

# TRIOLA ALAPÍTVÁNY

Krízis Menedzsment Terv



Bizalmas  
kizárólag belső használatra

2020.03.14.  
Czegledi.ibolya@gmail.com

## Tartalomjegyzék

Dokumentum jóváhagyás: .....	2
Dokumentum történet: .....	2
Dokumentum tartalma/célja .....	3
Irányítási lánc.....	4
Krisis menedzser .....	4
Válságstáb.....	4
Emeber által generált krízis .....	5
Vis Maior.....	6
Technikai krízishelyzet .....	7
Hozzáférhetetlenség.....	8
Konklúzió .....	9
Kiegészítés .....	10
Pandémiás terv .....	10



## Dokumentum jóváhagyás:

Szerző	Jóváhagyó	Második Jóváhagyó	Ellenjegyző	Verzió	Dátum
Yessenova Zhanara	Czeplédi Ibolya - elnök	Czeplédi Ibolya - igazgató	Lencsés Lídia – alapítványi tag	1.0	2020.03.13.
Yessenova Zhanara	Czeplédi Ibolya - elnök	n/a	Rekett-Nagy Helga	1.1	2020.03.14.

## Dokumentum történet:

Módosítás	Módosítás típusa	Dátum
Dokumentum létrehozása	Nagy módosítás	2020.03.13.
Index – pandémiás terv	Kis módosítás	2020.03.14



## Dokumentum tartalma/célja

Az alábbi dokumentum hivatott leírni a Triola Alapítvány, és vele szoros kapcsolatban álló Triola Alapfokú Művészeti Iskola Üzletfolytonossági/Krízis Menedzsment Tervét (továbbiakban Business Continuity Plan – BCP). A két entitás különálló, ám szoros együttműködésükből kifolyólag azonos üzletfolytonossági tervvel rendelkezik, ez alkalmazandó rájuk.

A továbbiakban részletezendő a terv arra az esetre, ami vagy ember által, vagy természetből kifolyólag keletkezett katasztrófa bekövetkezése miatt előáll. Ezt kezelendő a dokumentum leírja a terveket, kijelöli a személyeket, akik a kezeléséért felelősek és előkészíti a gördülékeny munkamenetet ilyen esetre, olyan módon, hogy az alkalmazottak és a tanulók/szülők is megfelelő értesülésekkel rendelkezzenek és biztonságosan folytathassák a munkájukat.

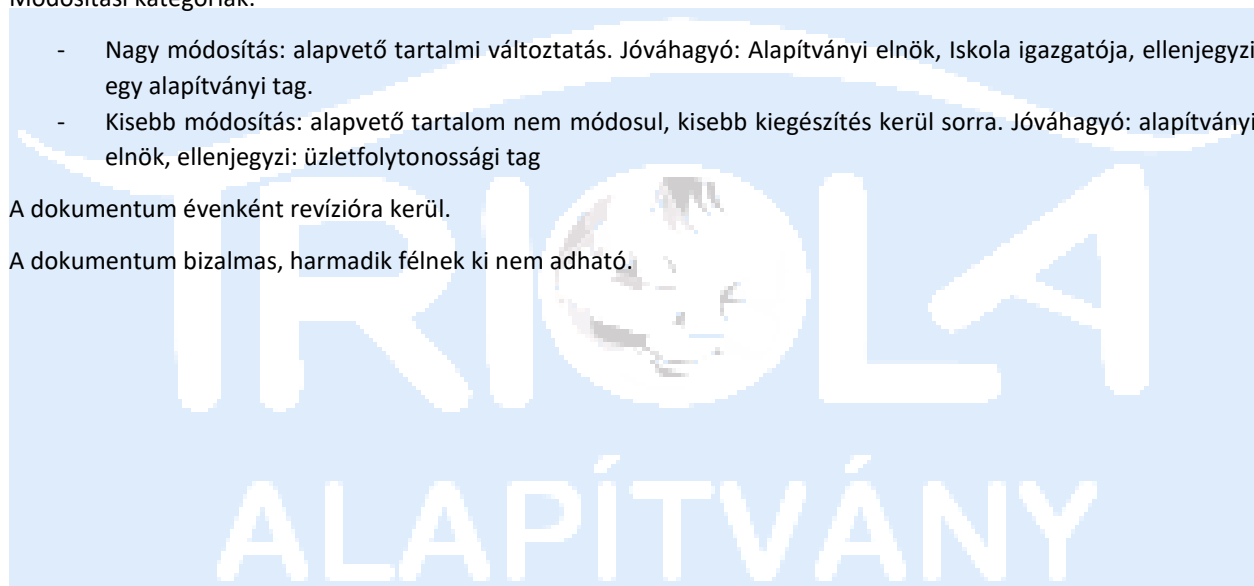
A BCP jóváhagyója a mindenkori Alapítványi Elnök, az Iskola mindenkori igazgatója és egy alapítványi elnökségi tag látja el ellenjegyzésével. A módosításokat minden dokumentum verzión fel kell tüntetni, kategória szerint jóváhagyni.

Módosítási kategóriák:

- Nagy módosítás: alapvető tartalmi változtatás. Jóváhagyó: Alapítványi elnök, Iskola igazgatója, ellenjegyzí egy alapítványi tag.
- Kisebb módosítás: alapvető tartalom nem módosul, kisebb kiegészítés kerül sorra. Jóváhagyó: alapítványi elnök, ellenjegyzí: üzletfolytonossági tag

A dokumentum évenként revízióra kerül.

A dokumentum bizalmas, harmadik félnek ki nem adható.

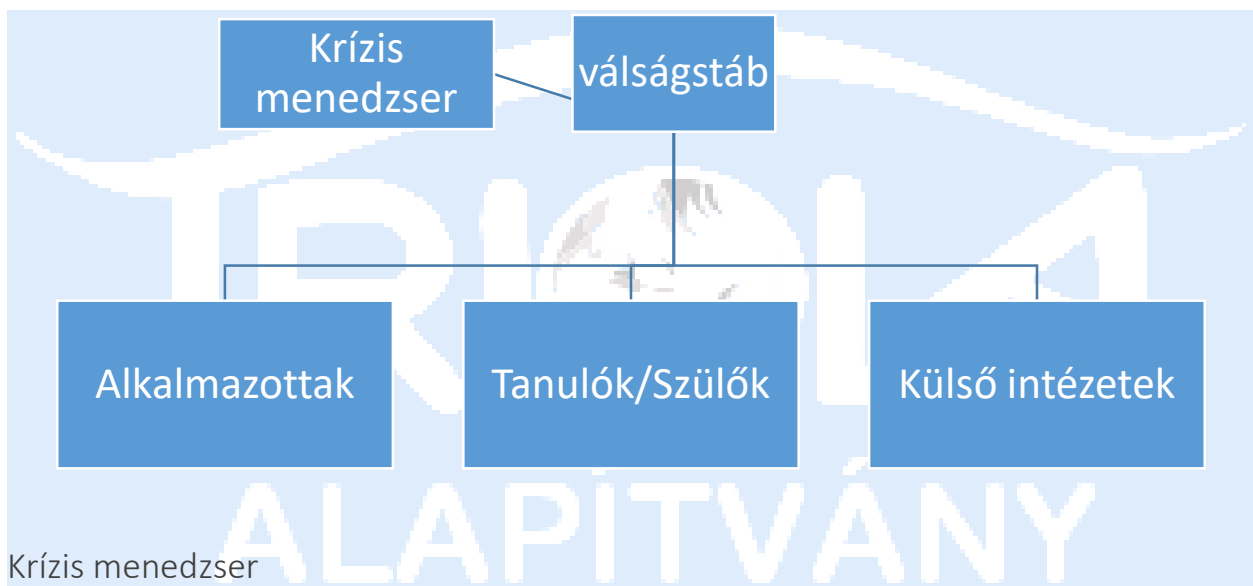


## Irányítási lánc

A krízisek típusa alapvetően két részre bomlik: ember által generált, illetve természeti katasztrófa. Mindkét esetben ugyan az az irányítási lánc az iránymutató.

Krízishelyzet bekövetkezése esetén a kijelölt Krízis menedzser értesíti a mindenkori alapítványi elnököt. A helyzet felmérésre kerül, és súlyosság mérlegelés után akció terv és kommunikáció indul:

- krízis menedzser azonosítja a vészhelyzetet
- Incidens kritikusságának felmérése megtörténik
- válságstáb alakul és azonnali értekezlet - akcióterv
- szükség esetén azonnali kommunikáció indul az alkalmazottak és a szülők/diákok, külső intézetek felé



Krízis menedzser

Az alapítványi elnök által kijelölt alkalmazott, jóváhagyja az iskola igazgatója. Köteles ismerni és karbantartani a Krízis Menedzsment Terver (BCP). Krízis esetén felelős a válság azonosításáért és a válságstáb összehívásáért szükség esetén.

Rendszeres, évenkénti trainingen kell résztvennie tudásának frissítése és az újonnan felmerülő veszélyek felmérése végett.

## Válságstáb

A válságstáb tagjai a krízis menedzser belátása szerinti személyeken kívül az Alapítvány mindenkori elnöke és az Iskola mindenkori igazgatója, valamint a krízis menedzser maga. Döntésképes a válságterv megindításában és a válság kezelésében.

## Ember által generált krízis

Ember által létrehozott válságnak minősül minden olyan jellegű krízishelyzet, amit emberi tevékenység/hanyagság okoz. Ilyen eshetőség lehet:

- támadás: technológia ellen (pl. vírus), DDoS, egyéb
- hanyagság
- baleset: ipari, egyéb
- politikai válság
- egyéb előre nem látható helyzet.

Ezek a válsághelyzetek alapvetően kétféle eshetőséget idézhetnek elő:

1. technológiai krízishelyzetet, amikor a rendszerek nem elérhetőek, vagy nem megfelelően működnek, esetleg a hálózati kapcsolat nem elérhető. Lásd: [technikai krízishelyzet](#)
2. Létesítmények elérhetetlensége, megközelíthetlensége, amikor vagy az alkalmazottak, vagy a diákok nem tudnak megfelelően, vagy egyáltalán részt venni a feladatok ellátásában. Lásd: [hozzáférhetetlenség](#)

Mindkét esetben a megfelelő BCP szakasz intézkedései követendők, illetve a Magyar kormány döntései, tanácsai, ezek híján az Európai Unió irányadásai, esetekben a WHO.

Kiterjedt, országos, vagy lokális kihatással bíró esemény idején az információ monitorozása a krízis menedzser és a válságtáb kötelessége.

Alapvető információforrás:

- Magyarország kormánya: <https://www.kormany.hu/hu>
- Európai Unió: [https://europa.eu/european-union/index\\_hu](https://europa.eu/european-union/index_hu)
- World Health Organization: <https://www.who.int>
- egyéb aktuális hivatalos forrás

A hivatalos kormányzati iránymutatáson felül egyéb kríziskezelési megoldások is alkalmazhatóak a válságtáb által.

## Vis Maior

Vis Maiornak minősül minden olyan jellegű krízishelyzet, amit nem emberi tevékenység/hanyagosság okoz, a normál feladatok ellátásában megakadályozó erő (lásd polgári törvénykönyv). Ilyen eshetőség lehet:

- természeti katasztrófák: árvíz, jég, egyéb
- politikai krízis
- pandémia
- egyéb előre nem látható helyzet.

Ezek a válsághelyzetek alapvetően kétféle eshetőséget idézhetnek elő:

1. technológiai krízishelyzetet, amikor a rendszerek nem elérhetőek, vagy nem megfelelően működnek, esetleg a hálózati kapcsolat nem elérhető. Lásd: [technikai krízishelyzet](#)
2. Létesítmények elérhetetlensége, megközelíthetlensége, amikor vagy az alkalmazottak, vagy a diákok nem tudnak megfelelően, vagy egyáltalán részt venni a feladatok ellátásában. Lásd: [hozzáférhetetlenség](#)

Mindkét esetben a megfelelő BCP szakasz intézkedései követendők, illetve a Magyar kormány döntései, tanácsai, ezek híján az Európai Unió irányadásai, esetekben a WHO.

Kiterjedt, országos, vagy lokális kihatással bíró esemény idején az információ monitorozása a krízis menedzser és a válságtáb kötelessége.

Alapvető információforrás:

- Magyarország kormánya: <https://www.kormany.hu/hu>
- Európai Unió: [https://europa.eu/european-union/index\\_hu](https://europa.eu/european-union/index_hu)
- World Health Organization: <https://www.who.int>
- egyéb aktuális hivatalos forrás

A hivatalos kormányzati iránymutatáson felül egyéb kríziskezelési megoldások is alkalmazhatóak a válságtáb által.

ALAPÍTVÁNY

## Technikai krízishelyzet

Az alapvető cél, hogy az alkalmazottak rendelkezzenek asztali, vagy hordozható számítógéppel, melyek felhasználhatók bizonyos krízishelyzetekben az üzleti folytonosság biztosítására. Ez ugyanakkor rizikót is jelent, hiszen a technikai eszközök mindig sebezhetőek külső kibertámadásokkal szemben.

Az alapítvány is iskola informatikai berendezései alapvetően laptopflottából állnak. A belső hálózat és laptophasználat ez esetben hasonló az alkalmazottakéhoz.

Ezért az alkalmazottak és a belső rendszerek a következő iránymutatással bírnak:

- biztosítsák az operációs rendszer rendszeres, automatikus frissítését
- csak a támogatott operációs rendszereket telepítsék (elsősorban Windows 10)
- vírusirtó használata, rendszeres frissítése
- megfelelő információbiztonsági előírások betartása:
  - o erős jelszó (legalább 7 karakter, kisbetű, nagybetű, speciális karakter és szám) használata
  - o jelszavak, saját adatok másnak nem adhatóak ki
  - o phishing típusú e-mailek figyelése és törlése
  - o Wifi kapcsolatok biztonságos használata: wireless security beállítása, hálózati tűzfal, WPA3 vagy WPA2 protokoll használata, WEP kikapcsolása
  - o hálózathoz csatlakozó készülékek védelme

Amennyiben akár az intézmények, vagy az alkalmazottak technikai berendezéseit, hozzáféréseit, jelszavait támadás éri, azonnali jelszóváltást kell alkalmazni, illetve külsős technikai szakember segítségét kell kérni, hogy a rendszert megtisztítsák.

Amennyiben az intézmények honlapjait éri támadás, azok külsős technikai szakemberek által történő megtisztítása és visszaállítása alatt, ideglenes alternatív módon teszik közzé a szükséges információkat, kommunikációkat: közösségi média, e-mail elsősorban. Terv továbbá a honlapok ideglenes áthelyezése más domain-re.

A válsághelyzet felismerése és kategorizálása után a megfelelő lépések azonnal kikommunikálандóak az alkalmazottaknak és diákoknak/szülőknek a rendelkezésre álló kommunikációs csatornákon keresztül:

- honlapon való közzététel
- e-mail
- telefon
- közösségi média

Ennek tudatában mindenki megfelelő tájékoztatással bírva tudja a megfelelő lépéseket megtenni az üzletfolytonosság érdekében.



## Hozzáférhetetlenség

A hozzáférhetetlenség az a helyzet, ami akkor áll elő, ha akár ember által kreált krízishelyzet, akár vis maior miatt az alkalmazottak és/vagy a tanulók nem tudnak a tanórákra/munkahelyre eljutni.

Amennyiben ez a helyzet limitált kiterjedésű és előreláthatólag rövid ideig tart, óra és munkarendátszervezéssel kezelendő.

Amennyiben kiterjedtebb időben és személyekre bontva is, úgy a válságstáb döntése alapján alternatív megoldások lépnek életbe. Alapvetően két lehetőség adott és alkalmazandó, a krízishelyzetnek megfelelően:

1. Új telephely keresése, szerződés más vállalatokkal, intézményekkel ideiglenes, vagy hosszabb távú bérlet kialakítására. Az új helyen vagy adottak a tanításhoz/munkához szükséges eszközök helyben, ez esetben a megfelelő kommunikáción kívül nincs teendő, vagy ha nem, akkor az érintett telephelyről kell azt átszállítani, vagy máshonnan bérelni, vásárolni eszközöket. Erre az esetre listát kell készíteni lehetséges bérbeadókról és szállítókról.
2. Távoktatás bevezetése. Ilyen helyzetben nem adott, vagy megoldható a dolgozók érintkezése, vagy közlekedése. Ez főképp természeti katasztrófák esetében állhat elő, vagy pandémia esetén. Ilyenkor a válságterv a távoktatást indikálja. Ez csak a tanulók egy részére alkalmazható azonnali hatályú, kizárólag azokra, akik megfelelő technikai eszközökkel és infrastruktúrával rendelkeznek. A tanárok lehetőségeiről, úgy mint a diákokéről és egyéb alkalmazottakéról felmérést kell készíteni. Ez alapján dönt a válságstáb, hogy az üzletfolytonosságot mely esetekben lehet azonnal, mely esetekben lehet később megkezdeni. Ez az eshetőség a teljes üzletfolytonosságot az incidens bekövetkezésének első hetén nem fogja teljes mértékben biztosítani, ugyanakkor megelőzi a teljes leállást.

Minden esetben megfelelő kommunikációs csatornán kell értesíteni az érintetteket a válságstáb döntése alapján. A helyzetről rendszeres kommunikációt kell folytatni, valamint a helyzetet állandóan monitorozni.

A válsághelyzet felismerése és kategorizálása után a megfelelő lépések azonnal kikommunikálандóak az alkalmazottaknak és diákoknak/szülőknek a rendelkezésre álló kommunikációs csatornákon keresztül:

- honlapon való közzététel
- e-mail
- telefon
- közösségi média

Ennek tudatában mindenki megfelelő tájékoztatással bírva tudja a megfelelő lépéseket megtenni az üzletfolytonosság érdekében.

## Konklúzió

Válságok esetére nem lehet tökéletesen felkészülni, de a lehetőségek szerint meg kell tenni mindent, hogy a rizikót és a már bekövetkezett krízist mitigáljuk.

A mindenkori kormányzati irányelveket figyelembevéve a BCP felülvizsgálandó és folyamatosan kiegészítendő.

Válságok esetén a megfelelő és gyors reakció elengedhetetlen, valamint a folyamatos és érthető kommunikáció.

Ezen irányelvek mentén a legtöbb típusú válság kezelhető, ami az üzletfolytonosságot részben, vagy egészben biztosítani tudja.



## Kiegészítés

### Pandémiás terv

Különleges esetekben nagy kiterjedésű vírusos fertőzések esetén az üzletfolytonosság veszélyeztetve van. Különös tekintettel a COVID-19 esetére, mikor térben és időben nagy kiterjedésű krízishelyzetről van szó.

Ilyen esetekben, a fertőzések megelőzése végett a közösségi terekben, irodákban, tantermekben fokozott elővigyázatosság érvényes, valamint a következő lépések megtétele:

- rendszeres fertőtlenítés
- közvetlen fizikai kontaktus elkerülése (kézfogás, egyéb)
- betegség bármilyen jele esetén közösségbe kerülés szigorúan tilos
- fertőzés gyanús személyekkel való érintkezés, fertőzés gyanús helyeken való tartózkodást követően legalább 14 napos otthoni karantén
- továbbá ezeket kiegészítve a Magyar Kormány útmutatásai (hivatalos levelek, tájékoztató honlapok) irányadóak: <https://www.kormany.hu/hu>
- belső szabályzat és más irányadások által le nem fedett esetekben a World Health Organization iránymutatása alkalmazandó: <https://www.who.int>

Fontos az alkalmazottak és a diákok/szülők azonnali tájékoztatása, mely több felületen keresztül is meg kell történnjen azok visszajelzéséig, melyről rendszerszerű adatbázist kell kialakítani az átláthatóságért:

- honlap
- e-mail
- telefon
- közösségi média

Súlyos esetben, amennyiben a válságstáb, vagy kormányzati rendelet/törvény úgy dönt, hogy a fizikai tanítás felfüggesztendő, azonnali távmunkára való átállás az irányadó.

Erre a következő a terv:

- Incidens kialakulása, válság felmérése és döntés a távmunka bevezetéséről
- Aktuális állapot azonnali felmérése: ki milyen technikai rendszerrel tud részt venni
- A felmérés alapján megismerni, hogy a munka hány százaléka kezelhető távolságból
- Az érintett személyek, akik távmunkában el tudják látni a feladatukat felkeresendő az alábbiakkal:
  - o Útmutatás, hogy távmunkára állnak át
  - o Technikai javaslat: Skype telepítése, video beállítása, tanmódszerek
- aki nem tud távmunkában részt venni, azoknak a felmérése, és az ebből származó károk kezelése alternatív megoldásokkal:
  - o technikai berendezések beszerzésének segítése
  - o javaslat és tájékoztatás a szoftver telepítésről és használatról
  - o rendelkezésre állás (telefon, e-mail, de nem személyesen), ezeknek az alkalmazásában
  - o önkéntesek fogadása: szülők, vállalatok, akik útmutatással/felszereléssel tudják a távmunkát elősegíteni

A krízis aspektusa nem teszi lehetővé a válság azonnali teljeskörű kezelését. Az iránymutató cél elérése:

- <24h: állapotfelmérés, döntéshozatal a távmunkáról
- 24-72h: kommunikáció és átállás megkezdése a populáció 50%-ára
- 72-168h: a folyamat zökkenőmentessé tétele a populáció távmunkás részének, arányuk bővítése
- 7-30 nap: távmunkába állítani az érintettek legalább 75%-át

A folyamatos kommunikációval és a válságmentés bevezetésével kezelhető ez a típusú krízis.