

MEDICON ΑΕ

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ
ΜΕ ΤΟ
22301:2019**

ΣΧΔ.01

Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας

Αθήνα | 01.09.2020

Το έγγραφο αυτό είναι ιδιοκτησία της επιχείρησης MEDICON Α.Ε. και απαγορεύεται η μερική ή ολική αναδημοσίευσή του χωρίς την άδεια της επιχείρησης

Ιστορικό Εκδόσεων

Ημερομηνία	Έκδοση	Συγγραφείς	Περιγραφή / Αλλαγές
01.09.2020	1.0	Ilis Consulting / Α. Σταμάτη	Αρχική Έκδοση

Έλεγχος Εγγράφου

Όνοματεπώνυμο	Ρόλος	Υπογραφή
Α.Σταμάτη	Υπεύθυνος Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας	
Σ.Δημοτσάντος	Διοίκηση	

Πίνακας Περιεχομένων

1	Σκοπός	5
2	Εύρος / Εξαιρέσεις	5
3	Στόχοι.....	5
4	Προϋποθέσεις	6
5	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ.....	6
5.1	Στόχοι.....	6
6	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ	7
7	Στοιχεία εγκαταστάσεων ανάκαμψης & συντονισμού	8
8	Οργάνωση ανάκαμψης	8
8.1	Ρόλοι και αρμοδιότητες	9
8.2	Ομάδες	11
9	Φάσεις	13
9.1	Φάση 1 Ενημέρωση, Αξιολόγηση και Ενεργοποίηση	13
9.2	Φάση 2 Προετοιμασία	14
9.3	Φάση 3 Επαναφορά	14
9.4	Φάση 4 Έλεγχοι	14
9.5	Φάση 5 Ανάκαμψη	14
9.6	Φάση 6 Εργασία στην τοποθεσία ανάκαμψης	14
9.7	Φάση 7 Επιστροφή στις κύριες εγκαταστάσεις	14
10	Επικοινωνία με Προμηθευτές	14
11	Επικοινωνία με ΜΜΕ	15
12	Στόχοι Ανάκαμψης	15
12.1	Ανθρώπινο Δυναμικό	16
12.2	Πόροι	18

12.3	Εφαρμογές/Πληροφοριακά Συστήματα της εταιρίας	19
12.4	Δεδομένα (Εντυπα/Ηλεκτρονικά)	19
13	Διαδικασία ανάκαμψης Πληροφοριακών Συστημάτων	21

1 Σκοπός

Το παρόν έγγραφο περιγράφει το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) που εφαρμόζεται σε περίπτωση που κηρυχθεί καταστροφή ή διακοπή μέρους ή όλων των διεργασιών της εταιρίας και ζητηθεί η ενεργοποίησή του. Η εφαρμογή του αποτελεί ευθύνη όλων των τμημάτων της εταιρείας.

Αποδέκτες του παρόντος εγγράφου είναι η διοίκηση, το ανθρώπινο δυναμικό, καθώς και οι συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με τους πληροφοριακούς πόρους της εταιρείας που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ΣΕΣ.

2 Εύρος / Εξαιρέσεις

Η παρούσα πολιτική έχει εφαρμογή στους πληροφοριακούς πόρους της εταιρείας που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ΣΕΣ.

Καμία απόκλιση από την παρούσα πολιτική δεν είναι αποδεκτή για τους ως άνω πόρους.

3 Στόχοι

Ο στόχος του ΣΕΣ είναι η αποκατάσταση της λειτουργίας των διεργασιών της εταιρείας εντός του χρόνου RTO (Recovery Time Objective) προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι επιπτώσεις της διακοπής/καταστροφής και να αποκατασταθούν στο βέλτιστο δυνατό επίπεδο οι παρεχόμενες υπηρεσίες εντός του ελάχιστου δυνατού χρόνου.

Για την επίτευξη των ανωτέρω, η εταιρεία βασίζεται στα εξής σημεία:

- Εκπαίδευση και προετοιμασία του εμπλεκόμενου προσωπικού
- Σχεδιασμός για την αντιμετώπιση του χειρίστου σεναρίου διακοπής/καταστροφής
- Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τις απαιτήσεις για την Υγεία και Ασφάλεια του προσωπικού.

4 Προϋποθέσεις

- Σε περίπτωση διακοπής/καταστροφής είναι διαθέσιμα επαρκή στελέχη της εταιρείας για την εφαρμογή του
- Ο επικεφαλής της ομάδας ανάκαμψης είναι αρμόδιος για την ανάθεση εργασιών στα μέλη της ομάδας
- Όλα τα κρίσιμα δεδομένα που απαιτούνται για την ανάκαμψη των δραστηριοτήτων της είναι διαθέσιμα μέσω αντιγράφων ασφαλείας από δευτερεύουσα τοποθεσία αποθήκευσης
- Τα ανωτέρω δεδομένα μπορούν να ανακτηθούν

5 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

5.1 Στόχοι

A/A	Δραστηριότητα	RTO (ημέρες)	Στόχος για την πλήρη ανάκαμψη (Ημέρες)
1	Ανάπτυξη, παραγωγή διαγνωστικών προϊόντων για αναλυτικά εργαστήρια στον χώρο της υγείας	15	30
2	Εισαγωγή και διανομή αυτόματων αναλυτικών συστημάτων γνωστών διεθνών οίκων	15	30

3	Ανάπτυξη λογισμικού για εργαστηριακές και ιατρικές εφαρμογές	15	30
4	Πώληση Καλλυντικών και προϊόντων περιποίησης	15	30

6 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ

A/A	Δραστηριότητα	Εγκατάσταση
1	Ανάπτυξη, παραγωγή διαγνωστικών προϊόντων για αναλυτικά εργαστήρια στον χώρο της υγείας	Αναζήτηση εγκατάστασης σε περίπτωση καταστροφής και χρήση αποθεμάτων προμηθευτών μέχρι την πλήρη αποκατάσταση
2	Εισαγωγή και διανομή αυτόματων αναλυτικών συστημάτων γνωστών διεθνών οίκων	Αναζήτηση εγκατάστασης σε περίπτωση καταστροφής και χρήση εξοπλισμού προμηθευτών μέχρι την πλήρη αποκατάσταση
3	Ανάπτυξη λογισμικού για εργαστηριακές και ιατρικές εφαρμογές	Αναζήτηση εγκατάστασης σε περίπτωση καταστροφής. Τηλεργασία των τεχνικών μέχρι την πλήρη αποκατάσταση
4	Πώληση Καλλυντικών και	Αναζήτηση εγκατάστασης σε

	προϊόντων περιποίησης	περίπτωση καταστροφής και χρήση αποθεμάτων προμηθευτών μέχρι την πλήρη αποκατάσταση
--	-----------------------	---

7 Στοιχεία εγκαταστάσεων ανάκαμψης & συντονισμού

A/A	Εγκατάσταση Ανάκαμψης	Τηλέφωνο επικοινωνίας	Διεύθυνση
1.	Διαγνωστικό Medicon	2106606060	Μελίτωνα 3, 15344 Γέρακα

8 Οργάνωση ανάκαμψης

Στην οργάνωση ανάκαμψης συμμετέχουν:

- ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας
- ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας
- η Ομάδα Αρχικής Ανταπόκρισης
- η Ομάδα Αρχικής Αξιολόγησης
- η Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάκαμψης
- η Ομάδα Τεχνικής Ανάκαμψης

8.1 Ρόλοι και αρμοδιότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας έχει την ευθύνη για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, την παρακολούθηση της εφαρμογής των Διαδικασιών του Συστήματος και την υποστήριξη των εργαζομένων για τη σωστή λειτουργία του. Αναλυτικά έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Οργάνωση συνεδριάσεων, τήρηση και αρχειοθέτηση πρακτικών,
- Συμμετοχή στον προσδιορισμό του πλαισίου λειτουργίας, των ενδιαφερόμενων μερών και των απαιτήσεών τους και την καταγραφή αυτών στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας,
- Κοινοποίηση των πρακτικών σε όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη,
- Παρακολούθηση υλοποίησης τυχόν διορθωτικών ενεργειών καθώς και ενεργειών προτάσεων βελτίωσης,
- Συμμετοχή στον σχεδιασμό, έλεγχο, ανασκόπηση και επαναπροσδιορισμό των Στόχων και των Δεικτών της επιχειρησιακής συνέχειας της εταιρείας,
- Κοινοποίηση των Στόχων στους Υπεύθυνους Παρακολούθησης για συλλογή των αποτελεσμάτων και της σχετικής τους ανάλυσης,
- Σύνταξη προγράμματος εσωτερικών επιθεωρήσεων και ορισμό των επιθεωρητών (σύμφωνα με την Διεργασία της Ανασκόπησης),
- Λήψη γνώσης των αποτελεσμάτων της Εσωτερικής Επιθεώρησης, έλεγχος της πορείας υλοποίησης των διορθωτικών ενεργειών και των προτάσεων βελτίωσης που τυχόν έχουν προκύψει και ενημέρωση της Ανώτερης Διοίκησης για τα αποτελέσματα των Επιθεωρήσεων,
- Συμμετοχή στο σχεδιασμό του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας, RISK, BIA, Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας και γνωστοποίηση εσωτερικά και εξωτερικά της εταιρείας στα ενδιαφερόμενα μέρη που απαιτείται,
- Έκδοση και επανέκδοση του Εγχειριδίου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, των Διαδικασιών, των Οδηγιών Εργασίας και των Εντύπων,
- Επιμέλεια εγγράφων - προώθηση και διανομή προς χρήση,
- Ακύρωση Οδηγιών και Εντύπων (ύστερα από τη λήψη σχετικής έγκρισης).
- Κοινοποίηση των αλλαγών και των τροποποιήσεων στην ισχύουσα τεκμηρίωση σε όλα τα στελέχη της εταιρείας,
- Τήρηση αρχείου (excel) Master List Εγγράφων,
- Έλεγχος τήρησης των αρχείων, από το προσωπικό, όπως αυτά ορίζονται στις Διαδικασίες του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας,
- Αποτύπωση της Οργανωτικής Δομής της επιχείρησης (σε σχετικό Έντυπο) λήψη εγκρίσεων και κοινοποίηση στα ενδιαφερόμενα μέρη,

- Καθορισμός των προσόντων και των ικανοτήτων του προσωπικού
- Συμμετοχή στη σύνταξη εντύπων για τις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας
- Κοινοποίηση Περιγραφών Θέσεων Εργασίας σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας,
- Τήρηση Αρχείων με στοιχεία του προσωπικού του συστήματος επιχειρησιακής συνέχειας,
- Συμμετοχή στον καθορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού και στην υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τα στελέχη που εμπλέκονται στο Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας,
- Παραλαβή, αξιολόγηση και αντιμετώπιση ερωτημάτων - θεμάτων που διατυπώνονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με το Σύστημα,
- Συμμετοχή στην οργάνωση και στο προγραμματισμό των ασκήσεων ετοιμότητας,
- Συμμετοχή στην παρακολούθηση και στον έλεγχο των σχετικών περιστατικών για την επιχειρησιακή συνέχεια της εταιρείας.

Ο **Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας** είναι υπεύθυνος για το συντονισμό όλων των μελών των ομάδων και έχει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή του ΣΕΣ. Συγκεκριμένα:

- Κηρύσσει την κατάσταση καταστροφής/ διακοπής
- Ενεργοποιεί το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Εποπτεύει/διευθύνει τις διαδικασίες ανάκαμψης
- Λαμβάνει τις κρίσιμες αποφάσεις εφαρμογής

Ομάδα Αρχικής Ανταπόκρισης:

- Ενεργοποιείται άμεσα και συντονίζει διαδικασίες εκτάκτου ανάγκης (π.χ. εκκένωση)
- Πραγματοποιεί μια πρώτη εκτίμηση υλικών και άλλων απωλειών
- Διεξάγει διαδικασίες διάσωσης και αποκατάστασης κρίσιμων πόρων/ αγαθών

Ομάδα Αρχικής Αξιολόγησης:

- Αξιολογεί τη ζημιά στις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό
- Διασώζει εξοπλισμό και αρχεία, αν αυτό είναι εφικτό
- Παρέχει αναγκαίες πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων

Ομάδα Τεχνικής Ανάκαμψης:

- Αναλαμβάνει την αποκατάσταση εγκαταστάσεων και βασικών υποδομών
- Καθορίζει τον απαιτούμενο εξοπλισμό ανάκαμψης ανάλογα με το εύρος των απωλειών
- Επαναφέρει υποδομές και συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών σε λειτουργία
- Επικοινωνεί με αρμόδιους προμηθευτές και συνεργάτες

Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάκαμψης:

- Ελέγχει την καλή λειτουργία των ανακαμφθέντων συστημάτων, εφαρμογών και δεδομένων
- Μεριμνά για τη μέγιστη αποτελεσματικότητα των πόρων ανάκαμψης
- Καθορίζει την προτεραιότητα των εργασιών που θα υλοποιηθούν για επιχειρησιακή ανάκαμψη

8.2 Ομάδες

Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας

Όνοματεπώνυμο	Email	Ρόλος
Σπύρος Δημοτσάντος	dimotsantos@medicons.com	Γενικός Διευθυντής

Ομάδα Αρχικής Ανταπόκρισης

Όνοματεπώνυμο	Email	Ρόλος
Ανδρέας Σταμπουλής	staboulis@mediconsa.com	Υπεύθυνος Γραφείου Μετοχών

Ομάδα Αξιολόγησης

Όνοματεπώνυμο	Email	Ρόλος
Ανδρέας Σταμπουλής	staboulis@mediconsa.com	Υπεύθυνος Γραφείου Μετοχών
Γιώργος Κυρίδης	g.kiridis@mediconsa.com	Οικονομικός Διευθυντής

Ομάδα Τεχνικής Ανάκαμψης

Όνοματεπώνυμο	Email	Ρόλος
Ανδρέας Σταμπουλής	staboulis@mediconsa.com	Υπεύθυνος Γραφείου Μετοχών
Νίκος Γκίκας	nikos@mediconsa.com	IT Manager

Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάκαμψης

Όνοματεπώνυμο	Email	Ρόλος
Ανδρέας Σταμπουλής	staboulis@mediconsa.com	Υπεύθυνος Γραφείου Μετοχών

Γιώργος Κυρίδης	g.kiridis@mediconsa.com	Οικονομικός Διευθυντής
Νίκος Γκίκας	nikos@mediconsa.com	IT Manager

9 Φάσεις

9.1 Φάση 1 Ενημέρωση, Αξιολόγηση και Ενεργοποίηση

Στην περίπτωση εκδήλωσης έκτακτης κατάστασης κατά την οποία διακυβεύεται η σωματική ακεραιότητα του προσωπικού, ενεργοποιείται άμεσα η ΟΔ.ΕΚ - Οδηγία Έκτακτων Καταστάσεων και γίνονται οι ενέργειες που κρίνονται απαραίτητες για την άμεση αντιμετώπιση της κατάστασης.

Η Ομάδα Αρχικής Ανταπόκρισης συντονίζει και διευκολύνει τις διαδικασίες εκτάκτου ανάγκης. Αφού εξασφαλιστεί η ασφάλεια του προσωπικού, η Ομάδα Αρχικής Ανταπόκρισης ενημερώνει τον Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Κάθε εργαζόμενος της εταιρίας εφόσον εντοπίσει κάποιο περιστατικό το οποίο είναι δυνατό να προκαλέσει την διακοπή της λειτουργίας της εταιρίας, ενημερώνει άμεσα είτε τον Προϊστάμενο του Τμήματος στο οποίο ανήκει είτε κάποιο μέλος της Ομάδας Αρχικής Ανταπόκρισης της εγκατάστασης. Η Ομάδα Αρχικής Ανταπόκρισης στο οποίο εντοπίσθηκε, αξιολογεί το περιστατικό και αν κρίνει ότι προκαλεί διακοπή στην κανονική λειτουργία της εταιρίας ενεργοποιεί διαδικασίες εκτάκτου ανάγκης (εφόσον απαιτούνται) και ενημερώνει τον Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Κατόπιν, ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας, αξιολογεί κατά πόσον απειλείται η ομαλή εκτέλεση των κρίσιμων λειτουργιών της εταιρίας. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί απειλή, επικοινωνεί με τις εμπλεκόμενες ομάδες, κηρύσσει κατάσταση καταστροφής και ενεργοποιεί το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας.

9.2 Φάση 2 Προετοιμασία

Ο Συντονιστής της Επιχειρησιακής Συνέχειας επικοινωνεί με τα υπόλοιπα στελέχη της εταιρείας ώστε να αναφέρουν προβλήματα και ενημερώνονται για την εξέλιξη των εργασιών ανάκαμψης. Οι επιμέρους ομάδες προετοιμάζουν τις ενέργειες ανάκαμψης.

9.3 Φάση 3 Επαναφορά

Κατά τη φάση της επαναφοράς οι Ομάδες εργάζονται για την ανάκτηση των απαιτούμενων δεδομένων, υποδομών, συστημάτων και εφαρμογών με στόχο την άμεση συνέχιση των εργασιών στις εγκαταστάσεις ανάκαμψης.

9.4 Φάση 4 Έλεγχοι

Κατά τη φάση του Ελέγχου, οι Ομάδες βεβαιώνονται ότι τα δεδομένα, οι εφαρμογές, οι τηλεπικοινωνίες έχουν ενεργοποιηθεί επιτυχώς στην εφεδρική εγκατάσταση.

9.5 Φάση 5 Ανάκαμψη

Σε αυτή την φάση τα στελέχη της εταιρείας ξεκινούν την κανονική εκτέλεση των εργασιών τους στην εφεδρική εγκατάσταση και ενημερώνουν την Ομάδα Τεχνικής Ανάκαμψης για τυχόν προβλήματα.

9.6 Φάση 6 Εργασία στην τοποθεσία ανάκαμψης

Στη φάση αυτή, η εταιρεία λειτουργεί απομακρυσμένα από την εφεδρική εγκατάσταση ενώ γίνονται επισκευές της κύριας τοποθεσίας. Ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας αξιολογεί την υλοποίηση των εργασιών μετεγκατάστασης και επιστροφής στην κανονική λειτουργία.

9.7 Φάση 7 Επιστροφή στις κύριες εγκαταστάσεις

Τα στελέχη επιστρέφουν στην κύρια εγκατάσταση εφόσον οι λειτουργίες του έχουν επιστρέψει σε αποδεκτό επίπεδο.

10 Επικοινωνία με Προμηθευτές

Όλα τα τμήματα εταιρείας σε συνεργασία με τον Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας επικοινωνούν με τους προμηθευτές τους και προγραμματίζουν τις νέες προμήθειες.

11 Επικοινωνία με ΜΜΕ

Την επικοινωνία με τον τύπο και ΜΜΕ σε περίπτωση ενεργοποίησης του ΣΕΣ αναλαμβάνει ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας. Ο εκπρόσωπος πρέπει να είναι σαφής και να μην αφήνει περιθώρια παρερμηνειών. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί το κάτωθι παράδειγμα δήλωσης:

Μπορούμε να επιβεβαιώσουμε ότι υπήρξε ένα συμβάν στο

Κατά την **προσθήκη της ώρας προσθήκης της ημερομηνίας** υπήρξε ένα **προσθήκη τύπου συμβάντος**(πχ. πυρκαγιά, έκρηξη) στις εγκαταστάσεις μας στην τοποθεσία **προσθήκη τοποθεσίας**.

Λυπούμαστε βαθιά που συνέβη αυτό το περιστατικό και οι σκέψεις μας είναι με την οικογένεια (ες) και τους φίλους των εμπλεκομένων. Η ασφάλεια είναι πάντα η πρώτη μας προτεραιότητα. **(Τροποποιήστε την παράγραφο ανάλογα με τις ανάγκες)**

Έχουμε κάνει εκπαιδεύσεις και δοκιμές για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και εφαρμόσαμε το Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης. Συνεργαζόμαστε στενά με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και τις υπηρεσίες στο χώρο.

Περαιτέρω ενημερώσεις θα κοινοποιηθούν όταν υπάρχουν περισσότερες πληροφορίες.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το συμβάν παρακαλούμε μπείτε στο <https://www.mediconsa.com/gr/>.

12 Στόχοι Ανάκαμψης

A/A	Δραστηριότητα	RTO (ημέρες)	RPO (ώρες)	Στόχος ανάκαμψης (ημέρες)
1	Ανάπτυξη, παραγωγή διαγνωστικών προϊόντων για	15	8	30

	αναλυτικά εργαστήρια στον χώρο της υγείας			
2	Εισαγωγή και διανομή αυτόματων αναλυτικών συστημάτων γνωστών διεθνών οίκων	15	8	30
3	Ανάπτυξη λογισμικού για εργαστηριακές και ιατρικές εφαρμογές	15	8	30
4	Πώληση Καλλυντικών και προϊόντων περιποίησης	15	8	30

12.1 Ανθρώπινο Δυναμικό

Ρόλος	1ή ώρα	8 ώρες	24 ώρες	72 ώρες	>72 ώρες
Διοίκηση	1	5	8		
Εσωτερικός Έλεγχος			1		
Νομικός Σύμβουλος			1		

Διεύθυνση Ποιότητας			1		
Γραφείο Κανονιστικών Υποθέσεων	1	3	4		
Διεύθυνση Παραγωγής	1	4	8	10	
Διεύθυνση Ελέγχου Ποιότητας	1	2	3		
Διεύθυνση Έρευνας & Ανάπτυξης	2	4	8	10	
Διεύθυνση Υποστήριξης Πελατών	1	2	5		
Τεχνική Υποστήριξη	5	15	27	35	
Πρώθηση Πωλήσεων	2	4	8	11	
Διεύθυνση Καλλυντικών	2	3	5		
Διεύθυνση Οικονομικών	2	4	6		
Αποθήκη	2	4	7		

Προμήθειες			1		
Ανθρώπινοι Πόροι(HR)			1		

12.2 Πόροι

Πόροι	1ή ώρα	8 ώρες	24 ώρες	72 ώρες	>72 ώρες
SERVERS				2	7
SWITCHES				3	14
ROUTERS-FIREWALL				1	2
UPS					5
LAPTOPS				8	20
WORKSTATIOOS				20	100
PRINTERS				10	30

12.3 Εφαρμογές/Πληροφοριακά Συστήματα της εταιρίας

Εφαρμογές/Πληροφοριακά Συστήματα	RTO (ώρες)	RPO (ώρες)
Email	16	24
Atlantis ERP	5 ημέρες	24

12.4 Δεδομένα (Έντυπα/Ηλεκτρονικά)

Είδος	Ηλεκτρονικό/ Έντυπο	Τοποθεσία	Ανάκτηση	RTO	RPO
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ	Έντυπο	Κύριες εγκαταστάσεις	Μηχανογράφηση & Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	8 ώρες	24 ώρες
ΣΥΝΤΑΓΕΣ	Έντυπο	Κύριες εγκαταστάσεις	Μηχανογράφηση & Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	8 ώρες	24 ώρες
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ	Έντυπο	Κύριες εγκαταστάσεις	Μηχανογράφηση & Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	8 ώρες	24 ώρες

ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΦΑΚΕΛΟΙ	Έντυπο	Κύριες εγκαταστάσεις	Μηχανογράφησ η & Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	8 ώρες	24 ώρες
AUBIT (ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ)	Ηλεκτρονικό	Κύριες εγκαταστάσεις & Cloud backup	Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	5 ημέρες	8 ώρες
PCS (ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ)	Ηλεκτρονικό	Κύριες εγκαταστάσεις & Cloud backup	Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	5 ημέρες	8 ώρες
E-NET (ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ)	Ηλεκτρονικό	Κύριες εγκαταστάσεις & Cloud backup	Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	5 ημέρες	8 ώρες
ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΦΑΚΕΛΟΙ	Ηλεκτρονικό	Κύριες εγκαταστάσεις & Cloud backup	Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	5 ημέρες	8 ώρες
MSDS	Ηλεκτρονικό	Κύριες εγκαταστάσεις & Cloud backup	Cloud Αντίγραφο Ασφαλείας	5 ημέρες	8 ώρες

13 Διαδικασία ανάκαμψης Πληροφοριακών Συστημάτων

Στην διαδικασία αυτή περιγράφεται πώς η εταιρία θα επαναφέρει σε λειτουργία τα Πληροφοριακά Συστήματα καθώς και τους ρόλους που απαιτούνται για την ανάκαμψη αυτή.

Προαπαιτούμενα:

- Πλήρες live CLOUD αντίγραφο ασφαλείας του ERP καθώς και των αρχείων της εταιρίας
- Λειτουργία των emails
- Λειτουργία των κινητών τηλεφώνων της εταιρίας
- Άμεση επικοινωνία με τους προμηθευτές για απρόσκοπτη παροχή των προϊόντων στους πελάτες
- Ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας δίνει εντολή εκκίνησης του ΣΕΣ και ενημερώνει την Ομάδα Τεχνικής Ανάκαμψης για την κατάσταση των εγκαταστάσεων.
- Η Ομάδα Τεχνικής Ανάκαμψης εκκινεί τις εργασίες που απαιτούνται για την ανάκαμψη των λειτουργιών της εταιρίας αξιοποιώντας τα αντίγραφα ασφαλείας που υπάρχουν στο Cloud ή σε περίπτωση που υπάρχει η δυνατότητα μεταφορά της συσκευής λήψης αντιγράφων ασφαλείας από το Κεντρικό κατάστημα στην εγκατάσταση καταστροφής.
- Ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας επικοινωνεί με τους προμηθευτές της εταιρίας ώστε να συνεχίσει η απρόσκοπτη πώληση προϊόντων στους πελάτες της εταιρίας
- Αναζητείται τοποθεσία μετεγκατάστασης της εταιρίας. Αξιολογείται η ανάγκη της cloud λειτουργίας των υπηρεσιών της εταιρίας έως ότου γίνει εγκατάσταση και αγορά νέων servers στις νέες εγκαταστάσεις
- Γίνεται προώθηση των κλήσεων πελατών στα κινητά της τεχνικής υποστήριξης η οποία εργάζεται απομακρυσμένα με ίδια μέσα
- Η Ομάδα Τεχνικής Ανάκαμψης βεβαιώνεται ότι τα στελέχη έχουν αποκτήσει πρόσβαση στα αρχεία σύμφωνα με τις οδηγίες που τους έχει δώσει.
- Σε περιπτώσεις που κάποιος εργαζόμενος δεν μπορεί να εργαστεί κοινοποιείται η επικοινωνία του μέσω email της Διοίκησης, σε νέο στέλεχος