

ბიზნესის უწყვეტობის გეგმა

განვითარების ფარგლებში

(2023)

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი

შესავალი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს უწყვეტობის გეგმის მიზანია კრიტიკულ შემთხვევებში უზრუნველყოს უნივერსიტეტში მიმდინარე პროცესების უწყვეტობა და ზედამხედველობის, კოორდინაციისა და თანამშრომლობის გზით მინიმუმამდე დაიყვანოს ამ შემთხვევების ზემოქმედება უნივერსიტეტში მიმდინარე პროცესებზე.

არსებული გეგმა მიზნად ისახავს რისკების თავიდან აცილებას/შემცირებას ხუთი მიმართულებით:

1. საინფორმაციო ტექნოლოგიები;
2. მატერიალური რესურსები;
3. საქმისწარმოება;
4. დაცვა და უსაფრთხოება;
5. ადამიანური რესურსები.

1. საინფორმაციო ტექნოლოგიები:

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტში საინფორმაციო ტექნოლოგიების სამსახური უზრუნველყოფს ბიზნეს პროცესების უწყვეტობას შემდეგი პრინციპების დაცვით:

- 1.1. საინფორმაციო ტექნოლოგიების მიმართულებით, სერვერებისა და საკვანძო ქსელური მოწყობილობების უწყვეტი მუშაობისთვის, სასერვერო აღჭურვილია უწყვეტი კვების წყაროებით, რომლებიც ასევე გადაზღვებულია დიზელ-გენერატორით, რაც ელექტროენერგიის ნებისმიერი გონივრული ვადით შეწყვეტის შემთხვევაში, სასერვეროს შეუფერხებელ მუშაობას უზრუნველყოფს. ენერგიის სარეზერვო წყაროებზე გადასვლის პროცესი სრულიად ავტომატიზირებულია და არ საჭიროებს ტექნიკური პერსონალის ჩარევას;
- 1.2. ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ყველა აუდიტორიის, საჯარო გამოყენების და პირადი მოხმარების პერსონალური კომპიუტერი აღჭურვილია უწყვეტი კვების წყაროებით. ელექტროენერგიის შეწყვეტის შემთხვევაში მუშაობა არ ფერხდება. სასერვერო აპარატურის შემთხვევაშიც, პერსონალური კომპიუტერების ენერგიის სარეზერვო წყაროებზე გადასვლის პროცესი სრულიად ავტომატიზირებულია და არ საჭიროებს ტექნიკური პერსონალის ჩარევას;
- 1.3. ყველა სერვერს და ქსელის მოწყობილობას, რომელიც კრიტიკულ როლს ასრულებს უნივერსიტეტის საქმიანობისთვის, აქვს დამატებითი კვების ბლოკები, რაც ერთ-ერთის ფიზიკურად დაზიანების შემთხვევაში, უზრუნველყოფს დანარჩენი სერვისების შეუფერხებლად მუშაობას. იმ შემთხვევაში, თუ რომელიმე ასეთი სერვერი ან ქსელის მოწყობილობა ფიზიკურად გამოვიდა მწყობრიდან, არსებობს მათი ალტერნატივა, რათა უმოკლეს დროში მოხდეს დაზიანებული აპარატურის ახლით ჩანაცვლება;
- 1.4. ბიზნეს უწყვეტობას განაპირობებს ვირტუალიზაციის ტექნოლოგიები, რომლის საშუალებითაც ნებისმიერი სერვისის უწყვეტი და საიმედო მუშაობა არის შესაძლებელი. პროგრამული თუ აპარატული შეფერხების ან ხარვეზის დაფიქსირების

შემთხვევაში, შესაძლებელია უმოკლეს დროში ნებისმიერი ვირტუალური მანქანის სარეზერვო ასლიდან აღდგენა და სერვისის მუშაობის განახლება;

- 1.5. სარეზერვო ასლების შენახვის სისტემა სრულიად ავტომატიზირებულია და ყოველდღიურად ახდენს მთელი ვირტუალური ინფრასტრუქტურის შენახვას ამისთვის სპეციალურად გამოყოფილ დისკურ საცავში, რომელიც ამავე სასერვეროშია განთავსებული. ყოველდღიურად ხდება ქსელური მოწყობილობებიდან კონფიგურაციის სარეზერვო საცავებში გადატანა ავტომატიზირებული მეთოდით. გარდა იმისა, რომ ხორციელდება სისტემების სარეზერვო კოპირება უნივერსიტეტის შენობებში განთავსებულ დისკურ მასივებში, საინფორმაციო ტექნოლოგიების სამსახური პერიოდულად ახდენს საკვანძო სისტემების და სერვისების სარეზერვო ასლების შენახვას Google-ის ღრუბლოვან საცავში;
- 1.6. იმ შემთხვევაში, თუ უნივერსიტეტსა და ინტერნეტ მომწოდებელს შორის არხი დაზიანდა, არსებობს ალტერნატიული შეერთების წერტილი სხვა მომწოდებელთან და საჭიროების შემთხვევაში მასზე გადასვლა სრულიად ავტომატიზირებულია;
- 1.7. ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის სასერვერო და ქსელური ინფრასტრუქტურის საკვანძო და პერიფერიული კომპონენტების უწყვეტი და გამართული მუშაობის უზრუნველსაყოფად, საინფორმაციო ტექნოლოგიების სამსახური ახორციელებს სისტემის მუდმივ მონიტორინგს. მონიტორინგისთვის გამოიყენება მრავალფეროვანი პროგრამული გადაწყვეტილებები, რომლებიც რეალურ დროში ახდენენ ხარვეზების აღმოჩენას და ადმინისტრატორების გუნდს ელ-ფოსტისა და სპეციალური ბოტების საშუალებით რეალურ დროში ატყობინებენ სისტემაში აღმოჩენილი პრობლემის შესახებ;
- 1.8. უნივერსიტეტის საინფორმაციო ტექნოლოგიების სამსახურში მომუშავე პერსონალი მუდმივად გადის ტრენინგებს მათი საქმიანობის სფეროს ფარგლებში. ადვილად ხორციელდება თანამშრომლების ერთმანეთით ჩანაცვლება შვებულების, საავადმყოფო ფურცლის, მივლინების და ა.შ. შემთხვევაში. შედეგად საინფორმაციო ტექნოლოგიების ბიზნეს პროცესების უწყვეტობას ხელი არ ეშლის.

2. მატერიალური რესურსები:

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტში ბიზნეს პროცესების უწყვეტობა მატერიალური რესურსების ნაწილში უზრუნველყოფილია შემდეგი პრინციპების დაცვით:

- 2.1. შექმნილია ელექტროენერგიის მიწოდების უწყვეტი სისტემა. უნივერსიტეტის ტერიტორიაზე გამოყოფილია სპეციალური ადგილი, სადაც განთავსებულია დიზელ-გენერატორები. იმ შემთხვევაში, თუ მოხდა ელექტროენერგიის გათიშვა, ავტომატურ რეჟიმში ხდება დიზელ-გენერატორების ჩართვა. კვალიფიციური პერსონალი ოპერატიულად უზრუნველყოფს ტექნიკური პრობლემების მოგვარებას.
- 2.2. უნივერსიტეტის ყველა კორპუსში არსებობს შენობის ადმინისტრატორი, რომელიც უზრუნველყოფს შენობაში მატერიალურ რესურსებთან დაკავშირებული პრობლემების იდენტიფიკაციას და ინფორმაციას აწვდის მატერიალური რესურსების სამსახურს შემდგომი რეაგირებისათვის.
- 2.3. მატერიალური რესურსების სამსახური მყისიერად რეაგირებს პრობლემაზე: ა) საკუთარი ძალებით აღმოფხვრის ხარვეზს - მაგალითად, შენობის დაზიანება, ავეჯის დაზიანება, საკანალიზაციო სისტემის გარკვეული ტიპის დაზიანებები; ბ) მიმართავს

შესაბამის გარე სტრუქტურებს - მაგალითად, წყლის გათიშვის შემთხვევაში, მატერიალური რესურსების სამსახურის უფროსი უკავშირდება შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ (GWP) ოფის ცხელ ხაზზე, რომელიც უზრუნველყოფს წლის მოწოდებას შესაბამისი ტრანსპორტით;

- 2.4. მატერიალურ რესურსებთან დაკავშირებული კრიზისის დადგომისას, პრობლემის მოგვარება ხდება ისე, რომ არ ფერხდება სასწავლო პროცესი.

3. დაცვა და უსაფრთხოება:

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტში ბიზნეს პროცესების უწყვეტობა დაცვისა და უსაფრთხოების ნაწილში უზრუნველყოფილია შემდეგი პრინციპების დაცვით:

- 3.1. უნივერსიტეტის დაცვისა და უსაფრთხოების სამსახური უზრუნველყოფს უნივერსიტეტის ტერიტორიის დაცვა-უსაფრთხოებას 24 საათი მთელი წლის განმავლობაში;
- 3.2. მომატებული საფრთხის დროს აძლიერებს დაცვის თანამშრომლებით ტერიტორიას. ამასთან, დაცვისა და უსაფრთხოების სამსახურის უფროსი დაუყოვნებლივ უკავშირდება საპატრულო პოლიციას და აკეთებს გამოძახებას;
- 3.3. კრიტიკულ შემთხვევაში, სამსახურის უფროსის მითითებით, სამსახურის თანამშრომლები უზრუნველყოფენ ტერიტორიიდან სტუდენტებისა და თანამშრომლების გაყვანას უსაფრთხო ადგილზე;
- 3.4. იმ შემთხვევაში, თუ ტერიტორიაზე ვერ ხერხდება სასწავლო და სამუშაო პროცესის ნორმალური ფუნქციონირება, მატერიალური რესურსების სამსახურთან შეთანხმებით სასწავლო და სამუშაო პროცესი დროებით გადადის სხვა ტერიტორიაზე (მაგალითად, შეხვედრების ოთახში ან სხვა სასწავლო და სამუშაო აუდიტორებში).

4. საქმისწარმოება:

უნივერსიტეტში საქმისწარმოების პროცესის გამართულ მუშაობას უზრუნველყოფს კანცელარია. კრიზისის შემთხვევაში საქმისწარმოების პროცესის უწყვეტობა უზრუნველყოფილია შემდეგი პრინციპების დაცვით:

- 4.1. უნივერსიტეტს კანცელარია მუშაობს ელექტრონულ საქმისწარმოების პროგრამა eDoc-ში, პროგრამის გათიშვის ან სხვა მიზეზით გამოწვეული შეფერხების შემთხვევაში კანცელარია გადადის ალტერნატიულ საქმისწარმოებაზე - ასეთ დროს კანცელარიის თანამშრომელი საქმისწარმოების ჟურნალში ატარებს შემოსულ კორესპონდენციას და კურიერის დახმარებით შემოსულ დოკუმენტაციას რეაგირებისთვის/შესასრულებლად აწვდის შესაბამის სამსახურს/ფაკულტეტს/სკოლას/კვლევით ერთეულს. შემსრულებლები მატერიალური სახით (ქაღალდურად) ამზადებენ დოკუმენტებს, რომლის შესრულების პრინციპითაც დაცულია უნივერსიტეტის საქმისწარმოების წესი.

5. ადამიანური რესურსები:

ადამიანური რესურსების ჩართულობა ბიზნეს უწყვეტობის პროცესში გულისხმობს კონკრეტული ზომებისა და გეგმების არსებობას, რათა კრიტიკულ შემთხვევებში ადამიანური რესურსების სერვისების ხელმისაწვდომობა გაგრძელდეს დაუბრკოლებლად, კერძოდ:

- 5.1. გადაუდებელი კომუნიკაცია: ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურს აქვს მობილური ტელეფონების და სამსახურებრივი თუ პირადი ელექტრონული ფოსტის ბაზები იმგვარად დალაგებული, იქნება ეს დასაქმებულის პოზიციების (აკადემიური/კვლევითი/მასწავლებლები/ადმინისტრაციულ-დამხმარე პერსონალი) თუ მათი უნივერსიტეტის ტერიტორიაზე და შენობებში განლაგება, რომ შესაძლებელია უსწრაფესად მოხდეს ერთიანი სატელეფონო შეტყობინების და ელექტრონული წერილის გაგზავნა იმ სამიზნე ჯგუფთან, რომელსაც კონკრეტულად ეხება ინფორმაცია;
- 5.2. მხარდაჭერის ღონისძიებები: კრიზისული სიტუაციის დროს, ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურს აქვს შემუშავებული სტრესთან გამკლავების რჩევები, ასევე, საჭიროების შემთხვევაში უკავშირდება უნივერსიტეტის ფსიქოლოგიური კონსულტირების ცენტრს დახმარების თაობაზე;
- 5.3. დისტანციური მუშაობა: ისეთი სიტუაციის დროს, როდესაც გარე თუ შიდა ფაქტორების ზემოქმედებით ვერ ხერხდება ფიზიკურ სამუშაო გარემოში სამუშაო პროცესის განხორციელება, საუნივერსიტეტო ელექტრონული თუ პროგრამული სისტემები (იდოკი, იარპი, საუნივერსიტეტო ელ.ფოსტა, არგუსი, ონლაინ პლატფორმები) იმგვარადაა გამართული, რომ თანამშრომელს შეუძლია განახორციელოს ყველა სახის სამუშაო პროცესი შეუფერხებლად (გარდა იმ ტიპის სამუშაოებისა, რომელიც მოითხოვს ფიზიკურად სამუშაო ადგილზე ყოფნას). აღნიშნული მოიცავს ასევე პერსონალის პირადი მონაცემების უსაფრთხოების უზრუნველყოფას გარე სისტემების გამოყენებისას;
- 5.4. მონაცემთა სარეზერვო შენახვა: ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურს აქვს მონაცემთა იმგვარი სარეზერვო ვერსიები, რაც უზრუნველყოფს როგორც ტექნიკური გაუმართაობის, ასევე, სამუშაო სივრცეში მონაცემის ფიზიკურად ხელმიუწვდომობის შემთხვევაში, მონაცემების შეუფერხებლად მართვას და გამოყენებას;
- 5.5. სამუშაო პროცესის შეუფერხებლად წარმართვა: აკადემიური, სამეცნიერო/მასწავლებელთა პერსონალის ნაწილში (გარკვეული მიზეზების გამო სამსახურში არგამოცხადება) მათ სამუშაო ფუნქციას დროებით ასრულებენ შესაბამისი კომპეტენციის მქონე პირები და ასისტენტები.
თანამშრომელთა შვებულების, საავადმყოფო ფურცლის, მივლინების და ა.შ. შემთხვევებში, სამუშაო აღწერილობაში გაწერილია თანამშრომლის უფლებამოსილების დროებით შემსრულებლის შესახებ ინფორმაცია და ხდება თანამშრომლის დროებით ჩანაცვლება, რაც უზრუნველყოფს საქმისწარმოების, ბიზნესპროცესების უწყვეტად და შეუფერხებლად წარმართვას.
- 5.6. თანამშრომელთა გადამზადება: უნივერსიტეტში უზრუნველყოფილია და გარკვეული პერიოდულობით ხორციელდება თანამშრომელთა ტრენინგები, რაც ეხება პირველადი სამედიცინო დახმარების გაწევას; საგანგებო სიტუაციებში ქცევის წესებს; საევაკუაციო გეგმების; საუნივერსიტეტო სივრცეებში გამოკრულ, საგანგაშო სიტუაციებთან დაკავშირებულ, ვიზუალური ნიშნულებისა და ხელსაწყოების სწორად გამოყენებას;
- 5.7. ადამიანური რესურსების მართვა: პერსონალის გადინების შემთხვევაში, ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური აცხადებს ვაკანსიებს, არჩევს და ავლენს სასურველ კანდიდატს, აღნიშნული პროცესი გრძელდება აკადემიური პერსონალის შემთხვევაში

კანონითა და წესდებით დადგენილი წესით - არაუმეტეს ორი თვის ვადაში, ხოლო სხვა პერსონალის შემთხვევაში, არაუმეტეს 30 კალენდარული დღისა.