გარემოებების დადგომისას.

დამატებით, ბიზნესპროცესების უწყვეტობა გულისხმობს ორგანიზაციის საოპერაციო უწყვეტობის შენარჩუნებას შემცირებული ან შეზღუდული ინფრასტრუქტურული შესაძლებლობების გამოყენებით, ან ისეთ პირობებში მუშაობას, როდესაც ორგანიზაციისთვის ხელმისაწვდომია საოპერაციო რესურსების შედარებით უფრო მცირე რაოდენობა. მთავარია, რომ ორგანიზაციისთვის კრიტიკული მნიშვნელობის მქონე პროცესების უწყვეტობა შენარჩუნდეს. აქედან გამომდინარე, ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმა შეიძლება გამოყენებულ იქნას ორგანიზაციის ოპერაციების ეფექტიანი მართვისა და აღდგენისათვის. თუ ოპერაციების უწყვეტობის უზრუნველყოფა ვერ მოხერხდა, მაშინ ეს ავტომატურად მიუთითებს იმაზე, რომ ბიზნესპროცესები შეფერხებულად მუშაობს და ორგანიზაცია გადადის მუშაობის საგანგებო რეჟიმზე. ეს უკანასკნელი უკვე გულისხმობს გადაუდებელი შემთხვევებისგან

აღდგენის გეგმაზე ავტომატურ გადასვლას. მნიშვნელოვანია, რომ ბიზნესპროცესების უწყვეტობის დაგეგმვის დროს, პრიორიტეტი ენიჭება ადამიანებს – პირველ რიგში, ადამიანების უსაფრთხოება უნდა იყოს უზრუნველყოფილი გეგმის ამოქმედებისას.

დავით ტვილდიანის სამედიცინო უნივერსიტეტის ბიზნესპროცესების უწყვეტობის გეგმა უზრუნველყოფს უნივერსიტეტის მიზნების შესრულებას საქმიანობის შეფერხების და აღდგენის პერიოდში. გეგმის მიხედვით დგინდება საჭიროებები და აქტივობები, რის მიხედვითაც უნივერსიტეტი რაც შეიძლება მალე დაუბრუნდება მუშაობის ჩვეულ რეჟიმს.

2. დრო

2.1. დაგეგმვა ხდება პრობლემების აღმოჩენამდე.

2.2 უნივერსიტეტს გააჩნია საგანგებო სიტუაციების დროს ევაკუაციის გეგმა, უნივერსიტეტი პასუხს აგებს უნივერსიტეტში მყოფი პირების ჯანმრთელობაზე (თანამშრომლების, სტუდენტების და სხვა.) და ამზადებს თანამშრომლებს ასეთი სიტუაციებისთვის.

2.3 კრიზისულ სიტუაციებში, მას შემდეგ რაც ადამიანთა ჯანმრთელობის უზრუნველყოფა მოხერხდა, მართვა გრძელდება ბიზნესის მატერიალური რესურსებზე ზრუნვით. გარკვეულ სიტუაციებში სადაც ცნობილია რომ კრიზისული სიტუაცია მოხდება ან სიტუაცია ვითარდება ნელა, შეიძლება გეგმის წინასწარ ამოქმედება. გეგმის ამოქმედების შესახებ გუნდი ინფორმაციას უგზავნის კანცლერს.

2.4. კრიზისული სიტუაციის გავლის შემდეგ არის შესაძლებელი სამუშაო გარემოს აღდგენაზე მუშაობა, ასევე ადამიანური რესურსების ჩვეულ სამუშაო რეჟიმში დაბრუნებისთვის მომზადება.

3. მიზანი

გეგმის ძირითადი მიზანია საგანგებო სიტუაციების დროს უნივერსიტეტის სათანადო მზაობის, მუშაობის ჩვეულ და პერმანენტულ რეჟიმში აღდგენაზე ორიენტირებული ქმედებების უზრუნველყოფა.

გეგმის მიზნებია:

- ადამიანთა სიცოცხლისთვის და უსაფრთხოებისთვის რისკების იდენტიფიცირება და კონტროლი;
- შენობებსა და სხვა მატერიალურ რესურსებზე ზრუნვა;
- ძირითადი დაინტერესებული პირების ინტერესებზე ზრუნვა;
- კვლევის, სწავლების, სხვა აკადემიური და ბიზნეს საქმიანობის სწრაფი აღდგენა;
- უნივერსიტეტის რეპუტაციაზე და სახელზე ზრუნვა.

გეგმა ეხება უნივერსიტეტის პერსონალს ყველა არსებულ ბაზაზე. აღსანიშნავია, რომ საგანგებო სიტუაციები შეიძლება იყოს სხვადასხვანაირი და შესაძლებელია დადგეს ერთდროულად. მაგალითად: ბუნებრივი კატასტროფები, ეპიდემიები, ტერორისტული აქტები, ხანძარი, გარემოს ბიოლოგიური და ქიმიური დაბინძურება, ინტერნეტ კავშირის, სატელეფონო ქსელის და სხვა ქსელების დაზიანება, ელექტროენერგიის შეწყვეტა და ა.შ..

4. პოლიტიკა

უნივერსიტეტის ყველა ფუნქციური ერთეული ინფორმირებულია საგანგებო ქმედებების შესახებ. ტარდება სათანადო ვარჯიშები, მუშაობის აღდგენის ინიცირების მოდელირებები. მუშაობის აღდგენის ღირებულება უნდა იყოს შეფასებული როგორც ლოკალურ, ასევე რეგიონული კრიზისების სიტუაციებში.

5. როლები და პასუხისგებლობები.

ბიზნესპროცესების უწყვეტობა არ არის მხოლოდ მაღალი მენეჯერული რგოლის პასუხისგებლობა, არამედ ყველა თანამშომლის, ვინც დაკავშირებულია უნივერსიტეტის მუშაობასთან.

5.1 კანცლერის მოვალეობები

- გეგმის ზედამხედველობა, მართვა, და სწორი შესრულების მონიტორინგი;
- ცალკეული ერთეულების რეალისტური რესურსების და ქმედებებისთვის მზაობის შეფასება. უნივერსიტეტის ერთეულებთან, ასევე გარე პარტნიორებთან (ვისაც შეიძლება შეეხოს კრიზისული სიტუაცია) კომუნიკაცია.
- უნივერსიტეტის სტრუქტურული ერთეულებისთვის სახიფათო ინციდენტების მონიტორინგი;

5.2 დეკანთა პასუხისგებლობები

დეკანის პასუხისგებლობაა თავისი პერსონალის და სტუდენტების საგანგებო სიტუაციებში სამოქმედო გეგმის გაცნობა და სწორი ქმედებების ცოდნის უზრუნველყოფა.

სარისკო სიტუაციის იდენტიფიცირების შემთხვევაში დეკანი:

- ნიშნავს ადგილობრივ მართვის გუნდს
- საგანგებო გეგმის ფორმულირება და ცვალებად გარემოში რელევანტურობის და რეალისტურობის მონიტორინგი
- გეგმის ტესტირება ვარჯიშების გზით

იმ შემთხვევაში თუ კრიზისი დაკავშირებულია ისეთ სპეციფიკურ მასალებთან, როგორიცაა ლაბორატორიული ტექნიკა და რეაქტივები ან სხვა მაღალი რისკის მქონე სერვისები, ფაკულტეტი:

- ნიშნავს უწყვეტი საქმიანობის კოორდინატორს;
- ატარებს გავლენის ანალიზს და რისკების შეფასებას;
- ახორციელებს ინფორმაციის გავრცელებას პერსონალში და სხვა პირებში.

დეკანი ადგენს სწავლების/კვლევისთვის საჭირო მინიმალურ რესურსებს და რისკების დროს უნივერსიტეტის მმართველობასთან ერთად მუშაობს პროცესის უწყვეტობაზე.

6. ადგილობრივი ინციდენტებზე პასუხის საგანგებო გუნდის პასუხისმგებლობები

ამ გუნდის წევრი შეიძლება იყოს: ადმინისტრატორი, დეკანი, ექიმი, ექთანი, დაცვის პერსონალი, უსაფრთხოების კონსულტანტი და სხვა.

გუნდის პასუხისმგებლობებია:

- საგანგებო სიტუაციების გეგმების შემუშავება/შედგენა, გავრცელება და სათანადო ხარისხით შენახვა;
- ავტონომიურად ოპერირება;
- თანამშრომლების მოსვლამდე ინციდენტზე რეაგირება (საკუთარი სიცოცხლის რისკში შეყვანის გარეშე);
- პერსონალის მობილიზირების შესახებ გადაწყვეტილებების მიღება;
- სტრუქტურების სავარაუდო ზარალის და დაზიანების შეფასება;
- ინციდენტის მართვის ოთახის მოწყობა;
- საგანგებო სიტუაციების მართვის არსებულ სტრუქტურებთან კომუნიკაცია;
- ადამიანთა ტრავმების და დაზიანებების მონიტორინგი და შესაძლებლობების ფარგლებში მართვა;
- დამატებითი ზიანის მიღების პრევენცია და კრიზისის გავრცელების პრევენცია;
- განხორციელებული ქმედებების აღრიცხვა;
- ზარალის შეფასება;
- უწყვეტობის გეგმის ამოქმედება;
- საქმიანობის შეფერხების ზარალის მინიმუმამდე შემცირება;
- საქმიანობის ჩვეულ რეჟიმამდე მიყვანა.

8. ყველა დასაქმებულის პასუხისმგებლობა:

- უნივერსიტეტის საგანგებო გეგმის ცოდნა
- პირადი როლების გაცნობა (როგორც დადგენილია პროცედურების გეგმებით);
- შესაბამისი მონაცემების დამატებით სერვერებზე შენახვის პროცესების უზრუნველყოფა, ასევე სხვა მასალების შენახვა 2 ან მეტ ეგზემპლარად რადგან არ დაიკარგოს კვლევის სინჯები, ნიმუშები, მასალები და ა.შ..
- სათანადო ტრენინგებზე და ვარჯიშებზე დასწრება (მოითხოვის შესაბამისად).

9 . ტრენინგი

9.1 პერსონალის თითოეული წევრი, რომელიც მონაწილეობას იღებს საგანგებო სიტუაციებზე პასუხში და ბიზნესპროცესების უწყვეტობის უზრუნველყოფაში გადის სათანადო ტრენინგებს

9.2 ინციდენტების მონიტორინგის და ბიზნესპროცესების უწყვეტობის კოორდინატორები გადიან სპეციალურ ტრენინგს და ასევე აქვთ მხარდაჭერა გეგმის შემუშავებისას და ვარჯიშების დროს.

10. ანგარიშვალდებულება

ყველა ინციდენტის შესახებ, რომელიც იწვევს საგანგებო გეგმის ამოქმედებას, იწერება და ბარდება შესაბამისი ანგარიში.

11. მონიტორინგი

გეგმის ხარისხის მონიტორინგი და უზრუნველყოფა ხდება ვარჯიშებისა და კვლევების გზით, სპეციალისტების შეფასებით.

12. განახლება

უნივერსიტეტი ახდენს გეგმის, ანალიზის და რისკების იდენტიფიცირების ყოველწლიურ განახლებას (წელიწადში ერთხელ მაინც), რაც უზრუნველყოფს ბიზნესპროცესების უწყვეტობას.

ცხრილი #1 რისკების რეესტრი

რისკი	ალბათობა	პოტენციური ზეგავლენა	გადაჭრის გზა
კიბერშეტევა	იშვიათი	მცირე	სერვერების და ქსელების დაცვა
შენობის სტრუქტურული დაზიანება	იშვიათი	საშუალო	პრევენციის მიზნით რეგულარულად ტარდება შენობის ტექნიკური მონიტორინგი
მიწისძვრა	იშვიათი	მასშტაბური	ევაკუაციის გეგმა, ბიზნესპროცესების უწყვეტობის მიზნით სტრუქტურების ამოქმედება
ძლიერი უამინდობა	იშვიათი	მცირე	ამინდის პროგნოზის მონიტორინგი, პერსონალის და სტუდენტთა შესაბამისი ტრენინგი
ელექტროენერგიის მომარაგებაში შეფერხება	საშუალო	უმნიშვნელო	მოქმედებს ავტომატური ინდივიდუალური ელექტროენერგიის გენერატორი
შენობის მიზნობრივი დაზიანება	იშვიათი	საშუალო	ხორციელდება პერიმეტრის მონიტორინგი, შენობას იცავს დაცვის სამსახური
ომი	იშვიათი	ექსტრემალური	ევაკუაციის გეგმა (უშუალო რისკის დროს), ბიზნესპროცესების უწყვეტობის მიზნით სტრუქტურების ამოქმედება
მასშტაბური საზოგადოებრივი არეულობა	იშვიათი	მცირე	პოლიტიკური სიტუაციის მონიტორინგი, პერსონალის და სტუდენტთა შესაბამისი ტრენინგი
თაღლითობა	იშვიათი	მასშტაბური	პრევენცია კომპეტენტური ფინანსური სამსახურის მიერ
ხანძარი	იშვიათი	მასშტაბური	უნივერსიტეტი აღჭურვილია სათანადო ტექნიკით, პერსონალს და სტუდენტებს გავლილი აქვთ ტრენინგი.

#2 რისკების ალბათობისა და ზეგავლენის ანალიზი

ზეგავლენა ალბათობა	უმნიშვნელო	მცირე	საშუალო	მასშტაბური	ექსტრემალური
ხშირი					
მოსალოდნელი					
საშუალო	ელექტროენერგიის მომარაგებაში შეფერხება				
ნაკლებად სავარაუდო					
იშვიათი		- კიბერშეტევა - ძლიერი უამინდობა - მასშტაბური საზოგადოებრივი არეულობა	- შენობის სტრუქტურული დაზიანება - შენობის მიზნობრივი დაზიანება	- მიწისძვრა - თაღლითობა - ხანძარი	ომი

ცხრილი #3 მაქსიმალურად დასაშვები უმოქმედობის დრო

ერთეული	მაქსიმალურად დასაშვები უმოქმედობის დრო	აღდგენის პრიორიტეტი
დეკანატი	24 საათი	მაღალი
სასწავლო დეპარტამენტი	24 საათი	მაღალი
კანცელარია	24 საათი	მაღალი
ფინანსური დეპარტამენტი	24 საათი	მაღალი
უსაფრთხოების სამსახური	24 საათი	მაღალი
ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახური	24 საათი	მაღალი
იურიდიული სამსახური	24 საათი	მაღალი
რექტორის საბჭო	24 საათი	მაღალი
ბიბლიოთეკა	24 საათი	მაღალი
საერთო საცხოვრებლის მართვის სამსახური	24 საათი	მაღალი
კამპუსის სამზარეულო-სასადილო	24 საათი	მაღალი
სტრატეგიული დაგეგმარების სამსახური	2 დღე	მაღალი
ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური	2 დღე	მაღალი
ლოჯისტიკის სამსახური	2 დღე	მაღალი
საერთაშორისო ურთიერთობებს სამსახური	1 კვირა	საშუალო
საზოგადოებასთან ურთიერთობების სამსახური	1 კვირა	საშუალო
სამედიცინო განათლების ცენტრი	1 კვირა	საშუალო
კურატორის სამსახური	1 კვირა	საშუალო
საგამოცდო ცენტრი	1 კვირა	საშუალო