



**EPSILONNET**  
GROUP OF COMPANIES

# Πλάνο Επιχειρησιακής Συνέχειας

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

## Περιεχόμενα

1.Εισαγωγή.....	3
2.Προτεραιότητες και υποχρεώσεις για την Epsilon Net SA .....	3
3.Κίνδυνοι κλειδιά και μέτρα ελαχιστοποίησης.....	4
3.1 Υποθέσεις.....	4
3.2 Καταστροφικά περιστατικά .....	4
4.Ρόλοι και υποχρεώσεις.....	6
5.Επείγουσα διαδικασία ανάκτησης .....	7
5.1. Ενεργοποιήστε τις διαδικασίες επείγουσας εκκένωσης .....	7
5.2 Ενεργοποιήστε το πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας .....	7
5.3 Διαχειριστείτε άμεσες ανησυχίες του προσωπικού (κατά τη διάρκεια της εργασίας).....	8
5.4 Γνωστοποιείτε στο προσωπικό το περιστατικό (εκτός κανονικών ωρών εργασίας) .....	9
6. Διαδικασία ανάκτησης της επιχείρησης.....	11
6.1 Ιδρύστε το γραφείο ανάκτησης της επιχείρησης (προσωρινά εκτός εγκαταστάσεων τοποθεσία).....	11
6.2 Προτεραιότητες και διαδικασίες επικοινωνίας.....	12
6.3 Επαναφέρετε τις υπηρεσίες στην κεντρική εγκατάσταση .....	13
7. Σύστημα επιχειρησιακής συνέχειας για ICT .....	13
7.1 HRM.....	13
7.2 E-mail .....	14
7.3 Δίκτυο (συμπεριλαμβανομένου φακέλου & εκτύπωσης) & απομακρυσμένης πρόσβασης .....	16
7.4 Τηλέφωνα-σταθερά .....	17
7.5 Εξειδικευμένο Προσωπικό .....	18
7.6 CRM .....	19
7.7 Ιστοσελίδα Customer Support Portal .....	19
7.8 ERP .....	19
7.9 Πανδημία .....	20
8. Επείγον ομάδα εκπροσώπων .....	20
9. Λίστες επικοινωνίας.....	21
9.1 Δέντρο κλήσεων προσωπικού .....	21
9.2 Λίστες επικοινωνίας προσωπικού, προμηθευτών και μετόχων.....	22

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

## 1. Εισαγωγή

Το πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας έχει αναπτυχθεί για να ελαχιστοποιεί απρόβλεπτες αλλαγές στις υπηρεσίες της Epsilon Net SA σε περιόδους κρίσης. Εκθέτει τι θα πρέπει να κάνει η επιχείρηση αν οι κανονικές δραστηριότητές της δεν μπορούν να συνεχιστούν λόγω ενός προβληματικού γεγονότος όπως απώλεια τεχνολογίας, κτιρίου ή ενός μεγάλου μέρους του προσωπικού.

Το πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας:

- Πρακτικά επισημοποιεί τις ενέργειες που θα πρέπει να κάνετε
- Ελαχιστοποιεί το χρόνο για την επαναλειτουργία της επιχείρησης
- Αναγνωρίζει τις προτεραιότητες της επιχείρησης έτσι ώστε αν οι υπηρεσίες είναι περιορισμένες, να μπορούν να κατανεμηθούν αποτελεσματικά

## 2. Προτεραιότητες και υποχρεώσεις για την Epsilon Net SA

Κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού αυτές είναι οι προτεραιότητες και οι υποχρεώσεις για τη Epsilon Net SA

Γενικά	<p>Όλο το προσωπικό της Epsilon Net SA είναι ασφαλή και υπεύθυνο</p> <p>Η Epsilon Net SA διαχειρίζεται την κατάσταση διασφαλίζοντας ότι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μάνατζερ ή άλλοι ειδοποιούν τον Business Continuity Manager (BCM) αμέσως για προβλήματα που σταματούν την λειτουργία της επιχείρησης</li> <li>• Οι ενέργειες και προτεραιότητες του προσωπικού είναι σύμφωνες με την συνολική στρατηγική ανάκαμψης της επιχείρησης</li> <li>• Υπάρχουν χειροκίνητες έκτακτες λύσεις για κρίσιμες διαδικασίες της επιχείρησης</li> <li>• Το κοινό μπορεί να προμηθευτεί θεμελιώδεις υπηρεσίες σε ένα κατάλληλο επίπεδο</li> </ul>
--------	--

Κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης	<p>Κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης Epsilon Net SA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνίες <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Δημιουργήστε μια κεντρική περιοχή για το προσωπικό της Epsilon Net SA και μετόχους κλειδιά και επικοινωνήστε εγκαίρως με τους ενδιαφερόμενους</li> </ul> </li> <li>• Βεβαιωθείτε ότι το περιοδεύον προσωπικό γνωρίζει την έκταση του επείγον περιστατικού και έχει ένα τηλέφωνο επικοινωνίας για το γραφείο της Epsilon Net SA. Γνωστοποιήστε ποια ηλεκτρονικά συστήματα είναι διαθέσιμα και ετοιμάστε τα για χρήση</li> <li>• Επιβεβαιώστε ποιες λειτουργίες της επιχείρησης θα δοθούν</li> </ul>
--------------------------------------	---

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

<p>Δημόσιο επείγον περιστατικό</p>	<p><i>Αν έχετε μια υποχρέωση σε πελάτες κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού</i></p> <p>Για να διασφαλιστεί η ασφάλεια των πελατών μας κατά τη διάρκεια ενός δημόσιου επείγοντος περιστατικού, και η συνέχεια της παροχής υπηρεσιών σε αυτούς, η Epsilon Net SA θα προβεί σε όλες τις ενέργειες που αναλύονται παρακάτω.</p> <p><i>Αν δεν έχετε υποχρέωση σε πελάτες κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού</i></p> <p>Η Epsilon Net SA δεν είναι ένας οργανισμός που διαχειρίζεται μείζων και απολύτως απαραίτητες πηγές για μια αποτελεσματική απόκριση σε μια εκδήλωση δημόσιου επείγον περιστατικού.</p> <p>Ο σκοπός της Epsilon Net SA κατά τη διάρκεια ενός δημόσιου επείγον περιστατικού είναι η ασφάλεια του προσωπικού της και η διατήρηση των βασικών λειτουργιών του γραφείου.</p>
------------------------------------	---

### 3. Κίνδυνοι κλειδιά και μέτρα ελαχιστοποίησης

#### 3.1 Υποθέσεις

Η ανεπάρκεια του συστήματος υποστήριξης της επιχείρησης μπορεί να αναστατώσει την επιχείρηση, αλλά η υπόθεση είναι ότι σοβαρή αναστάτωση δεν είναι πιθανό να προκύψει μέχρι τουλάχιστον μετά από 1 ημέρα. Το πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας το λαμβάνει αυτό υπόψη.

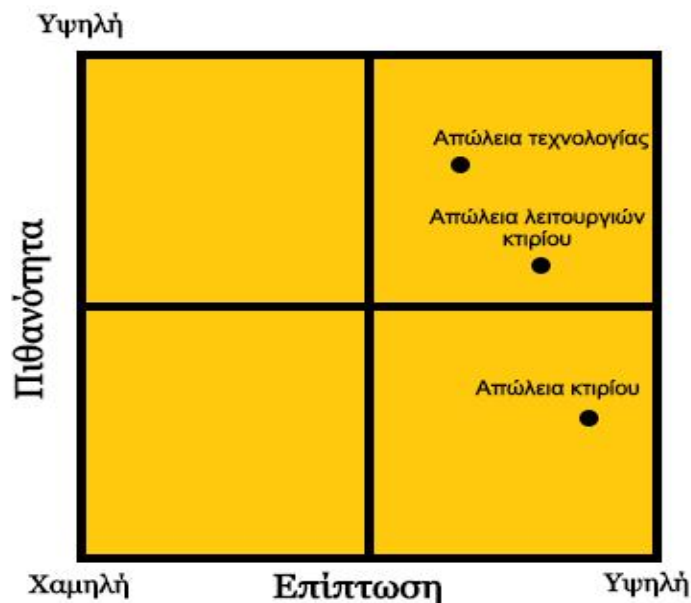
#### 3.2 Καταστροφικά περιστατικά

Αυτό το πλάνο επικεντρώνει σε γεγονότα που είναι πιο πιθανόν να συμβούν. Αυτά τα τρία γεγονότα (σε σειρά επίδρασης) είναι:

1. Απώλεια κτιρίου γραφείων (π.χ σεισμός, φωτιά)
2. Απώλεια λειτουργιών του γραφείου (π.χ ρεύμα, αέριο, πλημμύρα)
3. Απώλεια τεχνολογίας:
  - a. Τηλέφωνα-σταθερές γραμμές
  - b. E-mail
  - c. Δίκτυο (συμπεριλαμβανομένου φακέλου και εκτύπωσης) & απομακρυσμένης πρόσβασης
  - d. CRM
  - e. ERP
  - f. HRM
  - g. Customer Support Portal
4. Εξειδικευμένο προσωπικό
5. Πανδημία

Το γράφημα παρακάτω δείχνει τη σχετική επίπτωση και πιθανότητα πιθανόν καταστροφικών περιστατικών.

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ



Ένας κίνδυνος κλειδί για το προσωπικό είναι να μην μπορεί να έχει πρόσβαση ή να φύγει από το κτήριο. Αναχωρήσεις ή προσβάσεις μπορεί να αρνηθούν ως αποτέλεσμα αποτυχημένης μεταφοράς, περιβάλλοντος (π.χ πλημμύρες, σεισμοί), προσωπικού ή πολιτικών λόγων.

Η αντίδραση κλειδί για αποκρίσεις σε αδυναμίες αναχώρησης ή πρόσβασης στο κτήριο είναι σχεδιασμένη παρακάτω. Συγκεκριμένες οδηγίες για συγκεκριμένα προβλήματα βρίσκονται λεπτομερώς στο συγκεκριμένο σύστημα επιχειρησιακής συνέχειας (δες σελίδα 7).

Χαρακτηριστικά της διακοπής	Αξιολόγηση εκτίμησης ρίσκου	Δράση για βραχυχρόνια διακοπή μέχρι 1 ημέρα Τοποθεσία ανάκτησης	Δράση για μακροχρόνια διακοπή	
			Περισσότερο από 1 ημέρα λιγότερο από 3 ημέρες Τοποθεσία ανάκτησης	Περισσότερο από 3 ημέρες Τοποθεσία ανάκτησης
Όχι πρόσβαση σε γενική περιοχή Πυλαία	μέτριο	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι
Προσωπικό να μη μπορεί να φύγει ή να εισέλθει στο κτήριο	χαμηλό-μέτριο			
Όχι πρόσβαση στη πόλη Θεσσαλονίκη	μέτριο	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι
Όχι πρόσβαση στο τετράγωνο που βρίσκονται τα γραφεία	μέτριο-χαμηλό	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι	Το προσωπικό εργάζεται από το σπίτι

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

### 3.2.1 Απώλεια τεχνολογίας

Σύστημα	Ανεκτή διακοπή	Ανεκτή απώλεια δεδομένων
Τηλέφωνα (σταθερή γραμμή)	1 ημέρα	1 ημέρα
Email	1 ημέρα	1 ημέρα
Δίκτυο (συμπεριλαμβανομένου πρόσβαση από απόσταση)	1 ημέρα	1 ημέρα
CRM	1 ημέρα	1 ημέρα
ERP	1 ημέρα	1 ημέρα
HRM	3 ημέρες	3 ημέρες
Customer Support Portal	3 ημέρες	3 ημέρες

### 4. Ρόλοι και υποχρεώσεις

Κατά τη διάρκεια ενός επειγόν περιστατικού αυτοί είναι οι ρόλοι και οι υποχρεώσεις.

Ρόλος	Ποιος	Υποχρεώσεις
Business Continuity Manager (BCM)	<i>CIO</i>	Επικοινωνήστε με τον Chief Review Officer μόλις σας γνωστοποιηθεί το περιστατικό Κανονίστε την αρχική συνάντηση του Emergency Decision Group που αποφασίζει σε επειγόν περιστατικά (BCM, CRO και Σύμβουλο Τεχνολογίας) για να: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενεργοποιήσετε το πλάνο συνέχειας της επιχείρησης</li> <li>• Αναλάβετε επειγόν καθήκοντα</li> <li>• Επικυρώστε κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης και τοποθεσία ανάκτησης της επιχείρησης</li> </ul> Επαναφέρετε υπηρεσίες στην Epsilon Net SA
Chief Review Officer (CRO)	<i>CFO</i>	Επικοινωνήστε με τον BCM μόλις σας γνωστοποιηθεί το περιστατικό Επικυρώστε τις αποφάσεις του Emergency Decision Group σε επειγόν περιστατικά Καθοδηγήστε τη διοικητική ομάδα της Epsilon Net SA Επικοινωνία στον οργανισμό (συμπεριλαμβανομένου του συμβουλίου)
Business Recovery Office Manager	<i>IT Manager</i>	Οργανώνετε την εγκατάσταση του γραφείου ανάκτησης της επιχείρησης μαζί με τους μάντζερ.
Σύμβουλος τεχνολογίας	<i>Motive Συμβουλευτική</i>	Οργανώνετε την διοίκηση του ICT BCP

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

Communication Contact Role	CCO	Επικοινωνία με: <ul style="list-style-type: none"> <li>• πελάτες</li> <li>• μετόχους</li> <li>• ΜΜΕ</li> <li>• <i>Οποιοσδήποτε άλλος σημαντικός για τον οργανισμό σας</i></li> </ul>
Human Resources	HR Manager	Επικοινωνία και ενημέρωση προσωπικού για θέματα Business Continuity
Legal	Νομικός Σύμβουλος	Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαχείρισης των θεμάτων Business Continuity και τελικός νομικός έλεγχος αποφάσεων

## 5.Επείγουσα διαδικασία ανάκτησης

### 5.1. Ενεργοποιήστε τις διαδικασίες επείγουσας εκκένωσης

Πότε	Ποιος	Διαδικασία	Βήμα	Δράση	Ποιος/ ολοκληρώθηκε
Μόλις ενημερωθείτε για το επείγον περιστατικό	Security Manager	Το κτήριο είναι ελεύθερο από όλο το προσωπικό που χρησιμοποιεί διαδικασίες επείγουσας εκκένωσης	1	Εφαρμογή σχεδίου εκκένωσης. Με την ολοκλήρωση της εκκένωσης ενημερώνεται ο BCM	

### 5.2 Ενεργοποιήστε το πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας

Πότε	Ποιος	Διαδικασία	Βήμα	Δράση	Ποιος/ ολοκληρώθηκε
Μόλις ενημερωθείτε για το επείγον περιστατικό	Ο Business Continuity Manager (BCM) σε συνδυασμό με τον Chief Review Officer (CRO) αν είναι διαθέσιμος	Ο BCM ακολουθεί αυτή τη διαδικασία για να ενεργοποιήσει και να εφαρμόσει το BCP	1	Σημειώστε λεπτομέρειες του περιστατικού από την αρχή: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τι έγινε</li> <li>• Πρόσβαση στο κτήριο</li> <li>• Ποιος έχει ενημερωθεί (επείγον υπηρεσίες, τμήματα ανάκτησης κλειδιά, μάνατζερ τμημάτων)</li> <li>• Λεπτομέρειες κάθε άμεσης βλάβης, κτλ στο προσωπικό</li> </ul>	
			2	Βεβαιωθείτε ότι οι διαδικασίες επείγουσας εκκένωσης βρίσκονται σε εξέλιξη και ζητήστε τακτικές ενημερώσεις να παρέχονται στον BCM	

Ενεργοποιήστε το σύστημα επιχειρησιακής συνέχειας (συνέχεια)

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

			3	<p>Συγκαλέστε μια συνάντηση του Emergency Decision Group (BCM, CRO και Σύμβουλο Τεχνογνωσίας) που εκτιμούν την επιρροή του περιστατικού στην επιχείρηση και αποφασίζουν τα παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κινητοποιήστε το BCP</li> <li>• Άμεσα επείγοντα καθήκοντα (αντίδραση πρώτης ώρας)</li> <li>• Αποφασίστε τις λειτουργίες κλειδιά της επιχείρησης που θα εκτελεστούν</li> <li>• Συμφωνείστε την ανάγκη και τοποθεσία ενός γραφείου ανάκτησης της επιχείρησης; Αναθέστε ρόλο ενός Business Recovery Office Manager</li> <li>• Αναθέστε ατομικά να εκτελείται ο ρόλος της επαφής επικοινωνίας</li> <li>• Προσωπικό “κλειδί” να παραμένει στις εγκαταστάσεις και να συμφωνήσει σε δράσεις για να παραμείνει προσωπικό</li> </ul>	
			4	<p>Συμβουλευτέτε μάντζερς για αποφάσεις που έχουν πάρει και κάντε τους να προωθήσουν τις πληροφορίες στο προσωπικό τους.</p>	
			5	<p>Επικοινωνήστε με το προσωπικό να αποδεχτεί τον Business Recovery Office Manager και του ρόλους Communication Contact.</p>	
			6	<p>Βεβαιωθείτε ότι κατάλληλες αρχές είναι σε ετοιμότητα.</p>	

### 5.3 Διαχειριστείτε άμεσες ανησυχίες του προσωπικού (κατά τη διάρκεια της εργασίας)

Πότε	Ποιος	Διαδικασία	Βήμα	Δράση	Ποιος/ ολοκληρώθηκε
Θα πρέπει να διαχειριστείτε το προσωπικό σας κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού για να βεβαιωθείτε ότι είναι ασφαλές, ενημερώνεται και είναι προγραμματισμένο για να δουλέψει ή να πάει σπίτι.	Διευθυντές τμημάτων	Οι διευθυντές τμημάτων χρησιμοποιούν τις παρακάτω διαδικασίες για να διαχειριστούν το προσωπικό αφού οι διαδικασίες επείγουσας εκκένωσης έχουν ολοκληρωθεί.	1	Σημειώστε τη φυσική τοποθεσία όλου του προσωπικού- επιβεβαιώστε ποιος ήταν στην εργασία του σήμερα, ποιος είναι σε άδεια, ποιος δεν υπολογίζεται.	
			2	Βεβαιωθείτε ότι το προσωπικό είναι	

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ



				μαζεμένο σε μια κεντρική τοποθεσία και του έχει δοθεί πρόσβαση σε τηλέφωνα για να σιγουρέψουν στις οικογένειές τους ότι είναι ασφαλείς. Βεβαιωθείτε επίσης ότι τους έχει δοθεί φαγητό και αναψυκτικά.	
			3	Συνεργαστείτε με HR Manager για να οργανώσετε ιδιωτική παροχή συμβουλών και μετακίνηση όταν και όπου χρειάζεται.	
			4	Στείλτε στίτι το προσωπικό που δεν χρειάζεται με οδηγίες πότε θα επικοινωνήσουν με συμβουλές κάποιας αλλαγής και πότε/που θα επιστρέψουν στην δουλειά.	
			5	Παρέχετε τακτικά updates όπως έχετε συμβουλευτεί από το BCM. (use staff call tree in section 9.1)	

**5.4 Γνωστοποιείτε στο προσωπικό το περιστατικό (εκτός κανονικών ωρών εργασίας)**

Πότε	Ποιος	Διαδικασία	Βήμα	Δράση	Ποιος/ ολοκληρώθηκε
Αμέσως μόλις λάβετε μια κλήση από τον Security Manager	Ο Security Manager θα επικοινωνήσει με τον CRO να επικοινωνήσει με μέλη της ομάδας	Ο CRO θα ακολουθεί τις παρακάτω διαδικασίες.	1	Πάρτε όλες τις σχετικές λεπτομέρειες από την κλήση: τι έγινε; Υπάρχει πρόσβαση στο κτήριο; Με ποιον θα χρειαστεί να επικοινωνήσετε και τι πληροφορίες θα προωθήσετε;	
			2	Τσεκάρτε το δέντρο κλήσεων για να δείτε με ποιους πρέπει να επικοινωνήσετε. (χρησιμοποιείτε το δέντρο κλήσεων στη σελίδα 9.1)	

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

			3	<p>Φτιάξτε μια λίστα για κάθε άτομο που να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ποιο προσωπικό θέλετε στο γραφείο ανάκαμψης της επιχείρησης και ποιο προσωπικό θέλετε σε stand-by στο σπίτι</li> <li>• Τι πρέπει να κάνουν</li> <li>• Ο προγραμματισμένος ρόλος τους(αν δεν ξέρουν ήδη)</li> <li>• Το τηλέφωνο επικοινωνίας σας/λεπτομέρειες για αυτούς σε περίπτωση που έρθουν αντιμέτωποι με προβλήματα καθώς εκτελούν αυτά που τους έχετε ζητήσει</li> </ul>	
			4	<p>Κάντε τις κλήσεις-περάστε πληροφορίες που έχουν προετοιμαστεί από πιο πάνω (χρησιμοποιείστε το δέντρο κλήσεων του προσωπικού στο τμήμα 9.1)</p>	

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

## 6. Διαδικασία ανάκτησης της επιχείρησης

### 6.1 Ιδρύστε το γραφείο ανάκτησης της επιχείρησης (προσωρινά εκτός εγκαταστάσεων τοποθεσία)

Η Epsilon Net SA μπορεί να χρειαστεί να ιδρύσει ένα γραφείο ανάκτησης της επιχείρησης ως προσωρινό μέρος για να εκτελέσει η επιχείρηση μετά από ένα επειγόν περιστατικό όπου η πρόσβαση στο γραφείο είναι περιορισμένη για περισσότερο από μία βδομάδα.

Πότε	Ποιος	Διαδικασία	Βήμα	Δράση	Ποιος/ ολοκληρώθηκε
Όσο πιο σύντομα γίνεται μετά το περιστατικό, ακολουθώντας οδηγίες από τον BCM	Business Recovery Office Manager	Συντονίστε την εγκατάσταση του γραφείου ανάκτησης της επιχείρησης μαζί με IT Manager γραφείου ανάκτησης και προσωπικό	1	Προετοιμασία IT Cloud υποδομών και φυσικού χώρου στο υποκατάστημα της Αθήνας.	
			2	Ενημερώστε τα μέλη του προσωπικού από κάθε τμήμα για τον προσωρινό τρόπο εργασίας της επιχείρησης.	
			3	Τσεκάρετε ότι είναι διαθέσιμοι για χρήση οι πόροι από τα τμήματα και κάντε απαραίτητα βοηθήματα αν δεν είναι όλοι οι πόροι διαθέσιμοι. Όπου απαιτείται κανονίστε για την αγορά αντικειμένων.	
			4	Κατανέμετε πόρους για κάθε τμήμα	
			5	Συντονίστε την εγκατάσταση εξοπλισμού υπολογιστών και τηλεφώνων.	
			6	Διατηρήστε εφαρμογές τηλεδιάσκεψης για την εσωτερική επικοινωνία των τμημάτων του οργανισμού.	

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

## 6.2 Προτεραιότητες και διαδικασίες επικοινωνίας

Πότε	Ποιος	Διαδικασία	Βήμα	Δράση	Ποιος/ ολοκληρώθηκε
Άμεσα	Ο BCM		1	Λάβετε επιβεβαίωση για την τοποθεσία ανάκτησης της επιχείρησης.	
			2	Επιβεβαιώστε ότι λειτουργεί η προσωρινή εκτροπή όλων των τηλεφωνικών κλήσεων στο τηλεφωνικό κέντρο του γραφείου ανάκτησης.	
			3	Παρέχετε τακτικά πληροφορίες για την κατάσταση ανάκτησης στο CRO, ειδικά τι υπηρεσίες της Epsilon Net SA που είναι διαθέσιμες και, όποιες δεν είναι διαθέσιμες και έναν αναμενόμενο χρόνο ανάκτησης.	

### Προτεραιότητες και διαδικασίες επικοινωνίας (συνέχεια)

Μια μέρα μετά			3	Ενισχύστε την ομάδα υποδοχής τηλεφωνικών κλήσεων (γραμματείες) με πρόσθετο προσωπικό στο γραφείο ανάκτησης	
Μια μέρα μετά	CCR		4	Ενημερώστε το πελατολόγιο του οργανισμού με τη χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και με ανάρτηση στους λογαριασμούς Social Media του οργανισμού.	
Μια μέρα μετά	CCR		5	Επικοινωνήστε με σημαντικούς εξωτερικούς μετόχους και οργανισμούς για να εξακριβώσετε την επικοινωνία.	
Όπως απαιτείται	CCR		6	Χειριστείτε κλήσεις από μετόχους και ΜΜΕ.	

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

### 6.3 Επαναφέρετε τις υπηρεσίες στην κεντρική εγκατάσταση

Πότε	Ποιος	Διαδικασία	Βήμα	Δράση	Ποιος/ ολοκληρώθηκε
Μόλις η πρόσβαση και οι υπηρεσίες στο γραφείο είναι διαθέσιμες	BCM		1	Βεβαιωθείτε ότι όλες οι ανάγκες ασφάλειας έχουν καλυφθεί	
	BROM		2	Βεβαιωθείτε ότι η χρησιμότητα του γραφείου θα συνεχίσει να ικανοποιεί τις ανάγκες της Epsilon Net SA	
	BROM		3	Αξιολογήστε τις τεχνικές προϋποθέσεις για να επαναφέρετε τις υπηρεσίες στο γραφείο.	
			4	Αξιολογήστε τις ανάγκες για έπιπλα και εγκαταστάσεις για την επαναφορά των υπηρεσιών στο γραφείο.	
	Security Manager		5	Βεβαιωθείτε ότι όλες οι προϋποθέσεις υγείας και ασφάλειας είναι σε ετοιμότητα.	
	BROM		6	Βεβαιωθείτε ότι όλες γενικά οι υπηρεσίες του γραφείου είναι σε ετοιμότητα.	
	HR Manager		7	Κανονίστε για την επιστροφή του προσωπικού στο γραφείο.	

## 7. Σύστημα επιχειρησιακής συνέχειας για ICT

### 7.1 HRM

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια μέχρι 1 ημέρα	Μακροχρόνια πάνω από 1 ημέρα
<b>Σύστημα HRM</b>	Μη πρόσβαση στο κτήριο & μη πρόσβαση στο σύστημα HRM	Ανάκτηση συστήματος HRM στο γραφείο ανάκτησης και τηλε-εργασία	Ανάκτηση συστήματος HRM στο γραφείο ανάκτησης και τηλε-εργασία
	Πρόσβαση στο κτήριο αλλά όχι πρόσβαση στο σύστημα HRM	Ανάκτηση συστήματος HRM σε νέο εξοπλισμό από αντίγραφα ασφάλειας	Ανάκτηση συστήματος HRM σε νέο εξοπλισμό από αντίγραφα ασφάλειας

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

**7.2 E-mail**

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια Μέχρι 1 ημέρα	Μακροχρόνια περισσότερο από 3 ημέρες
<b>Παραλαβή του e-mail</b>	Μη πρόσβαση στο κτήριο και πεσμένος διακομιστής ανταλλαγής	<p>Θα μπουν σε λειτουργία και για επιλεγμένα άτομα οι λογαριασμοί Office 365 για πρόσβαση στα e-mail.</p> <p>Επικοινωνία με εξωτερικό συνεργάτη για την ανίχνευση του προβλήματος σε επίπεδο networking.</p> <p>Επικοινωνία με πάροχο Τηλεπικοινωνιών για επίλυση τυχόν προβλήματος στην υπηρεσία του.</p> <p>Εναλλαγή υπηρεσίας internet σε εφεδρικό πάροχο.</p> <p>Διαδικασία επαναφοράς από backup της εικονικής μηχανής του Exchange server.</p> <p>Ενημέρωση του προσωπικού για αποκλειστική χρήση των προγραμμάτων ενδοεταιρικής επικοινωνίας, MS Teams.</p>	<p>Διαδικασία επαναφοράς εικονικών μηχανών σε διαφορετικό εξοπλισμό για επαναφορά της υπηρεσίας στο γραφείο ανάκτησης ή στο cloud.</p> <p>Προμήθεια νέου εξοπλισμού στην περίπτωση που απαιτείται για την επαναφορά της υπηρεσίας.</p> <p>Διατήρηση των εισερχόμενων email που δεν εξυπηρετούνται απο το O365 στο σύστημα Spam Experts για διάστημα 5 ημερών. Μετά το πέρας των 5 ημερών μαζική αποθήκευση τους σε εξωτερικό μέσο για διανομή τους όταν επανέλθει η υπηρεσία email</p> <p>Επιλογή εναλλάκτικου παρόχου υπηρεσίας internet και ενέργειες για αναβάθμιση κυκλώματος αν αυτό απαιτείται.</p>

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

<p><b>Παραλαβή του e-mail</b></p>	<p>Πρόσβαση στο κτήριο αλλά πεσμένος διακομιστής ανταλλαγής</p>	<p>Θα μπουν σε λειτουργία και για επιλεγμένα άτομα οι λογαριασμοί Office 365 για πρόσβαση στα e-mail.</p> <p>Επικοινωνία με εξωτερικό συνεργάτη για την ανίχνευση του προβλήματος σε επίπεδο networking.</p> <p>Επικοινωνία με πάροχο Τηλεπικοινωνιών για επίλυση τυχόν προβλήματος στην υπηρεσία του.</p> <p>Εναλλαγή υπηρεσίας internet σε εφεδρικό πάροχο.</p> <p>Διαδικασία επαναφοράς από backup της εικονικής μηχανής του Exchange server.</p> <p>Ενημέρωση του προσωπικού για αποκλειστική χρήση των προγραμμάτων ενδοεταιρικής επικοινωνίας, MS Teams.</p>	<p>Διαδικασία επαναφοράς εικονικών μηχανών σε διαφορετικό ή νέο εξοπλισμό για επαναφορά της υπηρεσίας.</p> <p>Προμήθεια νέου εξοπλισμού στην περίπτωση που απαιτείται για την επαναφορά της υπηρεσίας.</p> <p>Διατήρηση των εισερχόμενων email που δεν εξυπηρετούνται απο το O365 στο σύστημα Spam Experts για διάστημα 5 ημερών. Μετά το πέρας των 5 ημερών μαζική αποθήκευση τους σε εξωτερικό μέσο για διανομή τους όταν επανέλθει η υπηρεσία email</p> <p>Επιλογή εναλλακτικού παρόχου υπηρεσίας internet και ενέργειες για αναβάθμιση κυκλώματος αν αυτό απαιτείται.</p>
-----------------------------------	---	--	---

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

<b>Παραλαβή του e-mail</b>	Μη πρόσβαση στο κτήριο και πεσμένο firewall -E-mail, VPN και μη διαθέσιμη πρόσβαση στο διαδίκτυο	Αυτόματη ενεργοποίηση του εφεδρικού firewall.  Χρησιμοποιήστε λάπτοπ και Η/Υ στο σπίτι για να έχετε πρόσβαση σε λογαριασμούς webmail.  Αν απαιτηθεί θα μπουν σε λειτουργία και για επιλεγμένα άτομα οι λογαριασμοί Office 365 για πρόσβαση στα e-mail.	Ενεργοποίηση συμβολαίου αντικατάστασης εξοπλισμού.  Η εγκατάσταση του καινούργιου firewall θα πρέπει να περιμένει μέχρι να αποκατασταθεί η πρόσβαση στο κτήριο.
<b>Παραλαβή του e-mail</b>	Πρόσβαση στο κτήριο αλλά πεσμένο firewall -E-mail, VPN και μη διαθέσιμη πρόσβαση στο διαδίκτυο	Αυτόματη ενεργοποίηση του εφεδρικού firewall.  Επικοινωνία με εξωτερικό συνεργάτη για διασφάλιση ότι λειτουργούν σωστά όλες οι υπηρεσίες στο επίπεδο του firewall.	Ενεργοποίηση συμβολαίου υποστήριξης και αντικατάσταση του προβληματικού εξοπλισμού με νέο.

### 7.3 Δίκτυο (συμπεριλαμβανομένου φακέλου & εκτύπωσης) & απομακρυσμένης πρόσβασης

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια Μέχρι 1 ημέρα	Μακροχρόνια Περισσότερο από 1 ημέρα
<b>Email, τηλέφωνα, εμπορολογιστικές εφαρμογές, πρόσβαση στο internet, πρόσβαση σε file server, πρόσβαση σε εκτυπωτές</b>	Μη πρόσβαση στο κτήριο αλλά οι servers λειτουργούν	Ανίχνευση προβλήματος και για να οριστούν οι υπηρεσίες που έχουν πρόβλημα.  Επαναφορά εξοπλισμού από εφεδρικά αρχεία.  Επικοινωνία με εξωτερικό σύμβουλο συνεργάτη για παραμετροποίηση του εξοπλισμού.  Λειτουργία εκτός εργασίας.	Λειτουργία εκτός εργασίας.

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ



<p><b>Email, τηλέφωνα, εμπορολογιστικές εφαρμογές, πρόσβαση στο internet, πρόσβαση σε file server, πρόσβαση σε εκτυπωτές</b></p>	<p>Μη πρόσβαση στο κτήριο και ο τελικός Server εκτός λειτουργίας</p> <p>Διακοπή κάποιων ή όλων των κύριων λειτουργιών του οργανισμού.</p>	<p>Αποκατάσταση του server με απομακρυσμένη πρόσβαση.</p> <p>Αν δεν μπορεί να ισχύσει το παραπάνω θα πρέπει να γίνει ανίχνευση για το μέγεθος του προβλήματος και να οριστούν οι υπηρεσίες που δεν είναι διαθέσιμες.</p> <p>Ανάκτηση υπηρεσιών σε εναλλακτικό ήδη υπάρχον εξοπλισμό από αρχεία backup.</p>	<p>Διαδικασία επαναφοράς των υπηρεσιών στο γραφείο ανάκτησης από εφεδρικά αρχεία backup.</p>
<p><b>Email, τηλέφωνα, εμπορολογιστικές εφαρμογές, πρόσβαση στο internet, πρόσβαση σε file server, πρόσβαση σε εκτυπωτές</b></p>	<p>Πρόσβαση στο κτήριο αλλά ο τελικός Server εκτός λειτουργίας</p> <p>Διακοπή κάποιων ή όλων των κύριων λειτουργιών του οργανισμού.</p>	<p>Αποκατάσταση του server από εφεδρικά αρχεία backup.</p> <p>Αντικατάσταση του server με κάποιον ήδη υπάρχον.</p>	<p>Αγορά νέου server και αντικατάσταση του.</p> <p>Επαναφορά του νέου server από εφεδρικά αρχεία backup.</p>

#### 7.4 Τηλέφωνα-σταθερά

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια Μέχρι 1 ημέρα	Μακροχρόνια 2 ημέρες
<p><b>Εισερχόμενες εξερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις.</b></p>	<p>Μη πρόσβαση στο κτήριο και πεσμένες τηλεφωνικές γραμμές</p>	<p>Επικοινωνία με πάροχο για επίλυση του προβλήματος. Ενεργοποίηση συμβολαίου υποστήριξης.</p> <p>Επικοινωνία με εξωτερικό συνεργάτη για επίλυση του προβλήματος στον εξοπλισμό του οργανισμού.</p>	<p>Επικοινωνία με εξωτερικό συνεργάτη και επαναφορά του τηλεφωνικού κέντρου σε στον ήδη υπάρχον εξοπλισμό από εφεδρικά αρχεία backup.</p> <p>Εκτροπή από τον πάροχο τηλεφωνίας των γραμμών στο γραφείο ανάκτησης.</p> <p>Ενεργοποίηση και παραμετροποίηση του τηλεφωνικού κέντρου στον εφεδρικό πάροχο τηλεφωνίας</p>

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

	<p>Πρόσβαση στο κτήριο αλλά πεσμένες τηλεφωνικές γραμμές</p>	<p>Επικοινωνία με πάροχο για επίλυση του προβλήματος. Ενεργοποίηση συμβολαίου υποστήριξης.</p> <p>Επικοινωνία με εξωτερικό συνεργάτη για επίλυση του προβλήματος στον εξοπλισμό του οργανισμού.</p>	<p>Επικοινωνία με εξωτερικό συνεργάτη και επαναφορά του τηλεφωνικού κέντρου σε στον ήδη υπάρχον εξοπλισμό από εφεδρικά αρχεία backup στον ίδιο εξοπλισμό.</p> <p>Ενεργοποίηση και παραμετροποίηση του τηλεφωνικού κέντρου στον εφεδρικό πάροχο τηλεφωνίας</p> <p>Επικοινωνία με εξωτερικό συνεργάτη και επαναφορά του τηλεφωνικού κέντρου στο γραφείο ανάκτησης.</p> <p>Εκτροπή από τον πάροχο τηλεφωνίας των γραμμών στο γραφείο ανάκτησης.</p>
--	--	---	--

### 7.5 Εξειδικευμένο Προσωπικό

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια Μέχρι 3 ημέρες	Μακροχρόνια Περισσότερο από 3 ημέρες
<b>Τηλεφωνήματα</b>	Ασθένεια	Κάλυψη της θέσης εργασίας από άλλο στέλεχος του τμήματος	Ενημέρωση και παράδοση αρμοδιοτήτων σε άλλο στέλεχος του τμήματος. Πρωώθηση επικοινωνιών (τηλέφωνα και emails) του στέλεχους σε άλλο στέλεχος του τμήματος.
	Κατ'οίκον περιορισμός λόγω πανδημίας	Τηλε-εργασία	Τηλε-εργασία
	Πρόσβαση στο κτήριο αλλά δεν δουλεύουν τα κινητά	Επικοινωνήστε με το [Πάροχο κινητής τηλεφωνίας] για να έχετε πρόσβαση σε μεγάλο εύρος του προβλήματος  Κανονίστε με [Πάροχο κινητής τηλεφωνίας] να εγκαταστήσει αποκλίσεις των κινητών νούμερων στο επιχειρησιακό γραφείο ανάκτησης ή στα σταθερά τηλέφωνα του προσωπικού αν αυτό είναι εφικτό	Επικοινωνήστε με το [Πάροχο κινητής τηλεφωνίας] για να έχετε πρόσβαση σε μεγάλο εύρος του προβλήματος  Κανονίστε με το κινητό telco να αφαιρέσει τις αποκλίσεις

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

### 7.6 CRM

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια 1 ημέρα	Μακροχρόνια Περισσότερο από 1 ημέρα
<b>Σύστημα CRM</b>	Μη πρόσβαση στο κτήριο και η υπηρεσία του CRM δεν λειτουργεί.	Προσπάθεια απομακρυσμένης αποκατάστασης του προβλήματος.  Επαναφορά του server από εφεδρικά αρχεία στον ίδιο υπάρχον server.	Επαναφορά του CRM από εφεδρικά αρχεία backup στο γραφείο ανάκτησης.
	Πρόσβαση στο κτήριο και η υπηρεσία του CRM δεν λειτουργεί.	Επαναφορά του server από εφεδρικά αρχεία στον ίδιο υπάρχον server ή σε υπάρχον εξοπλισμό.	Αγορά νέου εξοπλισμού και αποκατάσταση της υπηρεσίας από εφεδρικά αρχεία backup.

### 7.7 Ιστοσελίδα Customer Support Portal

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια 2 ημέρες	Μακροχρόνια Περισσότερο από 3 ημέρες
<b>Ιστοσελίδα</b>	Ιστοσελίδα δεν λειτουργεί	Το τμήμα Web επιχειρεί να αποκαταστήσει την υπηρεσία.  Επαναφορά της υπηρεσίας από εφεδρικά αρχεία backup.	Δημιουργία νέου server και δημιουργίας νέας ιστοσελίδας εξ αρχής.

### 7.8 ERP

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια 2 ημέρες	Μακροχρόνια Περισσότερο από 3 ημέρες
<b>Σύστημα ERP</b>	Μη πρόσβαση στο κτήριο και η υπηρεσία του ERP δεν λειτουργεί.	Προσπάθεια απομακρυσμένης αποκατάστασης του προβλήματος.  Επαναφορά του server από εφεδρικά	Επαναφορά του CRM από εφεδρικά αρχεία backup στο γραφείο ανάκτησης.

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

		αρχεία στον ίδιο υπάρχον server.	
	Πρόσβαση στο κτήριο και η υπηρεσία του ERP δεν λειτουργεί.	Επαναφορά του server από εφεδρικά αρχεία στον ίδιο υπάρχον server ή σε υπάρχον εξοπλισμό.	Αγορά νέου εξοπλισμού και αποκατάσταση της υπηρεσίας από εφεδρικά αρχεία backup.

### 7.9 Πανδημία

Κύριες λειτουργίες της επιχείρησης	Χαρακτηριστικά της διακοπής	Βραχυχρόνια 1 ημέρες	Μακροχρόνια Περισσότερο από 3 ημέρες
<b>Όλες οι υπηρεσίες on premises</b>	Μη πρόσβαση στο κτήριο. Παραμονή προσωπικού σε καραντίνα. Απογόρευση κυκλοφορίας.	Ενεργοποίηση VPN σε όλους τους εργαζομένους. Ενημέρωση για μέτρα ασφαλείας στο σπίτι.	Προημήθεια εξοπλισμού σε εργαζομένους (είτε με την αγορά νέου είτε με μεταφορά των σταθμών εργασίας από την εταιρία στον χώρο τους) όπου αυτό απαιτείτε.
	Πρόσβαση στο κτήριο μετά την λήξη των περιοριστικών μέτρων.	Κλείδωμα του VPN για το σύνολο των χρηστών. Επαναφορά του όποιου εξοπλισμού πίσω στα γραφεία. Καταγραφή ότι έχει γίνει πλήρης επιστροφή του εξοπλισμού.	

### 8. Επείγον ομάδα εκπροσώπων

Συμπληρώστε ποσά στον πίνακα παρακάτω-προσαρμόστε θέσεις για να εξυπηρετεί τον οργανισμό σας.

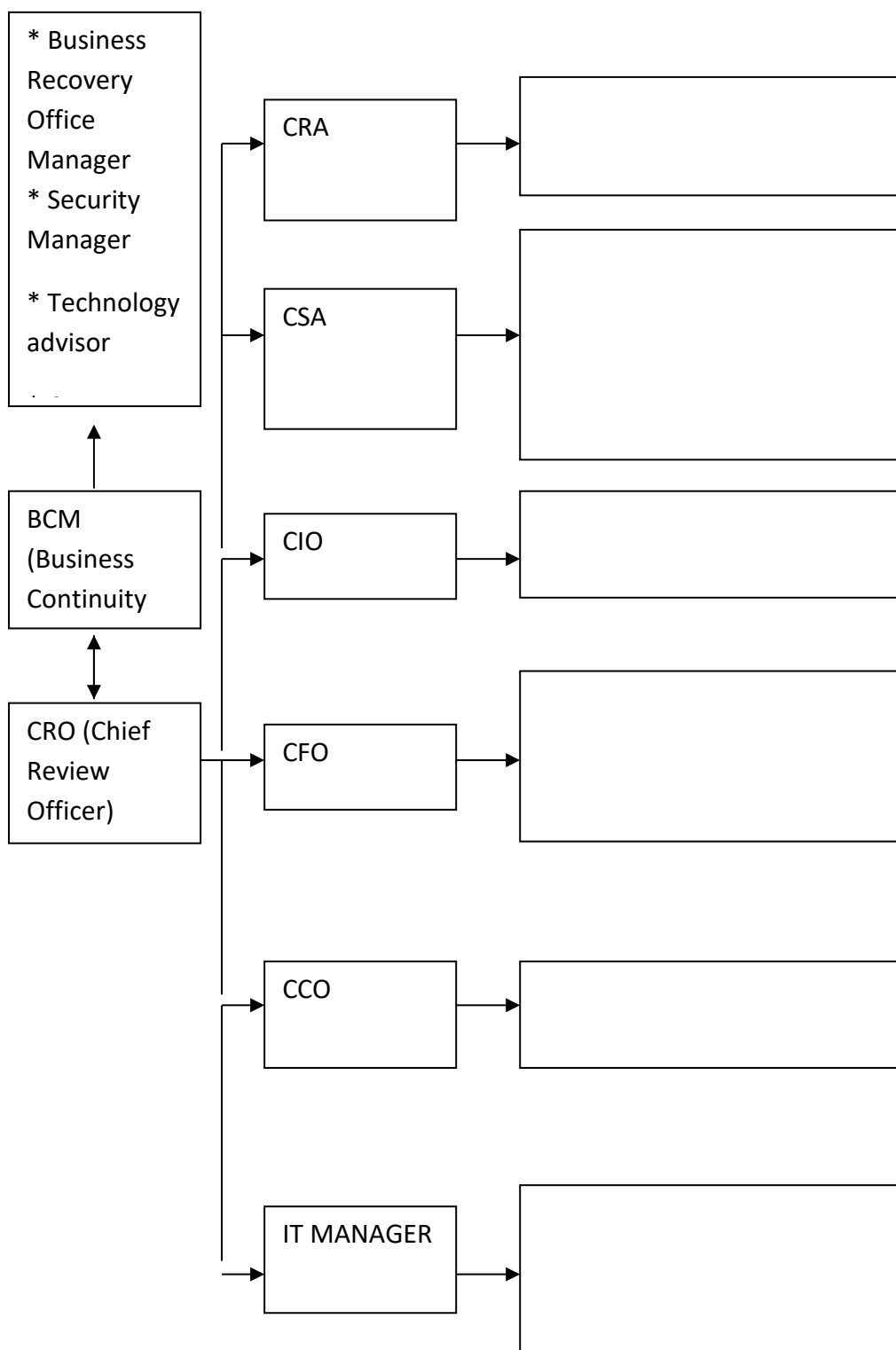
Ομάδα εκπροσώπων θα ψάχνουν για να βεβαιώσουν ότι επείγον έξοδα μπορούν να εγκριθούν:

Θέση	Όρια Εγκρίσεων
CEO	Απεριόριστο
GM	100.000€
CFO	50.000€
BCM	10.000€

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

## 9. Λίστες επικοινωνίας

### 9.1 Δέντρο κλήσεων προσωπικού



ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ

## 9.2 Λίστες επικοινωνίας προσωπικού, προμηθευτών και μετόχων

Οι λίστες επικοινωνίας του προσωπικού, των προμηθευτών, των πελατών και μετόχων θα διατηρηθεί από την υπάλληλο υποδοχής και τον διευθύνων μανάτζερ.

Οι λίστες επικοινωνίας κρατούνται σε ένα μόνο υπολογιστικό φύλλο στον I drive, στην παρακάτω τοποθεσία:

- I:\\_RECEPTION\\_Contact Lists

Ο φάκελος ονομάζεται:

- Contact Details.xls

Το υπολογιστικό φύλλο έχει τέσσερα φύλλα

1. Προσωπικό
2. Προμηθευτές
3. Πελάτες
4. Μέτοχοι

Κάθε δυο μήνες, στην αρχή του μήνα, η υπάλληλος υποδοχής θα στέλνει e-mail το υπολογιστικό φύλλο σε όλο το προσωπικό και στους συμβούλους της Epsilon Net SA και στα e-mail της Epsilon Net SA και στα προσωπικά τους e-mail.

**Οι Managers πρέπει να κρατούν ένα αντίγραφο αυτού του εγγράφου.**

**Επιπλέον αντίγραφα είναι διαθέσιμα στα emergency boxes που βρίσκονται στο γραφείο της Epsilon Net SA**

ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
ΥΣΔΑΠ	ΔΣ