შპს მართვისა და კომუნიკაციის საერთაშორისო უნივერსიტეტი

ა ლ ტ ე რ ბ რ ი ჯ ი

ბიზნეს-პროცესების უწყვეტობის გეგმა

განხილულია აკადემიური საბჭოს მიერ ოქმი #3, 16/03/19 წ.

დამტკიცებულია რექტორის 18/03/2019 წ. #ბ/1-01/09 ბრძანებით

განახლების თარიღი 20.09.2020

შესავალი

მართვისა და კომუნიკაციის საერთაშორისო უნივერსიტეტ ,,ალტერბრიჯის“ (შემდგომში „სასწავლო უნივერსიტეტი“) ბიზნეს-პროცესების უწყვეტობის გეგმის შედგენის მიზანია სასწავლო პროცესის შეუფერხებლად უზრუნველყოფა, დაგეგმილი პროცესებისგან გადახრების თავიდან აცილება ან/და მინიმუმამდე დაყვანა. ამისთვის სასწავლო უნივერსიტეტი ადგენს მაღალი ალბათობის მქონე რისკებს, რომელთაც შეიძლება ქონდეთ მაღალი გავლენა ბიზნეს-პროცესებზე.

ამ რისკების შემცირებისა და უგულებელყოფისათვის შემუშავებულია პრევენციული ნაბიჯების დაგეგმვა-განხორციელების პროცედურები. ყოველი მათგანისთვის გამოყოფილია თანამშრომელთა ჯგუფი, ვინც პასუხისმგებელი კონკრეტულ სიტუაციაში სათანადო ქმედებასა და პროცესების ჩვეული რეჟიმით მართვაზე.

ბიზნეს პროცესთა უწყვეტობის გეგმის დანიშნულებაა კრიზისული სიტუაციების დადგომისას შეიქმნას სასწავლო უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობასა და პერსონალს შორის კოორდინირებულ მოქმედებათა ჯაჭვი, რომელიც უზრუნველყოფს სწრაფ და ეფექტიან რეაგირებას სასწავლო პროცესის და ზოგადად, საუნივერსიტეტო პროცესების მდგრადობის შესანარჩუნებლად.

1. ზოგადი დებულება

1.1. საერთო მენეჯმენტი

ბიზნეს-უწყვეტობის გეგმის საერთო ხელმძღვანელობას ახორციელებს რექტორი/ადმინისტრაციის უფროსი შესაბამისი სამსახურის წარმომადგენელთან ერთად, წინასწარ განსაზღვრული სცენარიდან გამომდინარე.

1.2. კრიზისული სიტუაციების შესაძლო წყაროები

კრიზისული სიტუაციების წყარო შეიძლება იყოს: სტიქიური მოვლენა (წყალდიდობა, ქარიშხალი, ა.შ.), გაუმართავი ინფრასტრუქტურა (გაუმართავი ელექტრო-ქსელი, გაუმართავი კომუნიკაციები, ა.შ.), გაუმართავი კომპიუტერული ქსელი (არა-ლიცენზირებული პროგრამები, დაუცველი სისტემები, ა.შ.), კომუნალური მომსახურების შეფერხება/შეწყვეტა საასწავლო უნივერსიტეტისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო (პროფილაქტიკური ან სარემონტო სამუშაოები), და სხვა.

სასწავლო უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობის მიერ განისაზღვრა შესაძლო კრიზისული სიტუციის გამომწვევი 15 შესაძლო წყარო (იხ. ქვევით მოცემული ცხრილი). ამ ჩამონათვალის შედგენისას, გარდა საკუთარი გამოცდილებისა, გათვალისწინებულ იქნა სხვა უნივერსიტეტების მიერ ავტორიზაციის ცენტრისადმი წარდგენილ დოკუმენტაციებში მითითებული მონაცემებიც, რაც დაგვეხმარა რისკების მაქსიმალურად გათვალისწინებაში.

შესაძლო კრიზისული სიტუაციების კლასიფიკაცია მოხდა რისკის დონეების მიხედვით:

1. კრიზისული სიტუაციის **დადგომის ალბათობის** მიხედვით:
   - მაღალი: რომელიც შესაძლებელია დადგეს წელიწადში რამდენჯერმე;
   - საშუალო: რომელიც შესაძლებელია დადგეს წელიწადში ერთხელ;
   - დაბალი: რომელიც შესაძლებელია დადგეს რამდენიმე წელიწადში ერთხელ;

2. საუნივერსიტეტო **პროცესზე გავლენის** მიხედვით:
   - **გავლენა 1** (თუ **წინასწარ არ გვაქვს მზად** ბიზნეს-პროცესის აღდგენის გეგმა): ძლიერი, საშუალო და დაბალი.
   - **გავლენა 2** (თუ **წინასწარ ვართ მზად** ბიზნეს-პროცესის აღდგენისთვის): ძლიერი, საშუალო და დაბალი.

ქვემოთ მოყვანილი ცხრილებიდან ნათლად ჩანს, რამდენად მცირდება გავლენა კრიზისული სიტუაციისთვის წინასწარი მზადყოფნის შემთხვევაში.

თითოეული შემთხვევისთვის განისაზღვრება კრიზისული სიტუაციის დაძლევაზე პასუხისმგებელი პირი, მოქმედების დეტალური გეგმა და ხარვეზის გამოსწორების სავარადუო პერიოდი.

#	რისკის კატეგორია	აღწერა	რისკის დონე	გავლენა 1	გავლენა 2	პრევენცია	ბიზნეს პროცესის აღდგენა	მოცდენა
1	ინფორმაციული უსაფრთხოება	კომპიუტერული ქსელის დაზიანება	ძალიან დაბალი	მაღალი	დაბალი	პერიოდული მონიტორინგი	დაზიანებულის აღდგენა, ან ახალი ტექნიკით ჩანაცვლება	4 დღე
2		მონაცემთა ბაზის დაზიანება	ძალიან დაბალი	მაღალი	დაბალი	პერიოდული მონიტორინგი, მუდმივად-განახლებადი ანტი-ვირუსი, ლიცენზირებული პროგრამები, სარეზერვო სერვერი, მონაცემთა დუბლირება	სარეზერვო სერვერის გამოყენება, ძირითადზე დაზიანებების გამოსწორება	1 დღე
3		ინფორმაციული უსაფრთხოების ხელყოფა	ძალიან დაბალი	მაღალი	დაბალი	მუდმივად-განახლებადი ანტი-ვირუსი, ლიცენზირებული პროგრამები, სარეზერვო სერვერზე ინფორმაციის დუბლირება	სარეზერვო სერვერის გამოყენება, ძირითადზე მდგომარეობის გამოსწორება	1 დღე
4		ინტერნეტ კავშირის დაზიანება	ძალიან დაბალი	მაღალი	დაბალი	ორი პროვაიდერის მომსახურება	სარეზერვო ხაზზე გადართვა, ძირითადის დაზიანების შემთხვევაში	5 წთ

5		ონლაინ საქმიანობაზე გადასვლა	ძალიან დაბალი	მაღალი	დაბალი	კომპანიამ გააფორმა ხელშეკრულებები და დანერგა ონლაინ საქმიანობაზე გადასვლისთვის საჭირო პროდუქტები, რომლებიც წარმატებით ცვლის საოფისე სივრცეს ვირტუალური სივრცით. ლექციების ონლაინ ფორმატში ჩატარების მიზნით აქვს ნაყიდი ლიცენზიები ZOOM-ის პლატფორმის გამოყენებისთვის. ასევე გააფორმა ხელშეკრულება Microsoft-ის ქართულ წარმომადგენელობასთან office365-ის საგანმანათლებლო დაწესებულებისთვის განკუთვნილი პაკეტის მოხმარებასთან დაკავშირებით. მისი დახმარებით ადმინისტრაციის თანამშრომლებს, აკადემიურ პერსონალს და სტუდენტებს აქვთ საკუთარ ვირტუალურ სივრცესთან წვდომის	პროდუქტების მდგრადობას და უწყვეტ მუშაობას უზრუნველყოფს Microsoft და ZOOM. შესაბამისად მათი მდგრადობა უმაღლესი ხარისხით არის გარანტირებული.	0 წუთი

						შესაძლებლობა ნებისმიერი ადგილიდან. ონლაინ ლექციების ჩატარება ძირითადად ხდება ZOOM-ის პლატფორმის გამოყენებით, თუმცა ონლაინ ლექციების ჩატარება ასევე შესაძლებელია Office365-ის საშუალებითაც.		
6		საარქივო მასალა	ძალიან დაბალი	მაღალი	დაბალი	ციფრული ასლების არსებობა ძირითად და სათადარიგო სერვერზე	ციფრული ასლების გამოყენება	1 დღე
7	ტექნიკური მდგრადობა	შენობის დაზიანება	ძალიან დაბალი	მაღალი	საშუალო	პერიოდული მონიტორინგი, ხანძარ-საწინააღმდეგო საგანგაშო სისტემა, წყლის, ელექტროენერგიის და სხვა კომუნიკაციების მუდმივი მონიტორინგი	დაუზიანებელ სართულებზე გადასვლა, საღამოს საათების მეტად გამოყენება და დაზიანებულის აღდგენა	10 დღე
8		ელექტრო-ენერგიის შეწყვეტა	საშუალო	მაღალი	საშუალო	სათადარიგო წყაროს არსებობა ელექტრო-გენერატორის სახით	გენერატორის ჩართვა. მომსახურე კომპანიის მიერ სისტემის აღდგენა	2 წთ

9		გაზ-მომარაგების შეწყვეტა	დაბალი	დაბალი	დაბალი	პერიოდული პროფილაქტიკური სამუშაოები	მომსახურე კომპანიის მიერ სისტემის აღდგენა	1 სთ
10		წყალ-მომარაგების შეწყვეტა	საშუალო	მაღალი	საშუალო	პერიოდული პროფილაქტიკური სამუშაოები, სარეზერვო ავზი	მომსახურე კომპანიის მიერ სისტემის აღდგენა	10 წთ
11		საკანალიზაციო სისტემის დაზიანება	საშუალო	მაღალი	დაბალი	სისტემის მონიტორინგი თვეში ერთხელ	მომსახურე კომპანიის მიერ სისტემის აღდგენა	1 დღე
12		გათბობა-კონდენცირების სისტემის დაზიანება	საშუალო	მაღალი	დაბალი	სისტემის მონიტორინგი სეზონურად	მომსახურე კომპანიის მიერ სისტემის აღდგენა	1-3 დღე
13		პანდემია	საშუალო	მაღალი	დაბალი	უნივერსიტეტის ოფისი და აუდიტორიები აღჭრვილია კანონით მოთხოვნილი ყველა საშუალებით და არის ყველა პირობა საჭირო და მოთხოვნილი პროცედურების დაცვისთვის, რის მონიტორინგიც მუდმივად ტარდება შესაბამისი თანამშრომლების მიერ.	მუდმივი მონიტორინგი სპეციალური სერტიფიკატის მქონე თანამშრომლების მიერ.	1 დღე

14	მმართველობითი ხასიათის და ფინანსური რისკი	სტუდენტების მხრიდან დაბალი მოთხოვნა	საშუალო	მაღალი	მაღალი	სწავლების მაღალი დონე, PR აქტივობები	PR აქტივობების გაუმჯობესება	1 წელი
15	მმართველობითი ხასიათის რისკი	აკადემიური და ადმინისტრაციული პერსონალის გადინება	დაბალი	მაღალი	დაბალი	ანაზღაურების კონკურენტული დონე, სამუშაოდ მიმზიდველი გარემოს შექმნა, ყოველ-სემესტრული გამოკვლევების ჩატარება	მიზეზების გამოკვლევა და გამოსწორება	6 თვე
16		ავტორიზაცია	დაბალი	მაღალი	მაღალი	მუდმივი მონიტორინგი, სიახლეების გათვალისწინება	შეუსაბამობის აღმოფხვრა	1 წელი
17		აკრედიტაცია	დაბალი	მაღალი	მაღალი	მუდმივი მონიტორინგი, სიახლეების გათვალისწინება	შეუსაბამობის აღმოფხვრა	1 წელი

ძირითადი განმარტებები

2. ბიზნეს-პროცესების უწყვეტობის გეგმა - ინფორმაციული უსაფრთხოება

2.1. ზოგადი აღწერა

ამ ნაწილში მოყვანილია სასწავლო უნივერსიტეტის ბაზაზე არსებული ფიზიკური და ვირტუალური ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის, შიდა და გარე სერვისების მუშაობისა და მათთან წვდომის ზოგადი აღწერილობა.

გამომდინარე იქიდან რომ ინფორმაციული ტექნოლოგიები და მასთან დაკავშირებული სერვისები დიდ როლს თამაშობს უნივერსიტეტში მიმდინარე სასწავლო თუ სხვა ბიზნეს პროცესებში, მნიშვნელოვანია მისი გამართული და უწყვეტი ფუნქციონირების უზრუნველყოფა. ასევე მნიშვნელოვანია არსებული რესურსების დაცვა რათა შენარჩუნდეს ინფორმაციის კონფიდენციალობა, ხელმისაწვდომობა და მთლიანობა.

სასწავლო უნივერსიტეტის ინფორმაციული ტექნოლოგიების ვირტუალური და ფიზიკური ინფრასტრუქტურა, მისი მასშტაბირებადობითა და მოქნილობით, პირდაპირ ითვალისწინებს კრიზისულ სიტუაციებში, სწრაფ და ეფექტურ რეაგირებას, სრული ავტომატიზაციის მეშვეობით, რათა უზრუნველყოფილი იყოს ბიზნეს-პროცესების უწყვეტობა და მომავალში მისი განგრძობადი განვითარება.

გაფორმებულია ხელშეკრულებები ZOOM-ის და Microsoft-ის Office365-ის სასწავლო დაწესებულებისთვის განკუთვნილი პროგრამების მოხმარებაზე.

ორივე პროდუქტი არის განთავსებული ე.წ. Claud-ზე და მათ მდგრადობას უზრუნველჰყოფენ ZOOM და Microsoft. შესაბამისად ორივე პროდუქტის მდგრადობა არის უმაღლესი ხარისხის. ადმინისტრაციას, აკადემიურ პერსონალს და სტუდენტებს, office365-ის საშუალებით აქვთ შესაძლებლობა შექმნან საკუთარი ვირტუალური საოფისე სივრცე, რომელთან წვდომაც ნებისმიერი ადგილიდან შეუძლიათ. შესაბამისად online იქნება ეს თუ უნივერსიტეტის შენობაში, მათ თანაბარი საშუალებები აქვთ მათი საქმიანობისთვის საჭირო ფაილებთან და სხვა სახის მასალებთან წვდომისთვის. ასევე ვიდეო-კომუნიკაციის დასამყარებლად, ჯგუფური მუშაობისთვის და ა.შ.

2.2. სასერვერო ოთახი

სასერვერო ოთახს გააჩნია უცხო პირთათვის ხელმიუწვდომელი მდებარეობა და მასთან წვდომის უფლება აქვს მხოლოდ იმ უფლებამოსილ პირებს, რომლებიც მითითბული არიან უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობის მიერ დამტკიცებულ IT და კიბერუსაფრთხოების პოლიტიკის დოკუმენტში.

სასერვერო ოთახი აღჭურვილია ალტერნატიული ელექტრო მომარაგებით, ცენტრალური და წერტილოვანი უწყვეტი კვების წყაროებით, გაგრილებით, ხანძარსაწინააღმდეგო სისტემით, არასანქცირებული შეღწევის საწინააღმდეგო სასიგნალო და ვიდეო სამეთვალყურეო აპარატურით.

უნივერსიტეტის ტერიტორიაზე არსებული ქსელური და ვიდეო სამეთვალყურეო გაყვანილობის დაბოლოება თავმოყრილია სასერვერო ოთახში.

სასერვერო ოთახში შემოყვანილია ორი სხვადასხვა ინტერნეტ-პროვაიდერის ოპტიკური ხაზი ძირითადი და სარეზერვო ინტერნეტ კავშირის უზრუნველსაყოფად.

ქსელური და სერვერული ტექნიკა განთავსებულია ცალკემდგომ სასერვერო კარადებში და დაცულია საკეტითა და სპეციალური პლომბით.

2.3. ქსელური ინფრასტრუქტურა

უნივერსიტეტის ბაზაზე არსებული ქსელური ინფრასტრუქტურა დუბლირებული და სრულად ავტომატიზირებულია.

ქსელურ სასერვერო რეკში განთავსებულია ორი ცენტრალური მარშრუტიზატორი და კონფიგურირებულია BGP (Border Gateway Protocol) ტექნოლოგია, რომელიც ავტონომიური სისტემებისთვის (AS) უზრუნველყოფს ინტერნეტში მარშრუტიზაციას, რათა ძირითად ინტერნეტ წყაროსთან კავშირის გაწყვეტის შემდგომ ავტომატურად მოხდეს გადართვა სარეზერვო ხაზზე.

ასევე ქსელურ სასერვერო რეკში განთავსებულია დუბლირებული ცენტრალური კომუტატორები, ე.წ. Core Switch, რაც ერთ-ერთის ფიზიკურად დაზიანების შემთხვევაში უზრუნველყოფს ქსელში უწყვეტ წვდომას.

ქსელურ სასერვერო რეკში ასევე განთავსებულია ბრანდმაუერები, ინტერნეტში არსებულ კონკრეტულ რესურსებთან წვდომის შეზღუდვისთვის, ქსელში მიმდინარე პროცესების მონიტორინგისთვის, სპამ ფილტრებისა და სხვა ქსელის უსაფრთხოებისა და სერვისებზე წვდომის კონტროლისა და უწყვეტობის უზრუნველსაყოფად.

2.4. სერვერული ინფრასტრუქტურა

სერვერებისთვის განკუთვნილ სასერვერო კარადაში განთავსებულია სასწავლო უნივერსიტეტის ფიზიკური სერვერული ინფრასტრუქტურა, სხვა სერვერულ კარადებთან საკომუნიკაციო მოწყობილობები და მონაცემთა სანახები.

სერვერებისა და მონაცემთა სანახების ელექტრო კვების წყაროები დუბლირებულია და მათ სხვა კომპონენტებთან ერთად იმყოფება მუდმივი მონიტორინგის ქვეშ.

სერვერებზე ფუნქციონირებს ვირტუალური ინფრასტრუქტურა, რომელიც არსებულ ფიზიკურ სერვერებს აერთიანებს კლასტერებში, რათა მათი დაზიანების შემთხვევაში არ მოხდეს სერვისზე წვდომი შეფერხება ან/და ინფორმაციის დაკარგვა.

სერვერები დაკავშირებული მონაცემთა სანახებთან დუბლირებული წვდომის ერთეულებით. მონაცემთა სანახებზე გამართულია RAID სისტემები და გამოყოფილია სარეზერვო მყარი დისკები.

2.5. სარეზერვო ასლები და არქივაცია

სასწავლო უნივერსიტეტის ვირტუალური ინფრასტრუქტურის სარეზერვო ასლების შექმნა ხორციელდება ცალკე მდგომ მონაცემთა სანახზე შემდეგი პრინციპით: ყოველი კვირის ბოლოს ხორციელდება ვირტუალური ინფრასტრუქტურის სრული რეზერვირება (Full Backup), ხოლო სხვა დანარჩენ დღეებში ინქრემენტული პრინციპით (Incremental).

ყოველი თვის ბოლოს ხორციელდება ვირტუალური ინფრასტრუქტურის არტივირება ე.წ. Tape მოწყობილობებზე.

2.6. სავარაუდო ნაბიჯები

2.6.1. პრევენცია

პერიოდული მონიტორინგი:

სასწავლო უნივერსიტეტის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურის პერსონალის მიერ, მუდმივ რეჟიმში ხორციელდება ფიზიკური მოწყობილობების მდგომარეობის, ვირტუალური ინფრასტრუქტურისა და ქსელში მიმდინარე პროცესების მონიტორინგი სამომავლო სავარაუდო პრობლემებზე პროაქტიური რეაგირებისთვის.

2.6.2. დაუგეგმავი ხარვეზის/დაზიანების აღმოფხვრის პროცედურა

ხარვეზის/დაზიანების აღმოჩენის შემთხვევაში დაკავშირება ხდება ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურის 24 საათიან ნომერზე, რომელიც გამოკრულია თვალსაჩინო ადგილას სამეურნეო სამსახურის, დაცვის სამსახურის, ადმინისტრაციის, აკადემიური პერსონალის ოთახებში და ჰოლში. შეტყობინების მიღებისთანავე ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურის ხელმძღვანელი ადმინისტაციის ხელძღვანელთან შეთანხმებით ადგენს ხარვეზის/დაზიანების გამოსწორებისთვის საჭირო გეგმას, ახდენს მის შესრულებაზე კონტროლს.

3. ტექნიკური მდგრადობა

3.1. შენობის დაზიანება

შენობის დაზიანება შესაძლოა მოხდეს გარე ან შიდა ფაქტორების შედეგად. დაზიანების ყველაზე ხშირი შემთხვევებია ხანძარი და სტიქიური უბედურების, კერძოდ წყალდიდობის შედეგად დაზიანება.

სასწავლო უნივერსიტეტის მშენებლობისას დიდი ყურადღება მიექცა, რომ შენობის სართულების ელექტრო-კომუნიკაციები მაქსიმალურად ავტონომიურად ყოფილიყო დაგეგმილი სართულების მიხედვით, რაც იმას გულისხმობდა, რომ ერთ სართულზე მომხდარი შეფერხება არ ყოფილიყო შემაფერხებელი ფაქტორი სხვა სართულებისთვის.

შენობის ადგილმდებარეობის შერჩევისას ასევე დიდი ყურადღება მიექცა თბილისში ყველაზე ხშირად გამეორებად სტიქიურ უბედურებას - წყალდიდობას. შესაბამისად, შეირჩა ისეთი ადგილი, რომ ეს რისკი მაქსიმალურიად შემცირებულიყო.

შენობა აღჭურვილია ხანძარსაწინააღმდეგო საგანგაშო სისტემით, შენობის ყველა სართულზე განთავსებულია ცეცხლ-მაქრები. თვალსაჩინო ადგილებზეა განთავსებული საევაკუაციო გეგმა. ინტერიერის დიზაინი იმდაგვარად შეიქმნა, რომ ელექტრო-კომუნიკაციების უდიდესი ნაწილი კედლებში არ არის ჩამალული, რაც სადენების აალებით და მოკლე ჩართვით გამოწვეული ზარალის რისკს კიდევ უფრო ამცირებს.

შესაბამისად, შენობის დაზიანების ფაქტორები მაქსიმალურად არის შემცირებული.

დაზიანების შემთხვევაში, სასწავლო პროცესის უწყვეტობის მიზნით, მაქსიმალურად დაიტვირთება შენობის დაუზიანებელი სართულები და ასევე მოხდება საღამოს საათებში სალექციო საათების დამატება, იმ პერიოდის განმავლობაში, რაც საჭირო იქნება დაზიანებული სართულების წესრიგში მოსაყვანად.

3.2. სავარაუდო ნაბიჯები

3.2.1. პრევენცია

პერიოდული მონიტორინგი:

სამეურნეო სამსახურის შესაბამისი თანამშრომელი ყოველი თვის ბოლო ოთხშაბათს ახორციელებს არსებული კომუნიკაციების ვიზუალურ შემოწმებას. რის შესახებაც იწერება შემოწმების ოქმი - ხარვეზის აღმოჩენის ან არ-აღმოჩენის მითითებით. აღმოჩენილი ხარვეზის შემთხვევაში ხდება ხარვეზის გამოსწორება. დაცვის სამსახური მუდმივად ეწევა მონიტორინგს....

3.2.2. დაუგეგმავი ხარვეზის/დაზიანების აღმოფხვრის პროცედურა

ხარვეზის/დაზიანების აღმოჩენის შემთხვევაში დაზიანების აღმომჩენი უკავშირდება მატერიალური უზრუნველყოფის სამსახურის 24 საათიან ნომერს. ხარვეზის/დაზიანების შეტყობინება ხდება სამსახურის ხელმძღვანელისადმი და ადმინისტრაციის უფროსისადმი. თუ ხარვეზი/დაზიანება დაკავშირებულია რომელიმე კომუნიკაციასთან (ელექტროენერგია, გაზი, წყალი) ხდება შესაბამის საავარიო სამსახურში დაკავშირება, სამეურნეო სამსახურის 24 საათიანი ნომერი და საავარიო სამსახურების ნომრები განთავსებულია სამეურნეო სამსახურის, დაცვის სამსახურის, ადმინისტრაციის, აკადემიური პერსონალის ოთახებში, თვალსაჩინო ადგილებზე და ჰოლში მდებარე ოფის-მენეჯერის/მითერის მაგიდასთან, თვალსაჩინო ადგილზე. იმ შემთხვევაში, თუ ვერ ხერხდება 24 საათიან ნომერზე დაკავშირება, დაკავშირება ხდება სამეურნეო სამსახურის მითითებულ შემდეგ ნომერზე და ა.შ., სანამ არ მოხდება მითითებულ რომელიმე ნომერზე დაკავშირება.

შეტყობინების შემდეგ, მატერიალური უზრუნველყოფის ხელმძღვანელი, ადმინისტრაციის უფროსთან შეთანხმებით ადგენს ხარვეზის/დაზიანების გამოსწორებისთვის საჭირო გეგმას, ახდენს მის შესრულებაზე კონტროლს.

4. სტუდენტთა მხრიდან დაბალი მოთხოვნა

4.1. ზოგადი აღწერა

ერთ-ერთი საფრთხე რომელიც ახალ სასწავლო უნივერსიტეტს შესაძლოა დაუდგეს წინ, არის სტუდენტთა მხრიდან დაბალი მოთხოვნა, განსაკუთრებით საწყის ეტაპზე.

ეს მიზეზი შესაძლოა უკავშირდებოდეს საწყისი ეტაპისთვის ცნობადობის ამაღლებას, მოგვიანებით, სწავლის ხარისხით უკმაყოფილებას, მაღალ ფასს, არასაკმარის კომუნიკაციას აბიტურიენტებთან.

შესაბამისად, პირველ რიგში, საჭიროა დადგინდეს რომელი მიზეზით მოხდა სტუდენტთა რიცხვის შემცირება და, ამის მიხედვით, გადაიდგას შემდეგი ნაბიჯები.

პრობლემის გამოსასწორებლად შესაძლოა საჭირო გახდეს ერთი სასწავლო წელი.

ამ პერიოდის განმავლობაში არასაკმარისი ფინანსური შემოდინების შემთხვევაში პარტნიორები მზადყოფნას გამოთქვამენ სასწავლო უნივერსიტეტისთვის საჭირო თანხების გამოყოფაზე, რაც დაფინანსების ალტერნატიულ წყაროს წარმოადგენს. სასწავლო უნივერსტეტს ასევე აქვს შესაძლებლობა გამოიყენოს „პაშა ბანკის“ მიერ გამოყოფილი საკრედიტო ხაზი (3,000,000 დოლარი), რის შესახებაც დადებულია შესაბამისი ხელშეკრულება „პაშა ბანკსა“ და სასწავლო უნივერსიტეტს შორის.

4.2. სავარაუდო ნაბიჯები

4.2.1. პრევენცია

პრევენციის საუკეთესო საშუალებაა ხარისხის მართვის სამსახურის გამართული მუშაობა, აკადემიურ საბჭოსთან და სკოლებთან კოორდინირებულად. სტუდენტების ყოველ-სემესტრული გამოკითხვები. გამოკითხვის შედეგების გაცნობა აკადემიური საბჭოსთვის და ლექტორებისთვის. გამოკითხვიდან გამომდინარე, საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებების დაგეგმვა და განხორციელება.

4.2.2. სტუდენტთა მხრიდან დაბალი მოთხოვნის ამაღლება

სტუდენტთა რაოდენობის დაგეგმილზე დაბალი რიცხვის დაფიქსირების შემთხვევაში, იქმნება კომისია, რომელიც ადგენს მოთხოვნის დაცემის სავარაუდო მიზეზებს. მიზეზებიდან გამომდინარე ხდება ოთხ თვიანი სამოქმედო გეგმის შემუშავება. ირჩევა სამუშაო ჯგუფი, ინიშნება ჯგუფის ხელმძღვანელი, რომელიც იქნება პასუხისმგებელი დასახული გეგმის შესრულებაზე. იგეგმება PR აქტივობები, რომელიც უნდა დაეხმაროს სამუშაო ჯგუფს მოთხოვნის გაზრდაში.

5. მმართველობითი და ფინანსური რისკები

5.1. აკადემიური და ადმინისტრაციული პერსონალის გადინება

5.1.1. ზოგადი აღწერა

სასწავლო უნივერსიტეტის ერთ-ერთი მთავარი ამოცანაა სტუდენტებისთვის მაღალი ხარისხის განათლების მიცემა. ამის გაკეთება შეუძლებელია მაღალი აკადემიური ხარისხის, ცოდნის და პედაგოგიური უნარების მქონე ლექტორების გარეშე. სასწავლო უნივერსიტეტის ერთ-ერთი მთავარი ამოცანა სათანადო აკადემიური პერსონალის მოზიდვა და პროფესიონალებისგან დაკომპლექტებული ადმინისტრაციული პერსონალის შენარჩუნებაა.

პერსონალის დაბალი (მინიმუმამდე) გადინების დონე, ერთ-ერთი განმსაზღვრელი ფაქტორია სასწავლო უნივერსიტეტის საქმიანობის შეფასებისას. კონკურენტული ანაზღაურება, პედაგოგიური და კვლევითი საქმიანობისთვის ხელსაყრელი გარემოს შექმნა, შემოქმედებითი თავისუფლება, გუნდურობის განცდა - ეს ის პარამეტრებია რაც პერსონალის ძირითადი გუნდის მუდმივობას უზრუნველყოფს პრევენცია.

აკადემიური, ადმინისტრაციული პერსონალის და სტუდენტების ყოველ-სემესტრული გამოკითხვა, კვლევების ხელშეწყობა, კონკურენტული ანაზღაურება, შემოქმედებითი გარემოს შექმნა, სიახლეების გათვალისწინება.

5.1.2. პრობლემების გადაჭრა

აკადემიური ან ადმინისტრაციული პერსონალის 5%-ზე მაღალი გადინების შემთხვევაში, HR სამსახურს ევალება მიზეზების გამოკვლევა. დადგენილი მიზეზების განხილვა ხდება ჯგუფში, რომლის წევრებიც არიან აკადემიური საბჭოს წარმომადგენლები, სკოლების ხელმძღვანელები, HR სამსახურის ხელმძღვანელი, რექტორი და ადმინისტრაციის უფროსი. დადგენილი მიზეზებიდან გამომდინარე ჯგუფის წევრი შესაძლოა იყოს ასევე სასწავლო უნივერსიტეტის სხვა თანამშრომლებიც, თუ ამის საჭიროდ ჩათვლიან ჯგუფის წევრები. ჯგუფი აყალიბებს ამოცანას და მის გადასაჭრელად საჭირო სამოქმედო გეგმას. გეგმის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი პირი ირჩევა ჯგუფის მიერ და ხდება მისი დროებითი უფლებამოსილებების დადგენა და დამტკიცება სასწავლო უნივერსიტეტის რექტორის მიერ.

5.2. ავტორიზაციის ან აკრედიტაციის შეჩერება

5.2.1. ზოგადი აღწერა

ავტორიზაციის ან აკრედიტაციის შეჩერების/ნაწილობრივ შეჩერების (იგულისხმება მაგალითად რომელიმე პროგრამისთვის აკრედიტაციის შეჩერება) შემთხვევაში, სასწავლო უნივერსიტეტი გაითვალისწინოს რეკომენდაციებს, გამოასწორებს დაშვებულ უზუსტობებს და შეეცდება შემდეგი სასწავლო წლისთვის სტატუსის აღდგენას.

შუალედ პერიოდში, სტუდენტთა ინტერესების გათვალისწინებით, მათივე სურვილისამებრ, დასაშვებია სასწავლო უნივერსიტეტის კონკრეტული პროგრამის აკრედიტაციის ხელახალ გავლამდე ლოდინის ნაცვლად სასწავლო უნივერსიტეტის სხვა აკრედიტირებულ პროგრამაზე ან მობილობით სხვა უმაღლეს სასწავლებელში გადასვლა. ამ მიზნით სასწავლო უნივერსიტეტი აფორმებს მემორანდუმებს მსგავსი სასწავლო პროგრამების მქონე უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებთან.

ამ პერიოდის განმავლობაში სასწავლო უნივერსიტეტი დაფინანსების სხვა წყაროებიდან თანხების მობილიზებას აკეთებს.

5.2.2. პრევენცია

ავტორიზაციის და აკრედიტაციის შეწყვეტის/შეჩერების თავიდან აცილების ერთ-ერთი მთავარი პირობა ხარისხის მართის სამსახურის გამართული მუშაობაა, რაც თითქმის ნულამდე დაიყვანს ავტორიზაციის და აკრედიტაციისთვის საჭირო მოთხოვნების შეუსრულებლობის საფრთხეს. შესაბამისად, ამ საფრთხის თავიდან ასაცილებლად სასწავლო უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობამ და პერსონალმა მაქსიმალურად უნდა მისდიონ „ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმებში“ მოცემულ დებულებებს.

მუდმივად, უწყვეტ-რეჟიმში მოხდება სტანდარტებთან შესაბამისობის მონიტორინგი და სიახლეების გათვალისწინება.

5.2.3. პრობლემების გადაჭრა

ავტორიზაციის ან აკრედიტაციის შეჩერების/ნაწილობრივ შეჩერების შემთხვევაში შეიქმნება კომისია, რომელის შემადგენლობაშიც შევლენ აკადემიური საბჭოს, ხარისხის მართვის სამსახურის, სტუდენტების, ადმინისტრაციის წარმომადგენლები. კომისიას უხელმძღვანელებს რექტორი (ადმინისტრაციის უფროსი მის კომპეტენციაში შემავალი საკითხების პრობლემატურობის შემთხვევაში). კომისია მოახდენს ავტორიზაციის ან აკრედიტაციის შეჩერების მიზეზების და რეკომენდაციები განხილვას, გაანალიზებას, ჩამოაყალიბებს ხარვეზების გამოსწორების გეგმას, განსაზღვრავს სამუშაო გუნდს, რომელიც იქნება პასუხისმგებელი ხარვეზების გამოსწორებაზე. ინიშნება სამუშაო ჯგუფის ხელმძღვანელი. სამუშაო ჯგუფი ადგენს სამუშაო გეგმას, ვადებს და ბიუჯეტს, რომელიც საჭიროა ხარვეზების გამოსასწორებლად.

6. ინფორმაციული ტექნოლოგიები და მასთან დაკავშირებული სერვისები

რამდენადაც ინფორმაციული ტექნოლოგიები და მასთან დაკავშირებული სერვისები დიდ როლს თამაშობს უნივერსიტეტში მიმდინარე სასწავლო თუ სხვა ბიზნეს პროცესებში, მნიშვნელოვანია მისი გამართული და უწყვეტი ფუნქციონირების უზრუნველყოფა. ასევე აუცილებელია არსებული რესურსების დაცვა, რათა შენარჩუნდეს ინფორმაციის კონფიდენციალობა, ხელმისაწვდომობა და მთლიანობა.

შესაბამისად, მოცემულია სასწავლო უნივერსიტეტის ბაზაზე არსებული ფიზიკური და ვირტუალური ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის, შიდა და გარე სერვისების მუშაობისა და მათთან წვდომის ზოგადი აღწერილობა, რომელიც მკცემულია წინამდებარე დდოკუმენტის მეორე მუხლში.

უნივერსიტეტის ინფორმაციული ტექნოლოგიების ვირტუალური და ფიზიკური ინფრასტრუქტურა, მისი მასშტაბი და მოქნილობა, პირდაპირ ითვალისწინებს კრიზისულ

სიტუაციებში, სწრაფ და ეფექტურ რეაგირებას, სრული ავტომატიზაციის მეშვეობით, რაც უზრუნველყოფს ბიზნეს-პროცესების უწყვეტობას და სამომავალო განვითარება.

6.1. მონიტორინგი

უნივერსიტეტის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურის პერსონალის მიერ, მუდმივ რეჟიმში ხორციელდება ფიზიკური მწყობილობების მდგომარეობის, ვირტუალური ინფრასტრუქტურისა და ქსელში მიმდინარე პროცესების მონიტორინგი სამომავლო სავარაუდო პრობლემებზე პროაქტიური რეაგირებისთვის.