Όνομα Οργανισμού

Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας

|  |  |
| --- | --- |
| **Περιεχόμενο:** | Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας |
| **Δημιουργός:** |  |
| **Έκδοση:** | 1.0 |
| **Ημερομηνία Έκδοσης:** | ηη/μμ/χχχχ |
| **Εμπιστευτικότητα:** |  |
| **Ιδιοκτήτης:** |  |

Διανομή

| Ρόλος | Όνομα | Οργανισμός | Τοποθεσία | Αριθμός Αντιτύπων |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Καταγραφή Τροποποιήσεων

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Κατάσταση Έκδοσης | Έκδοση | Ημερομηνία | Ενέργειες από | Περιγραφή |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Αναφορές

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Αρ.** |  | **Αναφορά Εγγράφου** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |

Υποστηρικτικό Υλικό

|  |  |
| --- | --- |
| **Αρ.** | **Αναφορά** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |

Ειδικό Λεξιλόγιο

Οι όροι και συντμήσεις ορίζονται πιο κάτω:

| Όροι και συντμήσεις | Περιγραφή |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Πίνακας Περιεχομένων

[Πίνακας Περιεχομένων 3](#_Toc157764514)

[1. Εισαγωγή 5](#_Toc157764515)

[2. Σκοπός 5](#_Toc157764516)

[3. Ρόλοι και αρμοδιότητες 6](#_Toc157764517)

[3.1. Οργανωτική δομή 6](#_Toc157764518)

[3.2. Καθοδηγητική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών 7](#_Toc157764519)

[3.3. Συντονιστής ΣΕΣ 7](#_Toc157764520)

[3.4. Ομάδες Επιχειρησιακής Συνέχειας 8](#_Toc157764521)

[3.4.1. Ομάδα Διοίκησης 8](#_Toc157764522)

[3.4.3. Ομάδα Επικοινωνιών 9](#_Toc157764523)

[3.4.4. Ομάδα Οικονομικών 9](#_Toc157764524)

[3.4.5. Ομάδα Πληροφορικής 10](#_Toc157764525)

[3.4.6. Μέλη Ομάδας Αντιμετώπισης Συμβάντων 10](#_Toc157764526)

[3.4.7. Ρόλοι και Ευθύνες 10](#_Toc157764527)

[3.4.8. Κέντρο Διοίκησης Συμβάντος 12](#_Toc157764528)

[4. Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCP-Business Continuity Plan) 13](#_Toc157764529)

[4.1. Διαδικασίες αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών 13](#_Toc157764530)

[4.2. Σχέδιο Αντιμετώπισης Συμβάντος 13](#_Toc157764531)

[4.3. Αναγνώριση Συμβάντος 14](#_Toc157764532)

[4.4. Εκτίμηση Συμβάντος και Αντίκτυπου 14](#_Toc157764533)

[4.4.1 Ενότητα 1: Λειτουργικές Διαδικασίες για Ανάλυση Περιστατικών και Αποκατάσταση 15](#_Toc157764542)

[4.4.2 Ενότητα 2: Χρόνοι Αποκατάστασης σε Διάφορες Συνθήκες Βλάβης 16](#_Toc157764543)

[4.4.3 Ενότητα 3: Πληροφορίες Σχετικά με τη Διαθεσιμότητα Εξοπλισμού Αντικατάστασης 16](#_Toc157764544)

[4.5. Διαδικασίες Επικοινωνίας 18](#_Toc157764545)

[Παραρτήματα 21](#_Toc157764546)

[Παράρτημα Α – Κύριες Επαφές για τη Διαχείριση του ΣΕΣ 21](#_Toc157764547)

[Εσωτερικές 21](#_Toc157764548)

[Δημόσιες Υπηρεσίες 21](#_Toc157764549)

[Παράρτημα Β – Αναγνώριση Συμβάντος 22](#_Toc157764550)

[Παράρτημα Γ – Έκθεση εκτίμησης αντικτύπου 23](#_Toc157764551)

[Παράρτημα Δ – Αναφορά ετοιμότητας του [Όνομα Οργανισμού] 24](#_Toc157764552)

[Παράρτημα Ε – Εναλλακτικές τοποθεσίες μετεγκατάστασης προσωπικού 25](#_Toc157764553)

[Παράρτημα ΣΤ – Αξιολόγηση ελέγχου ΣΕΣ 26](#_Toc157764554)

[Παράρτημα Ζ – Φύλλο Επικοινωνίας Αρχικής Απάντησης 28](#_Toc157764555)

[Παράρτημα Η – Μητρώο Πληροφοριών Επιπτώσεων Συμβάντων 29](#_Toc157764556)

[Παράρτημα Θ – Επιχειρηματικές Δραστηριότητες που Επηρεάζονται και Ενεργοποιήθηκαν Σχέδια 30](#_Toc157764557)

[Παράρτημα Ι – Κενή Φόρμα Καταγραφής Δραστηριότητας 31](#_Toc157764558)

[Παράρτημα Κ – Κενή Φόρμα Καταγραφής Μηνυμάτων 32](#_Toc157764559)

[Παράρτημα Λ – Εσωτερικοί Αριθμοί Τηλεφώνου Επικοινωνίας 33](#_Toc157764560)

[Παράρτημα Μ – Χρήσιμες Εξωτερικές Επαφές 34](#_Toc157764561)

[Παράρτημα Ν – Τυπικό Πρόγραμμα Συνεδριάσεων της Ομάδας Αντιμετώπισης Συμβάντων 35](#_Toc157764562)

# Εισαγωγή

Το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) αναπτύχθηκε για να βοηθήσει τον [Όνομα Οργανισμού] να ανταποκρίνεται σε απρόβλεπτες διακοπές στις επιχειρησιακές λειτουργίες του και να τις ανακτά με οργανωμένο και αποδοτικό τρόπο.

Συγκεκριμένα, το ΣΕΣ στοχεύει στην υποστήριξη των κρίσιμων επιχειρηματικών διαδικασιών του [Όνομα Οργανισμού], όπως εντοπίστηκαν και αξιολογήθηκαν κατά τη διάρκεια της Ανάλυσης Επιχειρησιακών Επιπτώσεων (Business Impact Analysis (BIA)), και περιγράφει τις ομάδες επιχειρησιακής συνέχειας που εμπλέκονται στις διαδικασίες σχεδίασης και αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από διακοπή της επιχειρησιακής λειτουργίας.

Το ΣΕΣ σχεδιάστηκε έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν εύκολα να κατανοούν το περιεχόμενό του, τους ρόλους και τις ευθύνες τους όταν ανταποκρίνονται σε ένα περιστατικό, την επιθυμητή στρατηγική αποκατάστασης για κρίσιμες επιχειρηματικές διαδικασίες και τη μέθοδο συντονισμού μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών πόρων.

Οποιαδήποτε τροποποίηση ή / και αναθεώρηση αυτού του εγγράφου θα πρέπει να πραγματοποιηθεί σύμφωνα με την ενότητα "Εκπαίδευση εμπλεκομένων, έλεγχος και αναθεώρηση του ΣΕΣ", με την οποία καθιερώνεται ότι σε περίπτωση διακοπής της επιχείρησης, οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παρόν έγγραφο θα είναι ενημερωμένες και θα αντικατοπτρίζουν την εκάστοτε κατάσταση του [Όνομα Οργανισμού].

# Σκοπός

Ο σκοπός του Σχεδίου είναι να διατηρήσει την λειτουργία της επιχείρησης κατά τη διάρκεια ενός συμβάντος. Αυτό μπορεί να διασφαλιστεί:

* Καθορίζοντας την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών, επιχειρησιακών εργασιών και του επιπέδου συνέχειας.
* Αποτρέποντας σημαντικές επιπτώσεις σε περίπτωση απρόβλεπτης διακοπής στην επιχειρηματική συνέχεια του [Όνομα Οργανισμού].
* Καθορίζοντας την επιθυμητή χρονική περίοδο αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών ή/και επιχειρησιακών εργασιών.
* Διατηρώντας ένα αποτελεσματικό σχέδιο ετοιμότητας σε σχέση με την αποκατάσταση κρίσιμων επιχειρηματικών διαδικασιών.
* Μειώνοντας, εάν είναι δυνατόν, τις τυχόν επιπτώσεις από ενδεχόμενες επιχειρηματικές διαταραχές καθώς επίσης και τη πιθανότητα εμφάνισής τους.

Το ΣΕΣ παρέχει στους υπαλλήλους του [Όνομα Οργανισμού] ένα πλαίσιο απαιτούμενων ενεργειών για τη συντονισμένη υλοποίηση των παραπάνω στόχων.

Αυτές οι ενέργειες περιλαμβάνουν:

* Προληπτικά μέτρα για την άμεση ανταπόκριση σε ένα περιστατικό, για την άμβλυνση των επιπτώσεων των κρίσιμων επιχειρηματικών διαταραχών.
* Μέτρα απόκρισης για τον καθορισμό της διαχείρισης των επιπτώσεων και τον μετριασμό των διαταραχών των επιχειρησιακών εργασιών, συμπεριλαμβανομένων των μέτρων ασφαλείας για τους υπαλλήλους, τους αιτούντες, τους επιχειρηματικούς εταίρους, την τεχνολογική και επιχειρησιακή υποδομή και τη φήμη του [Όνομα Οργανισμού].

Η υλοποίηση των παραπάνω ενεργειών προϋποθέτει:

* Δημιουργία ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από διακοπή της επιχειρησιακής λειτουργίας.
* Κατανομή ρόλων, αρμοδιοτήτων και πόρων για την εφαρμογή του ΣΕΣ.
* Δημιουργία ενός οργανωμένου πλαισίου επικοινωνίας και συνεργασίας για τους εργαζόμενους και τα εμπλεκόμενα μέρη που συμμετέχουν στη διαχείριση της επιχειρησιακής συνέχειας του [Όνομα Οργανισμού].

# Ρόλοι και αρμοδιότητες

# Οργανωτική δομή

Η κατάλληλη οργανωτική δομή διαμορφώνεται από τον [Όνομα Οργανισμού] για την εφαρμογή και εκτέλεση του πλαισίου διαχείρισης απροσδόκητων συμβάντων, λαμβάνοντας υπόψη τις επιχειρηματικές απαιτήσεις του [Όνομα Οργανισμού]. Η οργανωτική δομή του ΣΕΣ και τα κανάλια επικοινωνίας μεταξύ όλων των εμπλεκομένων μερών παρουσιάζονται στο ακόλουθο οργανόγραμμα.

[Προσθέστε / Αφαιρέστε ομάδες που αντικατοπτρίζουν τον Οργανισμό]

**Υποσημείωση:** Ο κάθε οργανισμός δύναται να καθορίσει μόνο τους ρόλους οι οποίοι ευθυγραμμίζονται με τις ανάγκες και την δομή του και να απαλείψει τους ρόλους οι οποίοι δεν εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση. Επιπρόσθετα, ανάλογα με το μέγεθος του κάθε οργανισμού, θα υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν θα είναι εφικτός ο διορισμός ξεχωριστών ατόμων για τον κάθε ρόλο. Σε μια τέτοια περίπτωση ο οργανισμός δύναται να καθορίσει πέραν του ενός ρόλου σε ένα άτομο, νοουμένου ότι δεν θα προκύπτει σύγκρουση συμφέροντος μεταξύ των ρόλων αυτών.

# Καθοδηγητική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών

Η Καθοδηγητική Επιτροπή αποτελείται από στελέχη της ανώτατης διεύθυνσης και είναι υπεύθυνη για:

* Τους εταιρικούς στόχους και τη λήψη αποφάσεων.
* Τον έλεγχο και την έγκριση των εξωτερικών επικοινωνιών.
* Τη δημόσια εκπροσώπηση του [Όνομα Οργανισμού] σε μέσα μαζικής ενημέρωσης.
* Τη διατήρηση της επικοινωνίας με την Ευρωπαϊκή Ένωση και τους Κυβερνητικούς φορείς.
* Την παροχή καθοδήγησης στο Συντονιστή του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας, όπως κρίνεται απαραίτητο.
* Την εκπροσώπηση του τμήματος / υπηρεσίας του, από το κάθε μέλος.

Τα μέλη της Επιτροπής είναι:

* Άτομο 1
* Άτομο 2

Σημείωση: Σε περίπτωση απουσίας οποιουδήποτε Προϊσταμένου / Υπεύθυνου κατά τη διάρκεια συμβάντος ή άσκησης, η εκπροσώπηση του Τμήματος / Υπηρεσίας γίνεται από τον αναπληρωτή όπως ορίζεται οργανικά από τον [Όνομα Οργανισμού].

# Συντονιστής ΣΕΣ

Ο Συντονιστής του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι υπεύθυνος για το συντονισμό του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας σε περίπτωση διακοπής της επιχειρησιακής λειτουργίας του [Όνομα Οργανισμού] και για το σχεδιασμό του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας. Επιπρόσθετα είναι υπεύθυνος για τη διανομή του Σχεδίου στο προσωπικό που εμπλέκεται σε διαδικασίες αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών και αποκατάστασης επιχειρήσεων. Αντίγραφα αυτού του Σχεδίου φυλάσσονται υπό την ευθύνη του Συντονιστή σε ασφαλές και προσιτό μέρος μέσα στο κτίριο του [Όνομα Οργανισμού]. Αντίγραφα των απαιτούμενων παραρτημάτων του Σχεδίου φυλάσσονται σε εναλλακτική τοποθεσία αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών, με σκοπό την παρακολούθηση και την μέτρηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας της εφαρμογής του Σχεδίου. Συγκεκριμένα ο Συντονιστής Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι υπεύθυνος για:

* Τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση κρίσιμων επιχειρηματικών διαδικασιών που θα συμπεριληφθούν στο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας.
* Την εποπτεία και των συντονισμό:
	+ Της αξιολόγησης κινδύνων και των επιπτώσεων τους.
	+ Της αξιολόγησης επάρκειας και συμβατότητας του Σχεδίου με τα επιχειρηματικά σχέδια.
* Τη διατήρηση αρχείων σχετικά με τις αναθεωρήσεις και ενημερώσεις των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας και για την παρακολούθηση πιθανών αλλαγών στον [Όνομα Οργανισμού], οι οποίες ενδέχεται να απαιτούν ανασκόπηση του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας.
* Την εποπτεία του επιπέδου ετοιμότητας των εναλλακτικών τοποθεσιών αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών (όπου ισχύει) σχετικά με τους πόρους και τις εφαρμογές.
* Τον εντοπισμό του συμβάντος που είναι υπεύθυνο για την διακοπή της επιχειρηματικής λειτουργίας και την επιβολή των σχετικών σχεδίων (π.χ. Σχέδιο Αντιμετώπισης Περιστατικών, Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων και Σχέδια αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών.
* Την υπόδειξη ενός κατάλληλου χώρου ως εναλλακτική τοποθεσία αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών, στην περίπτωση που απαιτείται η μετάθεση σε έναν τέτοιο εναλλακτικό χώρο αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών μετά από διακοπή της επιχειρησιακής λειτουργίας.
* Το συντονισμό και την εποπτεία της αποκατάστασης των κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που εξασφαλίζουν τη συνεχή λειτουργία του [Όνομα Οργανισμού].
* Το συντονισμό των διαδικασιών των σχεδίων ασφάλειας των υποδομών και των εγκαταστάσεων, σε περίπτωση μετεγκατάστασης σε εναλλακτική τοποθεσία.
* Την εποπτεία της μεταφοράς και της διαχείρισης των εργαζομένων καθώς και του απαραίτητου εξοπλισμού στον εναλλακτικό χώρο αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών (όπου εφαρμόζεται).
* Τη διαχείριση ζητημάτων σχετικά με το Ανθρώπινο Δυναμικό που προκύπτουν από την εφαρμογή ή τον έλεγχο του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας.
* Την ανασκόπηση, τον έλεγχο και την αναθεώρηση του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας.
* Τον προγραμματισμό και το συντονισμό στην εκτέλεση δράσεων για τη συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση των μελών που εμπλέκονται στο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Συντονιστής του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας και βοηθοί του:

* Άτομο 1
* Άτομο 2

Σημείωση: Το καθήκον του/των Βοηθού/ών Συντονιστή είναι να υποστηρίζει/ουν τον Συντονιστή στην εκτέλεση των καθηκόντων του.

# Ομάδες Επιχειρησιακής Συνέχειας

### Ομάδα Διοίκησης

*Εάν αυτή η ομάδα δεν αντικατοπτρίζει τον Οργανισμό, τότε διαγράψτε αυτή την υπό-ενότητα*

Η Ομάδα Διοίκησης είναι αρμόδια για:

* Την αξιολόγηση, τη σταθεροποίηση, τη διασφάλιση της επιχειρηματικής λειτουργίας και την αναφορά περιστατικών και συμβάντων.
* Την αξιολόγηση της ζημίας και καταμέτρηση των αποθεμάτων.
* Τον συντονισμό των απαραίτητων ενεργειών για την υλοποίηση μετεγκατάστασης στην εναλλακτική τοποθεσία αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών.
* Τον συντονισμό της αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών, επισκευής και / ή αντικατάστασης περιουσιακών στοιχείων.
* Αποκατάσταση της τοποθεσίας.
* Αγορές και προμήθειες.
* Την διαχείριση των μεταφορών και υλικοτεχνικής διαχείρισης.
* Την ειδοποίηση των οικογενειών των υπαλλήλων που τραυματίστηκαν.
* Τον συντονισμό της διαχείρισης κρίσεων στον τομέα τις Ιατρικής και περίθαλψης.
* Τον χειρισμό των επικοινωνιών άμεσης δράσης.
* Το χειρισμό άλλων θεμάτων που σχετίζονται με το Ανθρώπινο Δυναμικό.
* Τη συγκέντρωση και καταμέτρηση των υπαλλήλων στο καθορισμένο σημείο συνάντησης μετά από συμβάν εκκένωσης κτηρίου.
* Ζητήματα που σχετίζονται με την ασφαλιστική κάλυψη.

Τα μέλη αυτής της Ομάδας είναι

* Άτομο 1
* Άτομο 2

### Ομάδα Επικοινωνιών

*Εάν αυτή η ομάδα δεν αντικατοπτρίζει τον Οργανισμό, τότε διαγράψτε αυτή την υπό-ενότητα*

Η Ομάδα Επικοινωνιών είναι αρμόδια για:

* Τη δημιουργία ενός κέντρου επικοινωνιών μέσων ενημέρωσης κοντά στην τοποθεσία που συνέβη το συμβάν, αναλόγως την φύση του συμβάντος.
* Την προστασία του [Όνομα Οργανισμού] καθώς και της φήμης του.
* Το χειρισμό της εσωτερικής επικοινωνίας (π.χ. επικοινωνία με υπαλλήλους).
* Την ανάπτυξη και διανομή επικοινωνιακού υλικού εξωτερικής επικοινωνίας (π.χ. στα μέσα ενημέρωσης).
* Τη συνεργασία με εξωτερικούς παρόχους επικοινωνίας για εξειδικευμένη υποστήριξη, ανάπτυξη και διανομή επικοινωνίας εάν κριθεί απαραίτητο.

Σημείωση: Η ομάδα επικοινωνίας δεν εκτελεί καθήκοντα εκπροσώπου τύπου του οργανισμού εκτός και αν λάβει οδηγίες από τον Επικεφαλή του [Όνομα Οργανισμού] και αποδεσμεύει δημόσια επικοινωνία μόνο όταν αυτή έχει εγκριθεί.

Τα μέλη αυτής της Ομάδας είναι:

* Άτομο 1
* Άτομο 2

### Ομάδα Οικονομικών

*Εάν αυτή η ομάδα δεν αντικατοπτρίζει τον Οργανισμό, τότε διαγράψτε αυτή την υπό-ενότητα*

Η Ομάδα αυτή είναι αρμόδια για:

* Την έγκαιρη έκδοση των επιταγών μισθοδοσίας.
* Την παροχή πληρωμών μετρητών και/ ή μισθών, όπως απαιτείται.
* Την εφαρμογή συνοπτικών λογιστικών ελέγχων.
* Υποστήριξη επί οικονομικών θεμάτων στη αξιολόγηση περιστατικού, λήψη αποφάσεων και υλοποίηση δράσεων αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών.

Τα μέλη αυτής της Ομάδας είναι:

* Άτομο 1
* Άτομο 2

### Ομάδα Πληροφορικής

*Εάν αυτή η ομάδα δεν αντικατοπτρίζει τον Οργανισμό, τότε διαγράψτε αυτή την υπό-ενότητα*

Αυτή η ομάδα είναι αρμόδια για:

* Αποκατάσταση υποδομών και κρίσιμων λειτουργιών.
* Ανάκτηση όλων των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών, βάσεων δεδομένων και επαλήθευση της ακεραιότητας των δεδομένων.
* Ανάκτηση όλων των συνδέσεων δικτύου και του κρίσιμου υλισμικού (hardware).
* Καθιέρωση της συνέχειας όλων των λειτουργιών που σχετίζονται με την πληροφορική.
* Σχεδιασμός και εφαρμογή της μετάβασης των λειτουργιών συστημάτων από την εναλλακτική τοποθεσία πίσω στην αποκατεστημένη τοποθεσία.

Τα μέλη αυτής της ομάδας είναι:

* Άτομο 1
* Άτομο 2

*Για τα στοιχεία επικοινωνίας των πιο πάνω ομάδων, ανατρέξτε στο Παράρτημα Α – ‘Κύριες Επαφές για τη Διαχείριση του ΣΕΣ’*

### Μέλη Ομάδας Αντιμετώπισης Συμβάντων

Η Ομάδα Αντιμετώπισης Συμβάντων (IRT) θα αποτελείται από τα ακόλουθα άτομα στους καθορισμένους ρόλους και με τους αναφερόμενους αναπληρωτές.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ρόλος | Κάτοχος Κύριου Ρόλου | Αναπληρωτής |
| Αρχηγός ομάδας |  |  |
| Διαμεσολαβητής ομάδας |  |  |
| Σύνδεσμος περιστατικού |  |  |
| ΤΠΕ |  |  |
| Επιχειρηματικές λειτουργίες |  |  |
| Υγεία και την ασφάλεια |  |  |
| Ανθρώπινο δυναμικό |  |  |
| Διαβιβάσεις |  |  |
| Νομική και Ρυθμιστική |  |  |

*Πίνακας 1: Μέλη της ομάδας αντιμετώπισης περιστατικών*

### Ρόλοι και Ευθύνες

Οι αρμοδιότητες των ρόλων στην ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών είναι οι εξής:

1. Αρχηγός ομάδας
* Αποφασίζει εάν θα ξεκινήσει μια απάντηση
* Συγκεντρώνει την ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών
* Συνολική διαχείριση της ομάδας αντιμετώπισης περιστατικών
* Λειτουργεί ως διεπαφή με το διοικητικό συμβούλιο και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη υψηλού επιπέδου
* Τελικός λήπτης απόφασης σε περιπτώσεις διαφωνίας
1. Διαμεσολαβητής ομάδας
* Υποστηρίζει την ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών
* Συντονίζει πόρους μέσα στο κέντρο εντολών
* Προετοιμάζεται για συναντήσεις και καταγράφει τις ενέργειες και τις αποφάσεις
* Ενημερώνει τα μέλη της ομάδας για την τελευταία κατάσταση κατά την επιστροφή τους στο κέντρο διοίκησης
* Διευκολύνει την επικοινωνία μέσω email, φαξ, τηλεφώνου ή άλλων μεθόδων
* Παρακολουθεί εξωτερικές ροές πληροφοριών, όπως ο καιρός και οι ειδήσεις
1. Σύνδεσμος συμβάντων
* Επισκέπτεται το σημείο του συμβάντος το συντομότερο δυνατό
* Αξιολογεί την έκταση και τον αντίκτυπο του συμβάντος
* Παρέχει αναφορά σε πρώτο πρόσωπο της κατάστασης στο IRT
* Συνεργάζεται με το IRT σε συνεχή βάση για να παρέχει ενημερώσεις και να απαντά σε τυχόν ερωτήσεις που απαιτούνται για τη λήψη αποφάσεων από το IRT
1. ΤΠΕ
2. Παρέχει μια διεπαφή με λεπτομερείς γνώσεις σχετικά με τα συστήματα και τα δίκτυα ΤΠΕ που βρίσκονται στην ομάδα ΤΠΕ
* Συνεργάζεται με εξωτερικούς προμηθευτές τεχνολογίας, όπως παρόχους δικτύου και cloud
1. Διασφαλίζει ότι τα ζητήματα ασφάλειας πληροφοριών περιλαμβάνονται στις δραστηριότητες ανάκτησης
2. Επιχειρηματικές Λειτουργίες
* Συμβάλλει στη λήψη αποφάσεων με βάση τη γνώση των επιχειρηματικών λειτουργιών, προϊόντων και υπηρεσιών
* Ενημερώνει άλλα μέλη της ομάδας για λειτουργικά θέματα
* Βοηθά στην εκτίμηση του πιθανού αντίκτυπου στους πελάτες του [Όνομα Οργανισμού]
1. Υγεία και Ασφάλεια
* Αξιολογεί τον κίνδυνο για τη ζωή και τα μέλη του συμβάντος
* Διασφαλίζει ότι τηρούνται πάντα οι νομικές ευθύνες για την υγεία και την ασφάλεια
* Συνεργάζεται με υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης όπως αστυνομία, πυροσβεστική και ιατρική
* Λαμβάνει υπόψη περιβαλλοντικά ζητήματα σε σχέση με το περιστατικό
1. Ανθρώπινο Δυναμικό
* Αξιολογεί και συμβουλεύει για θέματα πολιτικής ανθρώπινου δυναμικού και συμβάσεων εργασίας
* Αντιπροσωπεύει τα συμφέροντα των εργαζομένων του οργανισμού
* Συμβουλεύει για θέματα ικανότητας και πειθαρχίας
1. Επικοινωνίες
* Είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών επικοινωνιών
* Αποφασίζει το επίπεδο, τη συχνότητα και το περιεχόμενο των επικοινωνιών με εξωτερικά μέρη όπως τα μέσα ενημέρωσης
* Καθορίζει την προσέγγιση για την ενημέρωση των επηρεαζόμενων μερών π.χ. πελάτες, μετόχους
1. Νομική και Ρυθμιστική
* Συμβουλεύει για το τι πρέπει να γίνει για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τους σχετικούς νόμους και τα κανονιστικά πλαίσια
* Αξιολογεί τις πραγματικές και πιθανές νομικές επιπτώσεις του συμβάντος και τις επακόλουθες ενέργειες

###  Κέντρο Διοίκησης Συμβάντος

Προκειμένου να φιλοξενήσει το IRT, έχει επιλεγεί μια προπαρασκευασμένη τοποθεσία για το Κέντρο Διοίκησης Συμβάντος.

1. Τοποθεσία

Η διεύθυνση του κέντρου εντολών είναι η εξής:

[Δώστε την πλήρη διεύθυνση του κέντρου εντολών]

Ένας χάρτης θέσης και κάτοψη του κέντρου εντολών εμφανίζονται *στο Παράρτημα Ε –Εναλλακτικές τοποθεσίες μετεγκατάστασης* προσωπικού, αυτού του εγγράφου.

1. Πρόσβαση

Κατά τις ώρες γραφείου (8 π.μ. έως 5.30 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή) το κέντρο διοίκησης είναι προσβάσιμο μέσω της ρεσεψιόν στην κύρια είσοδο του κτιρίου. Εκτός των ωρών γραφείου πρέπει να επικοινωνήσετε με τον [Υπεύθυνο Εγκαταστάσεων Εφημερίας] στις xxx xxx xxxx για παροχή πρόσβασης εντός μίας ώρας από τη στιγμή που ζητήθηκε.

1. Χώρος στάθμευσης

Ο χώρος στάθμευσης είναι διαθέσιμος 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα στις δημόσιες εγκαταστάσεις ακριβώς απέναντι από το κτίριο γραφείων που περιέχει το κέντρο διοίκησης.

1. Εγκαταστάσεις στο Κέντρο Διοίκησης

Οι ακόλουθες εγκαταστάσεις είναι διαθέσιμες με το κέντρο εντολών:

* Κεντρικός χώρος γραφείων
* Ξεχωριστή αίθουσα συνεδριάσεων
* 8 x Σταθερά τηλέφωνα
* 8 x επιτραπέζιους υπολογιστές
* Πρόσβαση στο εταιρικό δίκτυο
* πρόσβαση στο διαδίκτυο
* 8 x σταθμοί εργασίας
* Εγκαταστάσεις τουαλέτας
* Μικρή κουζίνα με βραστήρα και φούρνο μικροκυμάτων
* Προβολέας με οθόνη
* 1 x έγχρωμος εκτυπωτής (δικτυωμένος)
* Τηλεόραση
* Ραδιόφωνο
* 8 x σκληρά καπέλα και γιλέκα υψηλής ορατότητας
* 4 x φακοί
* Χαρτικά (μαξιλάρια, στυλό, μολύβια, τρύπες, συρραπτικά)

Διάφορα καταστήματα βρίσκονται σε κοντινή απόσταση με τα πόδια από το κέντρο διοίκησης εάν χρειαστεί επιπλέον εξοπλισμός (μόνο ώρες λειτουργίας καταστημάτων).

1. Εναλλακτικό Κέντρο εντολών

Εάν το κέντρο εντολών περιστατικού δεν είναι διαθέσιμο για οποιονδήποτε λόγο, υπάρχει δευτερεύουσα εγκατάσταση στην ακόλουθη τοποθεσία:

[Δώστε την πλήρη διεύθυνση του εναλλακτικού κέντρου εντολών. Προσθέστε χάρτη τοποθεσίας, κάτοψη και λίστα εγκαταστάσεων, εάν υπάρχει]

# Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCP-Business Continuity Plan)

# Διαδικασίες αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών

Προκειμένου ο [Όνομα Οργανισμού] να διαχειριστεί, μετριάσει ή εξαλείψει πιθανές επιπτώσεις λόγω μίας επιχειρησιακής διακοπής και να επιστρέψει στην κανονικότητα, τότε θα πρέπει να αναπτυχθούν και εφαρμοστούν συγκεκριμένες διαδικασίες για κάθε φάση της αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών:

* **Αντιμετώπιση Συμβάντος:** Αποτελείται από ενέργειες για την άμεση αντιμετώπιση των βραχυπρόθεσμων συμβάντων έχοντας ως στόχο την προστασία των ανθρώπων και της περιουσίας.
* **Διαχείριση Κρίσεων:** Βοηθά στη διαχείριση των επικοινωνιών και ότι οι αποφάσεις λαμβάνονται ορθά.
* **Επιχειρησιακή Ανάκαμψη:** Παρέχει το μακροπρόθεσμο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την επανέναρξη των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.

Οι ομάδες επιχειρησιακής συνέχειας - όπως περιγράφονται στην Ενότητα - «Ρόλοι και αρμοδιότητες» - είναι υπεύθυνες για την υποστήριξή όλων των προαναφερθέντων φάσεων αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών, σύμφωνα με τα σχέδια που περιγράφονται σε αυτή την ενότητα.

# Σχέδιο Αντιμετώπισης Συμβάντος

Το Σχέδιο Αντιμετώπισης Συμβάντος περιγράφει την αρχική και άμεση ανταπόκριση σε ένα απροσδόκητο συμβάν με οργανωμένο τρόπο, και περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες δράσεις που θα πρέπει να ληφθούν με σκοπό την άμεση ανταπόκριση περιλαμβανομένων:

* της αναγνώρισης του συμβάντος,
* της εκτίμησης του συμβάντος και του αντίκτυπου, και
* της κλιμάκωσης των επιπτώσεων.

Τα απροσδόκητα περιστατικά ενδέχεται να έχουν αντίκτυπο στα περιουσιακά στοιχεία, στους ανθρώπους και ενδεχομένως στην επιχειρησιακή συνέχεια του [Όνομα Οργανισμού]. Η συντονισμένη και επιτυχημένη εφαρμογή του Σχεδίου Αντιμετώπισης Συμβάντος θα καθορίσει τον ορθό και ταχύ συντονισμό των σχεδίων αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών και επιχειρησιακής συνέχειας.

# Αναγνώριση Συμβάντος

Στην περίπτωση όπου κάποιος υπάλληλος του [Όνομα Οργανισμού] εντοπίσει οποιοδήποτε συμβάν το οποίο ενδεχομένως να αποτελεί απειλή για τον [Όνομα Οργανισμού] με οποιονδήποτε τρόπο, τότε θα πρέπει να ειδοποιήσει άμεσα τον Συντονιστή του ΣΕΣ. Εάν η ασφάλεια των ανθρώπων απειλείται τότε ο υπάλληλος ο οποίος έχει εντοπίσει το συμβάν οφείλει να ενεργοποιήσει το συναγερμό (π.χ. συναγερμός πυρκαγιάς) προτού ενημερώσει τον Συντονιστή του ΣΕΣ. Ένα συμβάν μπορεί να αποτελέσει απειλή για τα εξής:

* Ασφάλεια των ανθρώπων
* Κτίριο και εγκαταστάσεις
* Συστήματα και επικοινωνίες (εσωτερικές ή εξωτερικές) του [Όνομα Οργανισμού]
* Συνέχεια κρίσιμων επιχειρηματικών διαδικασιών
* Φήμη του [Όνομα Οργανισμού]

Αφού ειδοποιηθεί για ένα συμβάν το οποίο έχει εντοπιστεί και έχει επηρεάσει αρνητικά τις επιχειρησιακές διαδικασίες, ο Συντονιστής του ΣΕΣ οφείλει να συμπληρώσει το έντυπο «Αναγνώριση Συμβάντος» (βλέπε Παράρτημα Β). Εάν κρίνεται απαραίτητο, ο Συντονιστής του ΣΕΣ πρέπει να επικοινωνήσει το συμβάν στις ανάλογες αρμόδιες αρχές (π.χ. Αστυνομία, Πυροσβεστική, Νοσοκομεία κ.λπ.).

# Εκτίμηση Συμβάντος και Αντίκτυπου

Οι πληροφορίες που έπρεπε να έχουν καταγραφεί κατά τη στιγμή της ειδοποίησης του συμβάντος είναι οι εξής:

* Ημερομηνία και ώρα του συμβάντος
* Φύση του συμβάντος π.χ. πυρκαγιά, πλημμύρα, έκρηξη
* Τοποθεσία του συμβάντος
* Εάν έχουν κληθεί (εάν χρειάζεται) υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και εάν ναι, παρευρίσκονται;
* Τυχόν τραυματισμοί ή απώλειες ζωής εάν είναι γνωστοί
* Εκτίμηση της κλίμακας των επιπτώσεων
* Εκτός από αυτήν την αρχική ένδειξη, περαιτέρω πληροφορίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες από το μέλος της ομάδας Συνδέσμου Συμβάντος της IRT που θα πρέπει να βρίσκεται στον τόπο του συμβάντος.
* Χρήσιμες περαιτέρω πληροφορίες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν:
* Πιθανή διάρκεια του συμβάντος
* Οποιεσδήποτε προφανείς επιπτώσεις
* Η έκταση των επιπτώσεων στις υποδομές, συμπεριλαμβανομένων των υπολογιστών, των δικτύων, του εξοπλισμού και των καταλυμάτων
* Οι επιχειρηματικές μονάδες που επηρεάστηκαν και η έκταση του αντίκτυπου σε αυτές
* Οποιαδήποτε γνωστή έκθεση στην ασφάλεια πληροφοριών
* Η επίδραση στην παραγωγή ή την παροχή υπηρεσιών
* Μια λίστα με εκείνα τα άτομα που δεν θα μπορέσουν να βοηθήσουν στην ανάρρωση
* Οι πρώτες ενδείξεις για την πιθανή αιτία του συμβάντος

Αυτές οι πληροφορίες θα πρέπει να τεκμηριώνονται έτσι ώστε να είναι διαθέσιμη μια σαφής χρονική κατανόηση της κατάστασης όπως αυτή αναδύεται για τρέχουσα χρήση και μετέπειτα επανεξέταση. Ένα υπόδειγμα φόρμας παρέχεται για το σκοπό αυτό στο *Παράρτημα Β-Αναγνώριση Συμβάντος.*

Θα πρέπει να δημιουργηθεί ένας κατάλογος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, προϊόντων, υπηρεσιών, ομάδων και υποστηρικτικών διαδικασιών που έχουν επηρεαστεί από το συμβάν μαζί με αξιολόγηση της έκτασης του αντίκτυπου. Ένα πρότυπο έντυπο για την καταγραφή αυτών των πληροφοριών βρίσκεται στο *Παράρτημα Γ- Έκθεση εκτίμησης αντικτύπου* αυτού του εγγράφου.

1.
2.
3.
4. 1.
	2.
	3.
	4.

### Ενότητα 1: Λειτουργικές Διαδικασίες για Ανάλυση Περιστατικών και Αποκατάσταση

1. Δημιουργία Ομάδας Αντιμετώπισης Περιστατικών:
* Καθορισμός των ρόλων και των ευθυνών της
* Σύνθεση ομάδας με αντιπροσώπους από διάφορα τμήματα
1. Καταγραφή και Ανάλυση Περιστατικών:
* Δημιουργία κεντρικού σημείου καταγραφής περιστατικών
* Διαδικασίες για τη συλλογή αναφορών περιστατικών
* Ανάλυση περιστατικών με στόχο την αντιμετώπιση των ριζικών αιτίων
1. Εκτίμηση του Προβλήματος

Αξιολόγηση Επιπτώσεων:

* Καθορισμός μεθόδων αξιολόγησης των επιπτώσεων στα δίκτυα, συστήματα πληροφοριών και υπηρεσίες
* Καταγραφή σοβαρότητας κάθε περιστατικού

Εκτίμηση Χρονικού Πλαισίου:

* Διαδικασίες για την εκτίμηση του χρονικού πλαισίου αποκατάστασης
* Προετοιμασία εκ των προτέρων για τη μείωση του χρόνου αποκατάστασης
1. Αποκατάσταση Δικτύων, Συστημάτων Πληροφοριών, και Υπηρεσιών

Επιχειρησιακά Πλάνα Αντιμετώπισης:

* Δημιουργία επιχειρησιακών πλάνων αντιμετώπισης για δικτύα, συστήματα πληροφοριών και υπηρεσίες
* Καθορισμός προτεραιοτήτων ανάκαμψης

Καταγραφή Διαδικασιών Αποκατάστασης:

* Ανάπτυξη λεπτομερών διαδικασιών αποκατάστασης για κάθε σενάριο
* Προετοιμασία της ομάδας για γρήγορη και αποτελεσματική αντίδραση

### Ενότητα 2: Χρόνοι Αποκατάστασης σε Διάφορες Συνθήκες Βλάβης

1. Κατηγορίες Βλαβών και Αντίστοιχοι Χρόνοι Αποκατάστασης

Φυσικές Καταστροφές:

* Καθορισμός χρόνων αποκατάστασης με βάση την είδηση, τη σοβαρότητα, και την περιοχή επηρεασμένη από φυσική καταστροφή
* Τεχνικές Βλάβες:
* Προσδιορισμός χρόνων αποκατάστασης για τεχνικές βλάβες του βλάβες εξοπλισμού, δικτύων, και συστημάτων
* Καθορισμός των επιπτώσεων των επιχειρησιακές διαδικασίες
* Ανθρώπινο Σφάλμα
* Καθορισμός χρόνων αποκατάστασης για βλάβες προκληθείσες από ανθρώπινο σφάλμα ή αδικοπραξία
* Ανάλυση των πιθανών αιτιών και βελτιώσεων των διαδικασιών

Διαδικασίες Αξιολόγησης Χρόνων Αποκατάστασης

Διαδικασία Αξιολόγησης:

* Καθορισμός συγκεκριμένων βημάτων για την αξιολόγηση των χρόνων αποκατάστασης
* Χρήση σεναρίων για την προσομοίωση καταστάσεων κρίσης
1. Παρακολούθηση και Ενημέρωση

Συστηματική Παρακολούθηση:

* Θέσπιση συστήματος παρακολούθησης των χρόνων αποκατάστασης
* Ρουτίνα προγράμματα εκπαίδευσης για την ανανέωση των δεξιοτήτων της ομάδας αντιμετώπισης κρίσεων
1. Ενημέρωση και Προσαρμογή:
* Καθορισμός περιόδων αναθεώρησης των διαδικασιών
* Αναφορά σε πιθανές βελτιώσεις με βάση τις εμπειρίες και την εξέλιξη των τεχνολογιών

### Ενότητα 3: Πληροφορίες Σχετικά με τη Διαθεσιμότητα Εξοπλισμού Αντικατάστασης

1. Κατασκευή Καταλόγου Εξοπλισμού:
* Δημιουργία λεπτομερούς καταλόγου με τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται σε κάθε τομέα
* Καταγραφή των κρίσιμων σημείων αντικατάστασης
1. Ενημέρωση Πληροφοριών Εξοπλισμού:
* Καθορισμός υπεύθυνων για την ενημέρωση και συντήρηση των πληροφοριών του εξοπλισμού
* Ρουτίνα ελέγχου και ενημέρωσης των δεδομένων
1. Αξιολόγηση Διαθεσιμότητας Εξοπλισμού

Κριτήρια Κρισιμότητας:

* Καθορισμός κριτηρίων κρισιμότητας για κάθε κατηγορία εξοπλισμού
* Κατάταξη του εξοπλισμού σύμφωνα με το επίπεδο κρισιμότητας

Εκτίμηση Διαθεσιμότητας:

* Καθορισμός των επιπτώσεων καθυστέρησης σε περίπτωση αντικατάστασης
* Αξιολόγηση των δυνατοτήτων για γρήγορη αντικατάσταση
1. Σχέδιο Αντικατάστασης Εξοπλισμού

Καθορισμός Σεναρίων:

* Δημιουργία σεναρίων για την αντικατάσταση εξοπλισμού
* Καταγραφή αναγκαίων πόρων και διαδικασιών

Εκπαίδευση Προσωπικού:

* Εκπαίδευση του προσωπικού για τη σωστή χρήση και αντικατάσταση του εξοπλισμού
* Οργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων και επιμορφώσεων

Ο [Όνομα Οργανισμού] έχει μια ποικιλία σχεδίων επιχειρηματικής συνέχειας που προβλέπουν ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για την αντιμετώπιση διαφορετικών τύπων συμβάντων. Τα σχέδια αυτά είναι τα εξής:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Έγγραφο Αρ | Τίτλος σχεδίου | Περιγραφή σχεδίου |
| Plan001 | Απώλεια πρόσβασης στο κτίριο Α | Μετακινήστε τις βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες σε εναλλακτικό ιστότοπο |
| Plan002 | Απώλεια βασικών διακομιστών πληροφορικής που είναι κρίσιμα για τις επιχειρήσεις | Επαναφέρετε τα αντίγραφα ασφαλείας στη θερμή τοποθεσία ανάκτησης |
| Plan003 | Αποτυχία του κρίσιμου προμηθευτή | Αύξηση της προσφοράς από εναλλακτικούς προμηθευτές |
|  | **[Κατάλογος όλων των σχεδίων επιχειρηματικής συνέχειας]** |  |

*Πίνακας 2: Σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας*

Με βάση την τρέχουσα κατανόηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων που επηρεάζονται από το συμβάν, θα πρέπει να ενεργοποιηθεί ένας κατάλληλος συνδυασμός των παραπάνω σχεδίων επιχειρηματικής συνέχειας για να προσπαθήσει να μετριάσει τον αντίκτυπο.

Το έντυπο στο *Παράρτημα Θ - Επιχειρηματικές Δραστηριότητες που Επηρεάζονται και Ενεργοποιήθηκαν Σχέδια*, θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την καταγραφή των σχεδίων επιχειρηματικής συνέχειας που ενεργοποιούνται για την αντιμετώπιση των συγκεκριμένων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων που επηρεάζονται από το συμβάν.

# Διαδικασίες Επικοινωνίας

Είναι ζωτικής σημασίας να διατηρούνται αποτελεσματικές επικοινωνίες μεταξύ όλων των μερών που εμπλέκονται στην αντιμετώπιση του περιστατικού.

1. Μέσα Επικοινωνίας

Το κύριο μέσο επικοινωνίας κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού θα είναι το τηλέφωνο, σταθερό και κινητό. Σε περίπτωση που οι τηλεφωνικές επικοινωνίες δεν είναι διαθέσιμες, μπορεί να προβλεφθεί η χρήση ραδιοεπικοινωνιών, αν και θα πρέπει να αξιολογηθεί το εύρος χρήσης αυτού του εξοπλισμού. Κατά την κρίση του Team Leader, μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλες ηλεκτρονικές μέθοδοι επικοινωνίας, όπως email, SMS, εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων και εργαλεία συνεργασίας.

1. Οδηγίες επικοινωνίας

Οι ακόλουθες οδηγίες πρέπει να ακολουθούνται σε όλες τις τηλεφωνικές επικοινωνίες:

* Να είστε ήρεμοι και να αποφύγετε τη μακροχρόνια συζήτηση
* Ενημερώστε τα εσωτερικά μέλη της ομάδας για την ανάγκη παραπομπής αιτημάτων πληροφοριών στο IRT
* Εάν η κλήση απαντηθεί από κάποιον άλλο εκτός από την επαφή:
	+ Ρωτήστε εάν η επαφή είναι διαθέσιμη αλλού
	+ Εάν δεν μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους, αφήστε ένα μήνυμα για να επικοινωνήσετε μαζί σας σε έναν συγκεκριμένο αριθμό
	+ Μην παρέχετε λεπτομέρειες για το περιστατικό
* Να τεκμηριώνετε πάντα τις λεπτομέρειες του χρόνου κλήσης, τις απαντήσεις και τις ενέργειες

Όλες οι επικοινωνίες πρέπει να καταγράφονται με σαφήνεια και ακρίβεια χρησιμοποιώντας τη φόρμα στο *Παράρτημα Α – Κύριες Επαφές για τη Διαχείριση του ΣΕΣ* του παρόντος εγγράφου.

1. Εσωτερική επικοινωνία

Οι τηλεφωνικές κλήσεις που εισέρχονται στο κέντρο εντολών θα πρέπει να χρησιμοποιούν τον κύριο αριθμό που είναι:

+χχ χχχ χχχ χχχχ

Οκτώ γραμμές είναι διαθέσιμες για εισερχόμενες κλήσεις. Εάν δεν υπάρχει απάντηση, μπορεί να αφεθεί μήνυμα. Εάν η κλήση είναι επείγουσα, ο καλών πρέπει να αφήσει ένα μήνυμα και να καλέσει πίσω, καθώς και να δοκιμάσει εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας, εάν είναι διαθέσιμες.

Εάν αφήσετε ένα μήνυμα, βεβαιωθείτε ότι φύγετε:

* Το όνομα σου
* Ο αριθμός σου
* Ο οργανισμός σας
* Το όνομα του ατόμου για το οποίο απευθύνεται το μήνυμα
* Το μήνυμα

Λεπτομέρειες για το περιστατικό δεν πρέπει να δίνονται όταν αφήνετε ένα μήνυμα.

Όλες οι εσωτερικές επικοινωνίες πρέπει να καταγράφονται με σαφήνεια και ακρίβεια χρησιμοποιώντας τη φόρμα στο *Παράρτημα Μ – Εσωτερικοί Αριθμοί Τηλεφώνου Επικοινωνίας,* του παρόντος εγγράφου.

1. Εξωτερική επικοινωνία

Ανάλογα με το περιστατικό, ενδέχεται να υπάρχουν διάφορα εξωτερικά μέρη με τα οποία θα επικοινωνήσετε κατά τη διάρκεια της απόκρισης. Είναι σημαντικό να γίνεται διαχείριση των πληροφοριών που κοινοποιούνται σε τρίτους ώστε να είναι έγκαιρες και ακριβείς.

Οι κλήσεις που δεν προέρχονται από φορείς που εμπλέκονται άμεσα στην απόκριση του περιστατικού (όπως τα μέσα ενημέρωσης) θα πρέπει να διαβιβάζονται στο μέλος του IRT που είναι υπεύθυνο για τις επικοινωνίες.

Τα άτομα που ανταποκρίνονται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως η αστυνομία, η πυροσβεστική και οι υπηρεσίες ασθενοφόρων θα έχουν καλή εξάσκηση στον χειρισμό περιστατικών και θα έχουν τις δικές τους δομημένες μεθόδους επικοινωνίας και θα πρέπει να καταβάλλεται κάθε προσπάθεια για να συμμορφωθούν με αυτές. Μια λίστα με το φωνητικό αλφάβητο που χρησιμοποιείται από τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης βρίσκεται στο [*Παράρτημα Ν – Χρήσιμες Εξωτερικές Επαφές*](#_Toc155690185)*.*

Μπορεί να υπάρχουν πολλά εξωτερικά μέρη που, ενώ δεν εμπλέκονται άμεσα στο περιστατικό, μπορεί να επηρεαστούν από αυτό και πρέπει να ειδοποιηθούν για αυτό το γεγονός. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

* Οι πελάτες
* Προμηθευτές
* Μέτοχοι
* Ρυθμιστική αρχή
* Εποπτικές αρχές
* Ασφαλιστές

Το μέλος του IRT Επικοινωνιών θα πρέπει να συντάξει μια λίστα με αυτά τα ενδιαφερόμενα μέρη και να ορίσει το μήνυμα που θα τους δοθεί. Ένας κατάλογος ορισμένων εξωτερικών φορέων δίνεται στο *Παράρτημα Ζ – Φύλλο Επικοινωνίας Αρχικής Απάντησης.*

Τα ενδιαφερόμενα μέρη που δεν έχουν ειδοποιηθεί από το IRT μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες σχετικά με το συμβάν και τις επιπτώσεις του. Αυτές οι επαφές θα πρέπει να καταγράφονται στο αρχείο καταγραφής μηνυμάτων και να διαβιβάζονται στο μέλος Επικοινωνιών του IRT.

Υπάρχει ένας αριθμός εθνικών και περιφερειακών συμβουλευτικών συστημάτων κινδύνου που μπορεί να είναι σε θέση να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το περιστατικό και τις πιθανές εξελίξεις.

Τα ακόλουθα τέτοια συστήματα παρακολουθούνται:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Πρακτορείο | Κρατικός/Επαρχιακός | Θέμα | Μέθοδος Επικοινωνίας |
| Αστυνομία/Στρατός | **Κρατικός** | Απειλές για την ασφάλεια | Ειδοποιήσεις μέσω email |
| Μετεωρολογική υπηρεσία | **Κρατικός** | Προειδοποιήσεις για έντονα καιρικά φαινόμενα | Ιστοσελίδα / email |
| Πυροσβεστική  | Επαρχιακός | Κίνδυνος πυρκαγιάς και προειδοποιήσεις | Κανάλια ειδήσεων / ιστότοπος |
| Άλλο . Να συμπληρωθεί ανάλογα με το αντικείμενο του κάθε Οργανισμού και τα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας που θα ετοιμαστούν σε κάθε περίπτωση |

 *Πίνακας 3: Συστήματα συμβουλευτικής παρακολούθησης κινδύνου*

Η συχνότητα παρακολούθησης αυτών των συστημάτων θα πρέπει να αυξηθεί για εκείνα που σχετίζονται άμεσα με το συγκεκριμένο περιστατικό. Όλες οι σχετικές προειδοποιήσεις θα πρέπει να καταγράφονται και να κοινοποιούνται στον αρχηγό της ομάδας IRT.

# Παραρτήματα

# Παράρτημα Α – Κύριες Επαφές για τη Διαχείριση του ΣΕΣ

# Εσωτερικές

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ονοματεπώνυμο | Ρόλος | Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο | Τηλέφωνο |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Δημόσιες Υπηρεσίες

|  |  |
| --- | --- |
| Υπηρεσία | Τηλέφωνο |
| Αστυνομία |  |
| Πυροσβεστική |  |
| Νοσοκομείο/Ασθενοφόρο |  |

# Παράρτημα Β – Αναγνώριση Συμβάντος

Προσδιορίστε τη φύση και το εύρος του συμβάντος και βεβαιωθείτε ότι είναι πραγματικό. Μη δηλώσετε καταστροφή με βάση φήμες ή ανεξακρίβωτες πληροφορίες τρίτων. Αφού επαληθεύσετε ότι το περιστατικό είναι πραγματικό, συλλέξτε τις ακόλουθες πληροφορίες για να βοηθήσετε τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων να κατανοήσουν τη φύση και το εύρος του συμβάντος και τις πιθανές επιπτώσεις του στον [Όνομα Οργανισμού].

Οι ακόλουθες ερωτήσεις πρέπει να απαντηθούν κατά την αξιολόγηση του συμβάντος:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | Κατηγορία αξιολόγησης | Αξιολόγηση | Λεπτομέρειες |
|  | Συμβάν | Τι έγινε, που και πότε; |  |
|  | Επαφές | Πώς, πότε και ποιος ειδοποίησε τον Οργανισμό; Ποιος είναι ο τοπικός σύνδεσμος / πηγή των πληροφοριών; Ποια είναι τα στοιχεία της τοπικής επαφής; |  |
|  | Θύματα | Ποιοι είναι οι άνθρωποι που εμπλέκονται στο περιστατικό; Ποιος λείπει; Ταυτότητες των νεκρών και των τραυματιών. |  |
|  | Ποινικές επιπτώσεις | Έχει το περιστατικό προκαλέσει κάποιον να κατηγορηθεί για έγκλημα; Έχει εκδοθεί σχετική αστυνομική αναφορά; Ποια είναι η τρέχουσα θέση εργασίας και το ιστορικό εργασίας του υπαλλήλου; Πού είναι τώρα ο υπάλληλος; |  |
|  | Νομικά Θέματα | Ποια είναι η κυβερνητική αρχή, η αρχή επιβολής του νόμου ή η ρυθμιστική αρχή που διερευνά; Ποια είναι τα στοιχεία επικοινωνίας για την αρχή που διεξάγει την έρευνα; |  |
|  | Ασφάλεια | Το περιστατικό αποτελεί απειλή για την υγεία ή / και την ασφάλεια των εργαζομένων, του κοινού ή του περιβάλλοντος; |  |
|  | Προμηθευτές | Εμπλέκονται εξωτερικοί συνεργάτες ή προμηθευτές; |  |
|  | Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ) | Τα μέσα ενημέρωσης γνωρίζουν το περιστατικό; Ο Οργανισμός επικοινώνησε με τα ΜΜΕ; |  |
|  | Ενέργεια | Ποιες ενέργειες υλοποιήθηκαν για να ελεγχθεί το περιστατικό; |  |

**Ημερομηνία: …/ …/ …….**

**Συντονιστής ΣΕΣ: ……………………………**

# Παράρτημα Γ – Έκθεση εκτίμησης αντικτύπου

Η έκθεση αυτή πρέπει να συμπληρωθεί από τον Συντονιστή του ΣΕΣ εντός 45 λεπτών του περιστατικού.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Α/Α** | **Κατηγορία Αντικτύπου** | **Διαδικασία που επηρεάζεται** | **Εκτίμηση ζημιών** | **Μπορεί να ανακάμψει εντός του καθορισμένου χρόνου (Ναι/Όχι)** | **Επίπεδο Κρισιμότητας ΣΕΣ** |
| **Υψηλό** | **Μέτριο** | **Χαμηλό** |
|  | Συστήματα / εφαρμογές |  |  |  |  |  |  |
|  | Επικοινωνία |  |  |  |  |  |  |
|  | Κτίριο |  |  |  |  |  |  |
|  | Ασφάλεια υπαλλήλων |  |  |  |  |  |  |
|  | Εικόνα και φήμη |  |  |  |  |  |  |
|  | Αδυναμία εξυπηρέτησης εξωτερικών πελατών |  |  |  |  |  |  |
|  | Απώλεια εσόδων |  |  |  |  |  |  |
|  | Επιπρόσθετες δαπάνες |  |  |  |  |  |  |
|  | Διακοπή κρίσιμης διαδικασίας |  |  |  |  |  |  |
|  | Αδυναμία εξυπηρέτησης υπαλλήλων |  |  |  |  |  |  |

**Ημερομηνία: …/ …/ …….**

**Συντονιστής ΣΕΣ: ……………………………**

# Παράρτημα Δ – Αναφορά ετοιμότητας του [Όνομα Οργανισμού]

Με την ολοκλήρωση του σχεδίου αποκατάστασης κρίσιμων διαδικασιών, ο Συντονιστής του ΣΕΣ πρέπει να ολοκληρώσει την αναφορά ετοιμότητας υποδομής και λειτουργικότητας.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Α/Α** | **Κατηγορία Υποδομής και Λειτουργικότητας** | **Επηρεαζόμενη Διαδικασία** | **Εκτίμηση Ζημιών** | **Επιτυχής εκτέλεση διαδικασιών αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών** |
| **Ναι** | **Όχι** | **Μερική** |
|  | Συστήματα / εφαρμογές |  |  |  |  |  |
|  | Επικοινωνία |  |  |  |  |  |
|  | Κτίριο |  |  |  |  |  |
|  | Ασφάλεια υπαλλήλων |  |  |  |  |  |
|  | Εικόνα και φήμη |  |  |  |  |  |
|  | Παροχή υπηρεσιών σε εξωτερικούς πελάτες |  |  |  |  |  |
|  | Παροχή υπηρεσιών σε εμπλεκόμενους φορείς και εποπτικές αρχές  |  |  |  |  |  |
|  | Άλλες συσκευές (π.χ. τηλεομοιότυπα, φωτοαντιγραφικά κ.λπ.) |  |  |  |  |  |
|  | Διακοπή κρίσιμης διαδικασίας |  |  |  |  |  |
|  | Παροχή υπηρεσιών υπαλλήλους |  |  |  |  |  |

**Ημερομηνία: …/ …/ …….**

**Συντονιστής ΣΕΣ: ……………………………**

# Παράρτημα Ε – Εναλλακτικές τοποθεσίες μετεγκατάστασης προσωπικού

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Κτήριο** | **Κατάσταση** | **Χωρητικότητα\*** | **Διαθέσιμα Δωμάτια** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

\* Μέγιστος αριθμός ατόμων που μπορούν να φιλοξενηθούν

**Χάρτης κτιρίων**

[Προσθέστε χάρτη με όλες τις τοποθεσίες κτηρίων του Οργανισμού]

Στοιχεία επικοινωνίας κτιρίων

[Προσθέστε τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας των κτηρίων]

# Παράρτημα ΣΤ – Αξιολόγηση ελέγχου ΣΕΣ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Αξιολόγηση Περιστατικού** |  |  |
| **Α/Α** | **Τομέας** | **Σχόλια** | **Βαθμός** |  | **Αξιολόγηση συνολικού βαθμού** |
|  | Ατομική αποδοτικότητα |  | .../20 |  | 1 – 49: Ανεπαρκής |
|  | Ομαδική αποδοτικότητα |  | .../20 |  | 50 – 79: Ανεκτός |
|  | Αποδοτικότητα ΣΕΣ |  | .../20 |  | 80 – 100: Επαρκής |
|  | Παράγοντες διακοπής που καλύπτονται από το ΣΕΣ |  | .../20 |  |  |
|  | Γενική αξιολόγηση ΣΕΣ |  | .../20 |  |  |
| **Συνολικός Βαθμός** | 100/100 |  |  |

|  |
| --- |
| **Βαθμός επιχειρησιακής συνέχειας για κάθε κρίσιμη διαδικασία** |
| **Α/Α** | **Κρίσιμη Διαδικασία** | **Βαθμός επιχειρησιακής συνέχειας** | **Σχόλια** |
| **Συνολικός** | **Μερικός** | **Ανεπαρκής** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Σχέδιο Ενεργειών** |
| **Α/Α** | **Ενέργεια** | **Αρμόδιος**  | **Ημερ./****Ώρα** | **Αξιολόγηση** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Συνολικός +ος εκτέλεσης** |  |  |

**Γενική αξιολόγηση - σχόλια:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Εισηγήσεις:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# Παράρτημα Ζ – Φύλλο Επικοινωνίας Αρχικής Απάντησης

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ονομα | Ρόλος στο σχέδιο | Γραφείο Τηλ | Τηλ | Κινητό Τηλ | Ημερομηνία ώρα | Αποτέλεσμα | Eta (Εάν επικοινωνήσετε) |
| Πρόσωπο Α | Αρχηγός ομάδας | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx |  |  |  |
| Άτομο Β | Διαμεσολαβητής ομάδας | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx |  |  |  |
| Άτομο Γ | Σύνδεσμος περιστατικού | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx |  |  |  |
| Πρόσωπο Δ | Επιχειρηματικές λειτουργίες | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx |  |  |  |
| Πρόσωπο Ε | Υγεία και την ασφάλεια | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx |  |  |  |
| Πρόσωπο F | Ανθρώπινο δυναμικό | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx |  |  |  |
| Πρόσωπο Γ | Διαβιβάσεις | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx |  |  |  |
| Πρόσωπο H | Νομική και Ρυθμιστική | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx | Χχχ χχχ xxx |  |  |  |

Ο ακόλουθος πίνακας θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την καταγραφή επιτυχημένης και αποτυχημένης αρχικής επαφής με μέλη του IRT:

Πίνακας 7: Φύλλο επαφής αρχικής απόκρισης

(Για τη στήλη "Αποτέλεσμα", επιλέξτε "Επικοινωνία", "Καμία απάντηση", "Μήνυμα αριστερά" ή "Μη προσβάσιμο")

# Παράρτημα Η – Μητρώο Πληροφοριών Επιπτώσεων Συμβάντων

|  |  |
| --- | --- |
| Μεγάλο περιστατικό |  |
| Τοποθεσία |  |
| Αρχηγός ομάδας περιστατικού |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ημερομηνία | χρόνος | Παρέχονται πληροφορίες επιπτώσεων | Με | Υπογραφή |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Παράρτημα Θ – Επιχειρηματικές Δραστηριότητες που Επηρεάζονται και Ενεργοποιήθηκαν Σχέδια

|  |  |
| --- | --- |
| Μεγάλο περιστατικό |  |
| Τοποθεσία |  |
| Αρχηγός ομάδας περιστατικού |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ημερομηνία | χρόνος | Επηρεάζεται η επιχειρηματική δραστηριότητα | Έκταση Επιπτώσεων | Ενεργοποιήθηκε το σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας | Ημερομηνία | χρόνος |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ημερομηνία | χρόνος | Δράση | Με | Σχόλια | Υπογραφή |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Παράρτημα Ι – Κενή Φόρμα Καταγραφής Δραστηριότητας

|  |  |
| --- | --- |
| Μεγάλο περιστατικό |  |
| Τοποθεσία |  |
| Αρχηγός ομάδας περιστατικού |  |

# Παράρτημα Κ – Κενή Φόρμα Καταγραφής Μηνυμάτων

|  |  |
| --- | --- |
| Μεγάλο περιστατικό |  |
| Τοποθεσία |  |
| Αρχηγός ομάδας περιστατικού |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ημερομηνία | χρόνος | Επισκέπτης | Αριθμός καλούντος | Μήνυμα για | Μήνυμα |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Παράρτημα Λ – Εσωτερικοί Αριθμοί Τηλεφώνου Επικοινωνίας

Ο ακόλουθος πίνακας θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την καταγραφή επιτυχημένης και αποτυχημένης αρχικής επαφής με μέλη του IRT:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ονομα | Τίτλος | Τμ. | Ρόλος σχεδίου | Τηλ | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Παράρτημα Μ – Χρήσιμες Εξωτερικές Επαφές

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει τα στοιχεία επικοινωνίας των πρακτορείων και των ατόμων που μπορεί να είναι χρήσιμα ανάλογα με τη φύση του συμβάντος:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ονομα | Τίτλος | Οργάνωση | Διεύθυνση | Τηλ | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Παράρτημα Ν – Τυπικό Πρόγραμμα Συνεδριάσεων της Ομάδας Αντιμετώπισης Συμβάντων

Συνιστάται η ακόλουθη τυπική ατζέντα να χρησιμοποιείται για τις συναντήσεις της Ομάδας Αντιμετώπισης Συμβάντων.

ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΔΙΑΤΑΞΗ

Συμμετέχοντες : Όλα τα μέλη της Ομάδας Αντιμετώπισης Συμβάντων

Τοποθεσία : Κέντρο Διοίκησης/Διαδικτυακή συνάντηση

Συχνότητα : Κάθε δύο ώρες, τη ζυγή ώρα

Πρόεδρος : Αρχηγός ομάδας

Λεπτά : Διαμεσολαβητής ομάδας

1. Ενέργειες από προηγούμενη συνεδρίαση

2. Ενημέρωση κατάστασης περιστατικού

3. Απαιτούνται αποφάσεις

4. Κατανομή εργασιών

5. Εσωτερικές επικοινωνίες

6. Εξωτερικές επικοινωνίες

7. Όρθιος

8. Οποιαδήποτε άλλη επιχείρηση