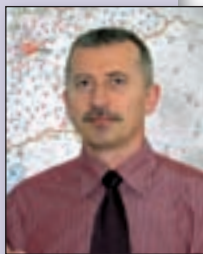


## A BIZTONSÁG ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA – ZÓLYOMI ZSOLT BIZTONSÁGI VEZETŐT KÉRDEZZÜK



# Üzletfolytonosság, krízismenedzsment, vészhelyzet...

Várjuk Olvasóink aktuális, érdekes, fogós kérdéseit!

**■ Úgy látom, hogy egyre nagyobb számban érkeznek kérdések, mégpedig olyanok, amelyekből határozottan látszik a biztonsági területek iránti szakmai, értő érdeklődés. Előzetesen, témakörök szerint rendszereztem a kérdéseket és már választottam is néhányat, a krízismenedzsment témaköréből, miközben bennem is fogalmazódtak meg kérdések, így egy kissé rendhagyó módon most én tenném fel az első kérdést, remélve, hogy ezzel majd az olvasók is egyetértenek!**

– Nagyon fajsúlyos terület a krízismenedzsment, kíváncsian hallgatom!

**■ Sokat hallani mostanában a katasztrófa-elhárításról, vészhelyzeti tervezésről, üzletfolytonossági tervekről, amelyek elengedhetetlenek egy vállalat működtetéséhez, de ugyanakkor azt is tapasztaltam, hogy nem mindig egységesen értelmezik a biztonsági kollégák ezeket a fogalmakat. Ön mit gondol erről?**

– Egyetértek Önnel, én is tapasztalom, hogy esetenként nem pontosan ugyanazt gondolja mindenki egy folyamat, vagy elnevezés mögé, illetve időnként nem a helyes meghatározás kerül használatba egy folyamattal kapcsolatban. Az üzletfolytonossági folyamatról (ang.: Business Continuity Management, rövid.: BCM) mindenki tart, talán fél is, mint „ördög a tömjénfüsttől”, de szerintem nem kellene. A távolságtartás abból eredhet, hogy nem teljesen ismert a folyamat, illetve, ha hallottunk róla, akkor leginkább IT BCM-ről, üzletfolytonosságról hallottunk, ami az üzletfolytonosságnak csak egy része. Az üzletfolytonosságnak a lényege, hogy hogyan tudunk egy vészhelyzet, vagy egy krízishelyzet után visszatérni a normál üzleti folyamatainkhoz, a lehetséges legkisebb anyagi és reputációs kárral. Az üzletfolytonosság magában foglalja a krízismenedzsmentet (ang.: Crisis Management, rövid.: CM), és a vészhelyzeti folyamatot (Emergency Management, rövid.: EM), készenlélet, válaszlépéseket. Ez a három terület szorosan összekapcsolódik és egymásra épül. Az üzletfolytonossági folyamatban meg kell szólítani a különböző üzleti területeket, és megkérni őket, hogy azonosítsák be a krízisfolyamataikat, illetve az azokhoz tartozó munkaköröket, majd ezek

alapján dolgozzák ki a szervezetükre vonatkozó üzletfolytonossági tervüket (ang.: Business Continuity Plan, rövid.: BCP). Így a különböző szervezeti egységek üzletfolytonossági terveinek az összevonásával elkészíthető a vállalat üzletfolytonossági terve is.

**■ Tudna erre egy példát mondani?**

– Természetesen. Tétélezzük fel, hogy egy termelő üzemről beszélünk, ahol létfonosságú az alapanyagok, segédanyagok, stb. időben történő beérkezése, rendelkezésre állása. Tehát az alapanyagellátás egy krízisfolyamat a vállalat és az üzletfolytonosság szempontjából. Ha nincs alapanyag, mert például valamilyen okból kifolyólag a beszállítónk nem tud szállítani, akkor nem lehet termelni, nem lesz bevétel. Két megoldás lehet, az egyik, hogy biztonságos szintre hozzuk fel az alapanyag készletet, illetve alternatív beszállítók után nézünk, hogy biztosítani tudjuk a termelés zavartalanágát. Nagyon fontos, hogy az üzletfolytonossági terveknek előre el kell készülniük és folyamatosan felül kell azokat vizsgálni, illetve módosítani, amennyiben szükséges. Ha nem vagyunk ezen tervek birtokában, akkor egy vész-, vagy krízishelyzet esetén sokkal több időbe és pénzbe fog kerülni a termelés normál szintű visszaállítására.

**■ Említette, hogy munkaköröknek is lehet összefüggése a krízisfolyamatokkal az üzletfolytonosság szempontjából, ezt hogyan kell érteni?**

– Nézzünk egy példát a biztonsági szervezetek életéből, van egy kolléga a biztonságtechnikai csapatban, aki mondjuk a kamera-, vagy a beléptetőrendszer felelőse, ismeri csinját-bínját, valósággal mágusa a rendszernek. Ez nagyon örvendetes a szervezet szempontjából, de ugyanakkor nagyon kockázatos is, mert mi történik, ha ez a kolléga kiesik a munkából egy időre, egy baleset, betegség, vagy családi események miatt?! Igaz, szokták azt mondani, hogy pótolhatatlan ember nincs, de egy jó szakembert nyilvánvalóan nem lehet egy pillanat alatt a szögről lekasztani! Ebben az esetben úgy tudjuk kizárni ezt a kockázati tényezőt és biztosítani a saját szervezetünkön belül az üzleti folytonosságot, ha legalább egy másik kollégával is betanultatjuk a rendszert és biz-

tosítjuk, hogy folyamatosan figyelemmel tudja kísérni azt a területet is, amit ugyan nem ő működtet, de alkalomadtán neki kell majd belepnie és ideiglenesen, de megfelelően vinnie azokat a feladatokat.

**■ Hogyan is kapcsolódnak ide a krízis-, és vészhelyzetek?**

– A vészhelyzeti folyamatnak domináns részét képezik a vészhelyzeti tervek, amelyek biztosítanak egy vészhelyzeti készenléletet, és meghatározzák, hogy különböző vészhelyzetek esetén milyen válaszlépéseket kell megtenni, illetve ezeket a válaszlépéseket milyen szervezeteknek kell végrehajtani, kik a felelősök. Egy egyszerű példával élve: tűz esetén mi a teendő és az kinek a feladata, pl.: tűzjelzés, tűzoltóság értesítése, tűzoltás, stb. Sajnálatosan nem minden vészhelyzetet lehetséges elhárítani, megoldani, előfordulhat, hogy egy vészhelyzet krízishelyzetté alakul és itt következik a krízismenedzsment. Krízishelyzet az, amikor a vészhelyzetet nem sikerül a vészhelyzeti válaszlépésekkel megszüntetni és az súlyosabb eseménnyé, krízissé vált, ami már meghaladja a vészhelyzeti reagáló csapatok kompetenciáját. Ebben az esetben kerül összehívásra a krízismenedzsment feladata a károk elhárítása, illetve mérséklése, tekintettel az emberekre, anyagi-, környezeti-, és a vállalat reputációs értékeire. Ezt úgy lehet elérni, hogy létre kell hozni a krízismenedzsment vezetőségét, ahol a vállalat működtetése és a krízishelyzetek elhárítása szempontjából minden kulcsfontosságú terület a legmagasabb szinten képviselve legyen. Minden vezetőnek kell, hogy legyen legalább egy helyettese, aki távollétében tudja képviselni. A krízismenedzsment vezetőségét ki kell oktatni a krízishelyzetbeli feladatára. A krízismenedzsment vezetőségét legalább évente egyszer össze kell hívni, ahol frissítő jellegű oktatást kell számukra biztosítani. Át kell tekinteni a krízismenedzsment folyamatát, időszzerű módosításokat tehetnek, illetve célszerű egy szimulációs gyakorlatot is tartani, hogy biztosítani tudjuk a lehető legmagasabb szintű készenléletet, ezáltal biztosítva a leghelyesebb döntések meghozatalát egy valószínű krízishelyzet bekövetkezésekor.

**■ „Szükségesek-e a kiűritési gyakorlatok egyáltalán, kell-e ilyen indokolatlan akciókkal a biztonsági szervezet ellen hangolni a dolgozókat, hisz egy igazi vészhelyzetben úgyis mindenki menekülni fog!” – kérdezi egy olvasónk.**

– Elengedhetetlenül szükséges! Vészhelyzetben csak a begyakorolt dolgok működnek, ha ilyenek nincsenek, akkor jobb esetben nem biztos, hogy célravezető rögtönzésekkel, illetve legrosszabb esetben óriási pánikkal és zűrzavarral számolhatunk. Nem értek egyet azzal a véleményel, hogy magunk ellen hangoljuk a dolgozókat. Szerintem a legtöbb kollégánk tisztá-

ban van a gyakorlatok szükségességével, természetesen manapság „divatos, menő” dolog zúgolódní, „hogymár megint ki kellett jónni az irodából, mert meleg van, vagy éppen hideg, de különben is milyen fontos munkát kellett félbeszakítani, stb”. Valójában belül mindenki vágyik a biztonságra, még a hőbörgők is, sőt, ha látnak ilyenkor a gyakorlatok során például egy tűzoltót munka közben, akkor azt képesek önfelédten figyelni és csodálni is egy kicsit.

■ **„Hogyan tudjuk biztosítani egy kiürítési gyakorlatnál, hogy a lehető legrövidebb idő alatt hajtsák végre a kollégák a kiürítést?”**

– Jól láthatóan ki kell jelölni a menekülési útvonalakat, a vészkijáratokat, illetve gyülekezési pontokat kell kialakítani. Nagyon fontos, hogy

mindenhol jól hallható kihangosító-rendszerrel szereljünk föl a létesítményeinket. Az összes technikai rendszert folyamatosan, lehetőleg hente, de legfeljebb havonta teszteljük le, hogy megfelelően működnek-e, illetve ha bármilyen problémát észlelünk, azt haladéktalanul orvosoljuk, javítassuk ki. A dolgozókat ki kell oktatni, hogy mi a teendő vészhelyzet esetén, a hangjelzés esetén azonnal, a lehető legközelebbi vészkijáraton keresztül hagyja el az épületet és menjen a kijelölt gyülekezési pontra és ott tartózkodjon, míg más utasítást nem kap. A biztonsági szervezet feladata egy kiürítés során, hogy ellenőrizze, hogy minden helyiséget elhagytak-e a dolgozók, illetve megakadályozza, hogy a már kiürített épületekbe bárki

visszatérjen. Ha valaki nem hajlandó részt venni a kiürítésben, arról a személyről jelentést kell készíteni, és a vezetőjénél kezdeményezni a fegyelmi eljárást. A vészhelyzeti gyakorlatot, kiürítést a megfelelő fontossággal kell kezelni!

■ **Lezárva a mai beszélgetésünket, azt gondolom, hogy megint sikerült beleásni a biztonság egyik szignifikáns területébe.**

– Azt is kijelenthetjük, hogy ez nem játék, nagyon sok múlik azon, hogy a krízismenedzsment egy működő folyamat legyen vállalatunknál, mert csak így biztosíthatjuk értékeink megfelelő védelmét egy krízishelyzet folytán.

■ **Köszönöm, remélem hamarosan folytatjuk!**

K. M.