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](#_Toc189738662)

[1. Εισαγωγή 5](#_Toc189738663)

[1.1. Σκοπός 5](#_Toc189738664)

[1.2. Πεδίο Εφαρμογής 5](#_Toc189738665)

[2. Προσέγγιση διαχείρισης σχεδίου 5](#_Toc189738666)

[3. Ρόλοι και αρμοδιότητες 6](#_Toc189738667)

[3.1. Οργανωτική δομή 6](#_Toc189738668)

[3.2. Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών 7](#_Toc189738669)

[3.3. Συντονιστής ΣΕΣ 8](#_Toc189738670)

[3.4. Ομάδες Επιχειρησιακής Συνέχειας 9](#_Toc189738671)

[3.4.1. Ομάδα Διοίκησης 9](#_Toc189738672)

[3.4.3. Ομάδα Επικοινωνιών 10](#_Toc189738673)

[3.4.4. Ομάδα Οικονομικών θεμάτων 11](#_Toc189738674)

[3.4.5. Ομάδα Πληροφορικής 11](#_Toc189738675)

[4. Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών 13](#_Toc189738676)

[4.1. Ρόλοι και Ευθύνες 13](#_Toc189738677)

[4.2. Κέντρο Διοίκησης Περιστατικών 15](#_Toc189738678)

[5. Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCP-Business Continuity Plan) 17](#_Toc189738679)

[5.1. Διαδικασίες αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών 17](#_Toc189738680)

[5.2. Σχέδιο Αντιμετώπισης Περιστατικού 17](#_Toc189738681)

[5.3. Αναγνώριση Περιστατικού 17](#_Toc189738682)

[5.4. Εκτίμηση Περιστατικού και Ανάλυση Επιπτώσεων (Αντίκτυπου) 18](#_Toc189738683)

[5.4.1. Ενότητα 1: Λειτουργικές Διαδικασίες για Ανάλυση Περιστατικών και Αποκατάσταση 19](#_Toc189738692)

[5.4.2. Ενότητα 2: Χρόνοι Αποκατάστασης σε Διάφορες Συνθήκες Βλάβης 20](#_Toc189738693)

[5.4.3. Ενότητα 3: Πληροφορίες Σχετικά με τη Διαθεσιμότητα Εξοπλισμού Αντικατάστασης 20](#_Toc189738694)

[5.5. Διαδικασίες Επικοινωνίας 22](#_Toc189738695)

[6. Αξιολόγηση ελέγχου ΣΕΣ 24](#_Toc189738696)

[Παραρτήματα 26](#_Toc189738697)

[Παράρτημα Α – Κύριες Επαφές για τη Διαχείριση του ΣΕΣ 26](#_Toc189738698)

[Εσωτερικές 26](#_Toc189738699)

[Δημόσιες Υπηρεσίες 26](#_Toc189738700)

[Παράρτημα Β – Αναγνώριση Περιστατικού 27](#_Toc189738701)

[Παράρτημα Γ – Έκθεση εκτίμησης αντικτύπου 29](#_Toc189738702)

[Παράρτημα Δ – Αναφορά ετοιμότητας του [Όνομα Οργανισμού] 30](#_Toc189738703)

[Παράρτημα Ε – Εναλλακτικές τοποθεσίες μετεγκατάστασης προσωπικού 31](#_Toc189738704)

[Παράρτημα ΣΤ – Αξιολόγηση ελέγχου ΣΕΣ 32](#_Toc189738705)

[Παράρτημα Ζ – Φύλλο Επικοινωνίας Αρχικής Απάντησης 34](#_Toc189738706)

[Παράρτημα Η – Μητρώο Πληροφοριών Επιπτώσεων Περιστατικών 35](#_Toc189738707)

[Παράρτημα Θ – Επιχειρηματικές Δραστηριότητες που Επηρεάζονται και Ενεργοποιήθηκαν Σχέδια 36](#_Toc189738708)

[Παράρτημα Ι – Κενή Φόρμα Καταγραφής Δραστηριότητας 37](#_Toc189738709)

[Παράρτημα Κ – Κενή Φόρμα Καταγραφής Μηνυμάτων για σκοπούς Επικοινωνίας 38](#_Toc189738710)

[Παράρτημα Λ – Εσωτερικοί Αριθμοί Τηλεφώνου Επικοινωνίας 39](#_Toc189738711)

[Παράρτημα Μ – Χρήσιμες Εξωτερικές Επαφές 40](#_Toc189738712)

[Παράρτημα Ν – Τυπικό Πρόγραμμα Συνεδριάσεων της Ομάδας Αντιμετώπισης Περιστατικού 41](#_Toc189738713)

# Εισαγωγή

# Σκοπός

Σκοπός του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας – ΣΕΣ (Business Continuity Plan) είναι να διασφαλίσει τη συνέχεια των κρίσιμων λειτουργιών, να ελαχιστοποιήσει τις διακοπές των υπηρεσιών και να προστατεύσει τα περιουσιακά στοιχεία και το προσωπικό του [Όνομα Οργανισμού] σε περίπτωση καταστροφής ή μείζονος περιστατικού. Το ΣΕΣ Βοηθά τον [Όνομα Οργανισμού] να ανταποκρίνεται σε καλύτερα σε απρόβλεπτες διακοπές στις επιχειρησιακές λειτουργίες του και να τις ανακτά με οργανωμένο και αποδοτικό τρόπο.

Οι στόχοι του παρόν Σχεδίου συνοψίζονται στη(ν):

* Εξασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας των βασικών υπηρεσιών του [Όνομα Οργανισμού] όπως εντοπίστηκαν και αξιολογήθηκαν κατά τη διάρκεια της Ανάλυσης Επιχειρησιακών Επιπτώσεων (Business Impact Analysis (BIA).
* Ταχεία αποκατάσταση των συστημάτων που έχουν επηρεαστεί.
* Συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένης της Απόφασης Κ.Δ.Π 389/2020 και τις απαιτήσεις του Μοντέλου Ωριμότητας Κυβερνοασφάλειας όπως αυτό δημοσιεύθηκε στην Απόφαση 245/2024.
* Ελαχιστοποίηση της οικονομικής απώλειας και της απώλειας φήμης του[Όνομα Οργανισμού].

# Πεδίο Εφαρμογής

Το πεδίο εφαρμογής καθορίζει τα όρια Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ). Περιλαμβάνει τα περιουσιακά στοιχεία, τα τμήματα, τα συστήματα τις λειτουργίες και τις τοποθεσίες του [Όνομα Οργανισμού], και καλύπτονται από το σχέδιο.

Καθορίζει επίσης τα είδη των διαταραχών που αντιμετωπίζονται, όπως φυσικές καταστροφές, επιθέσεις στον κυβερνοχώρο και διαταραχές της εφοδιαστικής αλυσίδας και περιλαμβάνει σενάρια σχετικά με αυτά.

# Προσέγγιση διαχείρισης σχεδίου

Η ορθή υλοποίηση των προνοιών του σχεδίου με στόχο την λειτουργία του [Όνομα Οργανισμού] κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού διασφαλίζεται:

* 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 εργαζομένους του [Όνομα Οργανισμού] ένα πλαίσιο απαιτούμενων ενεργειών για τη συντονισμένη υλοποίηση των παραπάνω στόχων. Οι ενέργειες περιλαμβάνουν προληπτικά μέτρα για την άμεση ανταπόκριση σε ένα περιστατικό και μέτρα απόκρισης για τον καθορισμό της διαχείρισης των επιπτώσεων και τον μετριασμό των διαταραχών των επιχειρησιακών εργασιών. Το ΣΕΣ, έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε οι εργαζόμενοι που εμπλέκονται σε αυτό να μπορούν εύκολα να κατανοούν το περιεχόμενο 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.

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 για ανταπόκριση σε ένα περιστατικό.
* Δημιουργία ενός οργανωμένου πλαισίου επικοινωνίας και συνεργασίας για τους εργαζόμενους και άλλα 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 περιστατικών, 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.

# Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών

Η Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφορικών αποτελείται από στελέχη της ανώτατης διεύθυνσης του [Όνομα Οργανισμού] και στηρίζει το ΣΕΣ παρέχοντας πόρους, καθορίζοντας πολιτικές και προωθώντας μια κουλτούρα ετοιμότητας. Η δέσμευση των μελών της Επιτροπής διασφαλίζει ότι το σχέδιο λαμβάνεται σοβαρά υπόψη και ενσωματώνεται στις λειτουργίες του οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα είναι υπεύθυνη για:

* Τους 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 άλλους 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 περιστατικού ή άσκησης, η εκπροσώπηση του Τμήματος / Υπηρεσίας γίνεται από τον αναπληρωτή όπως ορίζεται οργανικά από τον [Όνομα Οργανισμού].

# Συντονιστής ΣΕΣ

Ο ρόλος του Συντονιστή του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι κρίσιμος καθώς είναι υπεύθυνος για την επίβλεψη της προετοιμασίας, της ενεργοποίησης και της εκτέλεσης του ΣΕΣ κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, ενός μείζονος περιστατικού ή διακοπής της επιχειρησιακής λειτουργίας του [Όνομα Οργανισμού]. Επιπρόσθετα είναι υπεύθυνος για τη διανομή του Σχεδίου στο προσωπικό που εμπλέκεται και επεξήγηση των διαδικασιών αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών.

Είναι ευθύνη του Συντονιστή ΣΕΣ να φυλάσσει αντίγραφα του σχεδίου σε ασφαλές και προσιτό μέρος στις υποδομές του[Όνομα Οργανισμού]. Αντίγραφα των απαιτούμενων παραρτημάτων του Σχεδίου φυλάσσονται σε εναλλακτική τοποθεσία αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών (εκτός κτιρίων του Οργανισμού), με σκοπό την παρακολούθηση και την μέτρηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας της εφαρμογής του Σχεδίου.

Συγκεκριμένα ο Συντονιστής Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι υπεύθυνος για:

* Κατά το σχεδιασμός και την ετοιμότητα:
  + Την ανάπτυξη, επικαιροποίηση και συντήρηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας.
  + Τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση κρίσιμων επιχειρηματικών διαδικασιών που θα συμπεριληφθούν στο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας.
  + Διεξαγωγή τακτικών αξιολογήσεων κινδύνων για τον εντοπισμό πιθανών απειλών.
  + Συντονισμός προγραμμάτων κατάρτισης και ασκήσεων προσομοίωσης για το προσωπικό.
  + Διασφάλιση της συμμόρφωσης με σχετικά κανονιστικά πρότυπα (π.χ. Απόφαση Κ.Δ.Π 389/2020, οδηγία NIS2, ISO 22301).
  + 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.
* Κατά τη διάρκεια διαχείρισης περιστατικού:
  + Τον εντοπισμό του περιστατικού 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).
  + Ενεργεί ως ο κύριος υπεύθυνος λήψης αποφάσεων κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού.
  + Σύσταση και καθοδήγηση της ομάδας του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας.
  + Επικοινωνία με εσωτερικούς και εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς.
  + Ενεργοποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας όταν απαιτείται.
  + 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.
* Κατά τη διάρκεια της ανάκαμψης και στα πλαίσια ανθεκτικότητας:
  + Το συντονισμό και την εποπτεία αποκατάστασης κρίσιμων υπηρεσιών και λειτουργιών. Παρακολούθηση της προόδου της ανάκαμψης και προσαρμογή των στρατηγικών ανάλογα με τις ανάγκες του[Όνομα Οργανισμού].
  + Διασφάλιση της διενέργειας ανασκοπήσεων μετά το περιστατικό για τον εντοπισμό των διδαγμάτων που αντλήθηκαν.
  + Την προετοιμασία εκθέσεων ανασκοπήσεις μετά το περιστατικό.
  + Την ανασκόπηση, τον έλεγχο και την αναθεώρηση του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας με βάση τα ευρήματα των εκθέσεων περιστατικών.
  + 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.
* Την υποστήριξη του Συντονιστή Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας στο συντονισμό των απαραίτητων ενεργειών για την υλοποίηση μετεγκατάστασης στην εναλλακτική τοποθεσία αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών.
* Παροχή υποστήριξης για οποιαδήποτε μετεγκατάσταση εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας προσωρινών χώρων εργασίας.
* Τον συντονισμό μαζί με το Συντονιστή Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας στην αποκατάσταση κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών, επισκευής και / ή αντικατάστασης περιουσιακών στοιχείων.
* Αποκατάσταση της τοποθεσίας.
* Αγορές και προμήθειες.
* Την διαχείριση των μεταφορών και τη διαχείριση των υλικοτεχνικών ρυθμίσεων για τις ομάδες αντιμετώπισης περιστατικών (π.χ. χώροι συνεδριάσεων, μεταφορές)..
* Την παρακολούθηση και αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας των εργαζομένων κατά τη διάρκεια περιστατικών κρίσεων (π.χ. πανδημίες, εργατικά ατυχήματα). Τον συντονισμό της διαχείρισης κρίσεων στον τομέα τις Ιατρικής και περίθαλψης.
* Την ειδοποίηση των οικογενειών των υπαλλήλων που τυχόν να έχουν τραυματιστεί.
* 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 περιστατικό εκκένωσης κτηρίου.
* Ζητήματα που σχετίζονται με τυχόν 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:

* Την ανάπτυξη σχεδίου επικοινωνίας ως μέρος της ΣΕΣ.
* Τη δημιουργία ενός κέντρου επικοινωνιών μέσων ενημέρωσης κοντά στην τοποθεσία που συνέβη το περιστατικό, αναλόγως την φύση του συμβάντος.
* Παρακολούθηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των ειδησεογραφικών μέσων για προστασία του ονόματος του [Όνομα Οργανισμού] μέσω παραπληροφόρησης ή κινδύνους αποδόμησης της φήμης του [Όνομα Οργανισμού].
* Διασφαλίζει ότι όλα τα μηνύματα ευθυγραμμίζονται με τις αξίες και τη δημόσια εικόνα του οργανισμού.
* Χρήση προκαθορισμένων καναλιών (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, SMS, intranet κ.λπ.) για τη διάδοση των ενημερώσεων.
* Το χειρισμό της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας μέσω προσδιορισμού των βασικών μηνυμάτων για τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. εργαζόμενοι, πελάτες, συνεργάτες, ρυθμιστικές αρχές και το ευρύ κοινό)
* Την ανάπτυξη και διανομή άλλου 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.
* καταγραφή των διδαγμάτων που αντλήθηκαν για τη βελτίωση των μελλοντικών στρατηγικών επικοινωνίας σε περίπτωση κρίσης.

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 θεμάτων

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

H Ομάδα Οικονομικών Θεμάτων διασφαλίζει την οικονομική σταθερότητα του οργανισμού και τη συνέχιση της λειτουργίας του κατά τη διάρκεια ενός περιστατικό ή μιας ευρείας κρίσης. Ο ρόλος τους περιλαμβάνει τη διαχείριση των προϋπολογισμών, τη διασφάλιση των οικονομικών πόρων, τη διεκπεραίωση κρίσιμων συναλλαγών και τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Πιο συγκεκριμένα η Ομάδα αυτή είναι αρμόδια για:

* Το προσδιορισμών των πιθανών οικονομικών κινδύνων που συνδέονται με διαταραχές.
* Την ανάπτυξη προϋπολογισμών έκτακτης ανάγκης για την κάλυψη των δαπανών που σχετίζονται με έκτακτα περιστατικά.
* Διατήρηση αποθεματικού ταμείου για καταστάσεις κρίσης.
* Την έγκαιρη επεξεργασία των μισθών των εργαζομένων, ακόμη και κατά τη διάρκεια περιστατικών ή κρίσεων.

Την εξασφάλιση αδιάλειπτης ταμειακής ροή για την υποστήριξη κρίσιμων λειτουργιών δίνοντας προτεραιότητα στις πληρωμές προς τους κρίσιμους προμηθευτές και παρόχους υπηρεσιών.

* Αξιολόγηση των οικονομικών επιπτώσεων ενός περιστατικού ή μιας κρίσης και κατάρτιση προϋπολογισμού ανάκαμψης.
* 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].*

Η Oμάδα Πληροφορικής είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχή εκτέλεση του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ), ιδίως για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας, της ασφάλειας και της ανάκτησης κρίσιμων συστημάτων και δεδομένων. Οι αρμοδιότητες τους κυμαίνονται από την εφαρμογή προληπτικών μέτρων έως τη διαχείριση της αποκατάστασης της υποδομής πληροφορικής κατά τη διάρκεια και μετά από ένα περιστατικό.

Αυτή η ομάδα είναι αρμόδια για:

* Τον προσδιορισμό και την τεκμηρίωση όλων των κρίσιμων συστημάτων πληροφορικής, των εξαρτήσεων και του υπεύθυνου προσωπικού.
* Τη δημιουργία και τακτική δοκιμή του σχεδίου ανάκαμψης από καταστροφές (DRP).
* Την εξασφάλιση πολλαπλών αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων (on-site, off-site, επιτόπου και στο σύννεφο αν είναι δυνατό).
* Την ενεργοποίηση του σχεδίου ανάκαμψης από καταστροφές (DRP).
* Την έναρξη διαδικασιών αποκατάστασης των υποδομών και κρίσιμων λειτουργιών για τα επηρεαζόμενα συστήματα.
* Συντονισμό με εξωτερικούς προμηθευτές και παρόχους υπηρεσιών για την ταχεία επίλυση ζητημάτων. 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.
* Σχεδιασμό και εφαρμογή της μετάβασης των λειτουργιών συστημάτων από την εναλλακτική τοποθεσία πίσω στην αποκατεστημένη τοποθεσία.
* Συνεχή ενημέρωση του Συντονιστής του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας και άλλων σχετικών ενδιαφερομένων μερών για την κατάσταση.

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’*

# Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών

Η Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών (IRT) είναι υπεύθυνη για την αντιμετώπιση και διαχείριση περιστατικών και άλλων λειτουργικών διαταραχών πριν αυτά εξελιχθούν σε ευρείας κλίμακας περιστατικά τα οποία θα οδηγήσουν στην ενεργοποίηση του ΣΕΣ. Πρωταρχικός στόχος τους είναι να ελαχιστοποιήσουν τις επιπτώσεις των περιστατικών στον οργανισμό και να αποκαταστήσουν τις κανονικές λειτουργίες το συντομότερο δυνατό. Παρακάτω παρατίθενται τα βασικά μέλη της ομάδας IRT, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητές τους.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ρόλος | Κάτοχος Κύριου Ρόλου | Αναπληρωτής |
| Διαχειριστής αντιμετώπισης Περιστατικών (IRM) |  |  |
| Επικεφαλής αντιμετώπισης περιστατικών πληροφορικής |  |  |
| Υπεύθυνος Επικοινωνίας |  |  |
| Υπεύθυνος Νομικών Θεμάτων και Συμμόρφωσης |  |  |
| Ομάδα υποστήριξης Πληροφορικής |  |  |
| Υπεύθυνος Ανθρώπινου δυναμικού (HR) |  |  |

*Πίνακας 1: Μέλη της ομάδας αντιμετώπισης περιστατικών*

# Ρόλοι και Ευθύνες

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

* Διαχειριστής Αντιμετώπισης Περιστατικών:
  + Συνολική διαχείριση της ομάδας αντιμετώπισης περιστατικών.
  + Ηγείται της ομάδας κατά τη διάρκεια περιστατικών, διασφαλίζοντας τη ορθή λειτουργία της.
  + Αξιολόγηση της σοβαρότητας και του αντίκτυπου των περιστατικών και ιεράρχηση των ενεργειών. Αποφασίζει εάν θα ξεκινήσει μια διαδικασία και συγκεντρώνει την ομάδα.
  + Λειτουργεί ως το κύριο σημείο επαφής μεταξύ της ανώτερης διοίκησης και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς, παρέχοντας τακτικές ενημερώσεις σχετικά με την κατάσταση του περιστατικού. Ενεργεί ως ο τελικός λήπτης αποφάσεων σε περιπτώσεις διαφωνίας.
  + Διεξαγωγή ανάλυσης μετά το περιστατικό για να προσδιοριστεί τι πήγε καλά με στόχο να εντοπιστούν τομείς για βελτίωση.
* Επικεφαλής αντιμετώπισης περιστατικών πληροφορικής:
  + Παρακολούθηση συστημάτων, δικτύων και εφαρμογών για ασυνήθιστες δραστηριότητες ή ευπάθειες.
  + Διερεύνηση και επιβεβαίωση της φύσης του περιστατικού (π.χ. κακόβουλο λογισμικό, παραβίαση δεδομένων, άρνηση παροχής υπηρεσιών-ddos).
  + Περιορισμό μέσω της απομόνωση των επηρεαζόμενων συστημάτων για την αποτροπή περαιτέρω θεμάτων και τη διατήρηση αποδεικτικών στοιχείων για τη διερεύνηση.
  + Ανάλυση της αιτίας του περιστατικού, όπως ευπάθειες ή λανθασμένες ρυθμίσεις.
  + Εργασίες αποκατάστασης.
  + Καταγραφή όλων των λεπτομερειών του περιστατικού ως τεκμηρίωση και υποβολή εκθέσεων και τη μελλοντική ανάλυση.
* Υπεύθυνος Επικοινωνίας
  + Ο Υπεύθυνος Επικοινωνίας είναι υπεύθυνος για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία κατά τη διάρκεια των φάσεων του περιστατικού και της αποκατάστασης.
  + 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 και τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης
  + Καθορίζει την στρατηγική για την ενημέρωση των επηρεαζόμενων μερών π.χ. πελάτες, μετόχους και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη του Οργανισμού.
* Υπεύθυνος Νομικών Θεμάτων και Συμμόρφωσης
  + Ο Υπεύθυνος Νομικών Θεμάτων και Συμμόρφωσης διασφαλίζει ότι η αντιμετώπιση περιστατικών συμμορφώνεται με τις νομικές, κανονιστικές και άλλες συμβατικές υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένης της αναφοράς παραβιάσεων δεδομένων ή λειτουργικών διαταραχών.
  + 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 περιστατικού και τις επακόλουθες ενέργειες.
  + Διασφαλίζει ότι όλες οι ενέργειες που αναλήφθηκαν κατά την αντιμετώπιση του περιστατικού τεκμηριώνονται κατάλληλα για μελλοντικές νομικές διαδικασίες, ελέγχους ή εκθέσεις συμμόρφωσης.
* Ομάδα υποστήριξης Πληροφορικής
  + Υποστηρίζει την ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών στη διαχείριση προβλημάτων, αποκατάσταση συστημάτων και η υποστήριξη των χρηστών κατά τη διάρκεια του περιστατικού, βοηθώντας τους να συνεχίσουν τις βασικές εργασίες χρησιμοποιώντας εφεδρικά συστήματα ή εναλλακτικούς πόρους.
  + Ενεργή παρακολούθηση των κρίσιμων συστημάτων για την πρόληψη πρόσθετων διαταραχών και τη διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη της επιχειρησιακής συνέχειας.
  + Συνεργάζεται με εξωτερικούς προμηθευτές τεχνολογίας, όπως παρόχους δικτύου και cloud
  + Διασφάλιση της δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας των συστημάτων και της λειτουργίας των εφεδρικών συστημάτων για την υποστήριξη της επιχειρησιακής συνέχειας.
  + Διασφάλιση ότι τα ζητήματα ασφάλειας πληροφοριών περιλαμβάνονται στις δραστηριότητες ανάκτησης.
* Υπεύθυνος Ανθρώπινου Δυναμικού
  + Είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση των επιπτώσεων ενός περιστατικού στο προσωπικό, τη διασφάλιση της ασφάλειας των εργαζομένων και την υποστήριξη της αποκατάστασης.
  + Συνεργάζεται με υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης όπως αστυνομία, πυροσβεστική και φροντίζει για ιατρική περίθαλψη όπου χρειάζεται.
  + Επικοινωνεί με τους εργαζόμενους σχετικά με τον αντίκτυπο του περιστατικού στην εργασία τους, τα μέτρα ασφαλείας που εφαρμόζονται και τυχόν αλλαγές στο κανονικό ωράριο του Οργανισμού.
  + Συντονισμός με την Τμήμα Πληροφορικής για τη διευκόλυνση της απομακρυσμένης εργασίας, όπου είναι απαραίτητο, και διασφάλιση ότι οι εργαζόμενοι διαθέτουν τους πόρους για να εργάζονται από το σπίτι ή από άλλο σημείο.
  + Συντονισμός λύσεων προσωρινής στελέχωσης σε περίπτωση που βασικοί υπάλληλοι δεν είναι διαθέσιμοι και διαχείριση της κατανομής των πόρων με βάση τις κρίσιμες επιχειρηματικές ανάγκες του Οργανισμού.
  + Παροχή υποστήριξης στους εργαζομένους που επηρεάζονται από την κρίση, συμπεριλαμβανομένης της προσφοράς συμβουλευτικών υπηρεσιών ή/και οικονομικής βοήθειας, εάν απαιτείται.

# Κέντρο Διοίκησης Περιστατικών

Προκειμένου να φιλοξενηθεί η Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών (IRT) , έχει επιλεγεί μια προκαθορισμένη τοποθεσία για το Κέντρο Διοίκησης Συμβάντος.

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 Εισόδου] 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 και εξοπλισμός στο Κέντρο Διοίκησης

Οι ακόλουθες εγκαταστάσεις και εξοπλισμός είναι διαθέσιμες με το κέντρο εντολών:

* Κεντρικός χώρος γραφείων
* Ξεχωριστή αίθουσα συνεδριάσεων
* [xx] Σταθερά τηλέφωνα
* [xx] Επιτραπέζιους ή φορητούς υπολογιστές
* Πρόσβαση στο δίκτυο του [Όνομα Οργανισμού]
* Πρόσβαση στο διαδίκτυο
* [xx] Σταθμοί εργασίας
* Τουαλέτα
* Μικρή κουζίνα με βασικό εξοπλισμό
* Προβολέας με οθόνη
* 1 x έγχρωμος εκτυπωτής (δικτυωμένος)
* Τηλεόραση
* Ραδιόφωνο
* Γραφική Ύλη (μαξιλάρια, στυλό, μολύβια, τρύπες, συρραπτικά)
* Είδη επιβίωσης [πχ. Φακοί, τρόφιμα]

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, να μετριάσει ή να εξαλείψει πιθανές επιπτώσεις λόγω μίας επιχειρησιακής διακοπής και να επιστρέψει στην κανονικότητα, έχουν αναπτυχθεί και εφαρμόζονται συγκεκριμένες διαδικασίες για κάθε φάση της αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών:

* **Αντιμετώπιση Περιστατικού:** 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 υποστήριξη όλων των προαναφερθέντων φάσεων αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών, σύμφωνα με τα σχέδια που περιγράφονται σε αυτή την ενότητα.

# Σχέδιο Αντιμετώπισης Περιστατικού

Το Σχέδιο Αντιμετώπισης Περιστατικού 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 περιστατικού,
* 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 Περιστατικού θα καθορίσει τον ορθό και ταχύ συντονισμό των σχεδίων αποκατάστασης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών και επιχειρησιακής συνέχειας.

# Αναγνώριση Περιστατικού

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 περιστατικό οφείλει να ενεργοποιήσει το συναγερμό (π.χ. συναγερμός πυρκαγιάς) προτού ενημερώσει τον Συντονιστή του ΣΕΣ. Ένα περιστατικό 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 περιστατικό το οποίο έχει εντοπιστεί και έχει επηρεάσει αρνητικά τις επιχειρησιακές διαδικασίες, ο Συντονιστής του ΣΕΣ οφείλει να συμπληρώσει το έντυπο «Αναγνώριση Περιστατικού» (βλέπε Παράρτημα Β). Εάν κρίνεται απαραίτητο, ο Συντονιστής του ΣΕΣ ή άλλος εκπρόσωπος της Ομάδας να επικοινωνήσει το περιστατικό στις ανάλογες αρμόδιες αρχές (π.χ. Αστυνομία, Πυροσβεστική, Νοσοκομεία, Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας κ.λπ.).

# Εκτίμηση Περιστατικού και Ανάλυση Επιπτώσεων (Αντίκτυπου)

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

* Ημερομηνία και ώρα του περιστατικού
* Φύση του περιστατικού π.χ. πυρκαγιά, πλημμύρα, έκρηξη
* Τοποθεσία του περιστατικού
* 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 περιστατικού.
* Χρήσιμες περαιτέρω πληροφορίες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν:
* Πιθανή διάρκεια του περιστατικού
* Οποιεσδήποτε προφανείς επιπτώσεις
* Η έκταση των επιπτώσεων στις υποδομές, συμπεριλαμβανομένων των υπολογιστών, των δικτύων, του εξοπλισμού(ΙΤ ή OT/SCADA) και των καταλυμάτων αυτών
* 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 περιστατικού.*

Θα πρέπει να δημιουργηθεί ένας κατάλογος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, προϊόντων, υπηρεσιών, ομάδων και υποστηρικτικών διαδικασιών που έχουν επηρεαστεί από το περιστατικό 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.



# 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
2. Καταγραφή και Ανάλυση περιστατικών:
   * Δημιουργία κεντρικού σημείου καταγραφής περιστατικών.
   * Διαδικασίες για τη συλλογή αναφορών περιστατικών
   * Ανάλυση περιστατικών με στόχο την αντιμετώπιση των αιτίων
3. 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 δίκτυα, 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

Π.χ. κρίσιμα συστήματα: < 1 ώρα, Δευτερεύοντα συστήματα: < 24 ώρες

Διαδικασίες Αξιολόγησης Χρόνων Αποκατάστασης:

* + 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
2. Ενημέρωση Πληροφοριών Εξοπλισμού:
   * Καθορισμός υπεύθυνων για την ενημέρωση και συντήρηση των πληροφοριών του εξοπλισμού
   * Ρουτίνα ελέγχου και ενημέρωσης των δεδομένων
3. 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 (playbooks) για περιστατικά τόσο κυβερνοχώρο όσο και για φυσικά περιστατικά, που προβλέπουν ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για την αντιμετώπιση διαφορετικών τύπων περιστατικών. Τα σχέδια αυτά είναι τα εξής:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Έγγραφο Αρ | Τίτλος σχεδίου | Περιγραφή σχεδίου |
| Plan\_001 | Απώλεια πρόσβασης στο κτίριο Α | Μετακινήστε τις βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες σε εναλλακτικό ιστότοπο |
| Plan\_002 | Απώλεια βασικών εξυπηρετητών (servers) πληροφορικής που είναι κρίσιμα για τις επιχειρήσεις | Επαναφέρετε τα αντίγραφα ασφαλείας στη θερμή (hot site) τοποθεσία ανάκτησης |
| Plan\_003 | 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 περιστατικό, 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 περιστατικό.

# 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]

Εάν δεν υπάρχει απάντηση από το τηλεφωνικό κέντρο, μπορεί να αφεθεί μήνυμα. Εάν η κλήση είναι επείγουσα, ο καλών πρέπει να αφήσει ένα μήνυμα και να καλεστεί πίσω το συντομότερο δυνατόν, καθώς και να δοκιμάσει εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας, εάν είναι διαθέσιμες.

Εάν αφήσετε ένα μήνυμα, βεβαιωθείτε ότι υπαγορεύεται τα ακόλουθα στοιχεία:

* 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:

* Πελάτες
* Προμηθευτές
* Μετόχους
* 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 περιστατικό 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 είναι:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Οργανισμός | 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.

# Αξιολόγηση ελέγχου ΣΕΣ

Ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας του ΣΕΣ μέσω της αξιολόγησης των βασικών μετρήσεων ενός Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΕ) είναι απαραίτητη για την επιβεβαίωση της ικανότητας του [Όνομα Οργανισμού] να προλαμβάνει, να ανταποκρίνεται και να ανακάμπτει αποτελεσματικά από διαταραχές. Αυτές οι μετρήσεις παρέχουν μια δομημένη προσέγγιση για την αξιολόγηση της ανθεκτικότητας σε όλες τις κρίσιμες λειτουργίες, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων πληροφορικής, των λειτουργιών, των οικονομικών θεμάτων, των ανθρώπινων πόρων, της εφοδιαστικής αλυσίδας και των επικοινωνιών του [Όνομα Οργανισμού]. Λαμβάνονται υπόψη όσο το δυνατό περισσότερα περιστατικά στον κυβερνοχώρο, φυσικές καταστροφές, λειτουργικές αποτυχίες και διαταραχές της αλυσίδας εφοδιασμού - διασφαλίζοντας ότι ο [Όνομα Οργανισμού] μπορεί να διατηρήσει τις βασικές υπηρεσίες και να ελαχιστοποιήσει τον χρόνο διακοπής λειτουργίας. Με τον καθορισμό και την παρακολούθηση κάποιων από τους βασικούς δείκτες μετρήσεων που καταγράφονται πιο κάτω, ο [Όνομα Οργανισμού] μπορεί να διασφαλίσει ότι η ΣΕΣ τους είναι αποτελεσματική, προσαρμόσιμη και ευθυγραμμισμένη με τους επιχειρηματικούς στόχους.

Βασικές μετρήσεις της αποτελεσματικότητας της ΣΕΣ

* Στόχος χρόνου αποκατάστασης (RTO): Χρόνος που απαιτείται για την αποκατάσταση κρίσιμων συστημάτων μετά από ένα περιστατικό.
* Στόχος σημείου αποκατάστασης (RPO): Μέγιστη επιτρεπόμενη απώλεια δεδομένων μετρούμενη σε χρόνο.
* Χρόνος διακοπής λειτουργίας του Οργανισμού: Συνολική διάρκεια της διακοπής των επιχειρηματικών λειτουργιών.
* Χρόνος ανίχνευσης περιστατικού: χρόνος που απαιτείται για τον εντοπισμό ενός περιστατικού.
* Χρόνος απόκρισης περιστατικού: Χρόνος που απαιτείται για την ανάληψη δράσης από την Ομάδα Αντιμετώπισης Περιστατικών.
* Ποσοστό διαθεσιμότητας συστήματος: Διαθεσιμότητα των κρίσιμων συστημάτων πληροφορικής πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από ένα περιστατικό.
* Ποσοστό επιτυχίας αντιγράφων ασφαλείας: Ποσοστό των αντιγράφων ασφαλείας που ολοκληρώνονται και επαληθεύονται με επιτυχία.
* Ακρίβεια ανάκτησης δεδομένων: Ποσοστό δεδομένων που ανακτώνται επιτυχώς από αντίγραφα ασφαλείας.
* Χρόνος αποκατάστασης εφοδιαστικής αλυσίδας: χρόνος που απαιτείται για την αποκατάσταση των λειτουργιών της εφοδιαστικής αλυσίδας.
* Βαθμολογία ετοιμότητας εργαζομένων: Ποσοστό εργαζομένων που έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευση και τις αξιολογήσεις ΣΕΣ.
* Ποσοστό επιτυχίας δοκιμών και ασκήσεων: Ποσοστό επιτυχημένων ασκήσεων προσομοίωσης ΣΕΣ.
* Αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας σε περίπτωση περιστατικού ή μεγαλύτερης κρίσης: Ταχύτητα και σαφήνεια της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού
* Αξιολόγηση οικονομικών επιπτώσεων: Συνολικές οικονομικές απώλειες λόγω επιχειρησιακών διαταραχών.
* Έγκαιρη υποβολή κανονιστικών και άλλων εκθέσεων: Χρόνος αναφοράς περιστατικών στις ρυθμιστικές αρχές εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών (π.χ. όπως προβλέπεται στην Απόφαση Κ.Δ.Π 39/2022).
* Βελτιώσεις μετά το περιστατικό: Εφαρμογή των διδαγμάτων που αντλήθηκαν.

Για τη αξιολόγηση του ΣΕΣ μπορεί να συμπληρώνεται η σχετική φόρμα που βρίσκεται Παράρτημα ΣΤ – Αξιολόγηση ελέγχου ΣΕΣ η οποία δύναται να τροποποιείτε ανάλογα με τις ανάγκες του [Όνομα Οργανισμού] ανάλογα με τα επιλεγόμενες μετρήσεις της πιο πάνω λίστας.

# 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 Περιστατικού

Προσδιορίστε τη φύση και το εύρος του περιστατικού 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 περιστατικού και τις πιθανές επιπτώσεις του στον [Όνομα Οργανισμού].

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | Κατηγορία αξιολόγησης | Αξιολόγηση | Λεπτομέρειες |
|  | Περιστατικό | Τι συνέβη, πού 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 αρμόδια κυβερνητική αρχή, ή η αρχή επιβολής της νομοθεσίας 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)/ Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ)/  Ρυθμιστικές Αρχές | Τα μέσα ενημέρωσης γνωρίζουν το περιστατικό; Ο Οργανισμός επικοινώνησε με τα ΜΜΕ/ΜΚΔ;  Ή άλλες Ρυθμιστικές Αρχές (ΑΨΑ, Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα) |  |
|  | 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 | Διαχειριστής αντιμετώπισης Περιστατικών (IRM) |  |  |  |  |  |  |
| Άτομο Β | Επικεφαλής αντιμετώπισης περιστατικών πληροφορικής |  |  |  |  |  |  |
| Άτομο Γ | Υπεύθυνος Επικοινωνίας |  |  |  |  |  |  |
| Πρόσωπο Δ | Υπεύθυνος Νομικών Θεμάτων και Συμμόρφωσης |  |  |  |  |  |  |
| Πρόσωπο Ε | Ομάδα υποστήριξης Πληροφορικής |  |  |  |  |  |  |
| Πρόσωπο F | Υπεύθυνος Ανθρώπινου δυναμικού (HR) |  |  |  |  |  |  |

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 Περιστατικών

|  |  |
| --- | --- |
| 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 για σκοπούς Επικοινωνίας

|  |  |
| --- | --- |
| 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 περιστατικού:

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

# Παράρτημα Ν – Τυπικό Πρόγραμμα Συνεδριάσεων της Ομάδας Αντιμετώπισης Περιστατικού

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 : Διαχειριστής Αντιμετώπισης Περιστατικού (IRM)

Λεπτά :

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