

Interreg Greece-Bulgaria

SeeG

European Regional Development Fund



Project title: Empowering businesses Seeking Growth Project acronym: SeeG

**Deliverable D4.3.1.: Training material – knowledge transfer
toolkit on Business continuity plan thematic in Hellenic
Work Package 4: Business Support Grid**

Contracting authority:



The Project is co-funded by the European Regional Development Fund (ERDF) and national funds of the countries participating in the Cooperation Programme INTERREG V-A "Greece-Bulgaria 2014-2020"

The contents of this document are sole responsibility of Economic development agency Bansko and can in no way be taken to reflect the views of the European Union, the participating countries the Managing Authority and the Joint Secretariat

ENGLISH ABSTRACT OF

HANDBOOK

for new, future and existing entrepreneurs on the organization and management of small and medium-sized enterprises with an emphasis on crisis periods

Thematic 2 "Business Continuity Plan"

Document content

CHAPTER ONE 3

INTRODUCTION 3

1.1. General project information 3

1.2. Aim and purpose of the handbook 3

1.3. Introduction to the topic 4

CHAPTER TWO 5

DEFINITIONS 5

2.1. Frequently Asked Questions 5

2.2. Definition of crisis 7

CHAPTER THREE 8

BUSINESS CONTINUITY PLAN 8

3.1. Introduction 8

3.2. Definition of Terms 8

3.3. Phase 1 Crafting 9

3.4. Phase 2 Implementation 13

3.5. Phase 3 Follow-up activities 15

CHAPTER FOUR 16

SAMPLE BUSINESS CONTINUITY PLAN 16

CHAPTER FIVE 20

USEFUL FOR DISCUSSION AND PRACTICE 20

5.1. Stories of success and failure 20

5.2. Continuity plans 20

5.3. Other tips and topics for discussion 21

5.4. Types of standards for creating a business continuity plan 22

5.4.1. Business Continuity Management Standard or System, ISO22301 22

5.4.2. Business Continuity Management Standard, BS25999 25

The document contains 29 pages.

The training material was made by the Contractor, Fidelity Association. Its structure and content are related to the approved technical offer as a result of the terms of a contract with the subject: "Development of training materials and content translations for an electronic platform within the project "Empowering businesses Seeking Growth" with the acronym SeeG, financed under a grant contract B6.3a.28 / 26.04.2021 within the framework of INTERREG V-A Greece - Bulgaria 2014-2020 Cooperation Programme.

The main project goal is to stimulate and increase sustainable entrepreneurship through cross-border cooperation, contributing to the economic development of the region; to create an ecosystem supporting entrepreneurs by tailoring services to their

real needs; to support priority and essential entrepreneurial services in geographical areas with a relative lack of support systems.

The guide is intended to provide organizations with general information to assist in preparing business continuity and disaster recovery plans. If you haven't prepared your business for such incidents, you may be setting yourself up for failure when a disaster or accident strikes your company. An effective Business Continuity Plan (BCP) is a solution to protect your business during a crisis.

The guide is intended for existing, new or future entrepreneurs. The phases and principles identified can be applied to businesses of any size.

Extraordinary events can come in many forms. Some emergencies may be rare, such as floods, hurricanes, or earthquakes, while others may be more common and occur at any time, such as power failures, computer viruses, and network disruptions. Getting your organization back to normal operations as quickly as possible will minimize service disruption and help preserve corporate reputation. Regardless of the situation, a business continuity plan must be in place to protect the organization so that it can continue to offer its services. To stay safe and have continuity of business operations, organizations must build a strong business continuity and disaster recovery plan and strictly implement it. Business Continuity Plan occupies the most place in the context of Contingency Plan, while Disaster Recovery Plan and Enterprise Risk Management are part of BCP.

Business continuity and disaster recovery plans play a very key role in the sustainability of an organization in this competitive business world. Although they have no importance or share in generating profit and are actually an additional expense to the daily activities, they really help when needed in difficult situations.

There is no one-size-fits-all approach to developing a continuity plan because each organization's structure and operations are unique. It is important to note that no plan will be able to guarantee that every possible situation is covered.

Although there are some organizations that have good continuity plans ready to help them in critical situations, most of the organizations still do not have a plan and do not even bother to have one.

Disasters can be caused by environmental conditions, system or equipment failure, but disasters can also be man-made. From the day the Internet became a vital component of running a business, attacks against network systems began. Any incident that may take more than an acceptable recovery time, or if it has more than an acceptable range of consequences, can be called a disaster. Any incident, large or small, whether natural, accidental or intentional, can cause major disruption to your organization.

Such can be:

- Damage to the cooling system
- Cyber attacks
- Disasters caused by equipment failure
- Disasters caused by environmental conditions

- Disasters caused by humans
- A fire
- A flood
- Earthquake
- Hurricane
- Landslide
- Unregulated activity by a disgruntled employee
- Power failure
- Sabotage
- Security breach
- Vandalism
- Disclosure of sensitive information
- System failures
- A terrorist attack
- Theft
- Storms and/or thunderstorms
- Tsunami
- Volcanic eruption
- War
- Virus infection
- Virus pandemic
- And other

Interreg

Greece-Bulgaria

SeeG

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ

για νέο, μέλλον και

τα υπάρχοντα

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΕΣ

Οργάνωση και διαχείριση μικρομεσαίων επιχειρήσεων
με έμφαση στις περιόδους κρίσης

Θέμα 2 „Σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας“



Το έργο χρηματοδοτήθηκε βάσει της σύμβασης επιχορήγησης B6.3α.28 της 26/04/2021. που πραγματοποιείται με την οικονομική υποστήριξη του Προγράμματος Συνεργασίας INTERREG V-Α Ελλάδα - Βουλγαρία 2014-2020, συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης και των εθνικών προϋπολογισμών της Δημοκρατίας της Ελλάδας και της Δημοκρατίας της Βουλγαρίας

Πλήρες όνομα έργου	Ενδυνάμωση των επιχειρήσεων που αναζητούν ανάπτυξη
Αρκτηκόλεξο	SeeG
Ημερομηνία έναρξης του έργου	26 Απριλίου 2021
Άξονας προτεραιότητας	1. Μια ανταγωνιστική και καινοτόμος διασυνοριακή ζώνη
Συγκεκριμένος σκοπός	1 - Βελτίωση των συστημάτων υποστήριξης της επιχειρηματικότητας ΜΜΕ
Διάρκεια του έργου	24 μηνών
Συνεργάτες	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Ροδόπης Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Οργανισμός Οικονομικής Ανάπτυξης του Μπάνσκο Τοπική Υπηρεσία Οικονομικής Ανάπτυξης - Razlog
ταυτότητα	6282
Όνομα του εγγράφου	Σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας
Δραστηριότητα έργου	No 4.3.1
Συγγραφέας	Σχέση „Fidelity“
Αριθμός σύμβασης/ ημερομηνία	SeeG / 30.06.2021
Εργολάβος	Οργανισμός Οικονομικής Ανάπτυξης Μπάνσκο, Δημοκρατία της Βουλγαρίας
Κατάσταση	Τελική έκδοση. 1.0
(πρόχειρο, τελικό, Αρ. έκδοσης)	Δημοσίως
Διανομή	19 Μαΐου 2022
(Δημόσιο/Περιοριστικό)	Rossen Pashov / Μέλος του διοικητικού συμβουλίου / 26 Μαΐου 2022
Ημερομηνία	29

ΣΧΕΣΗ FIDELITY

e-mail: fidelity.banya@gmail.com

ΝΟΜΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Κανείς δεν είναι υπεύθυνος για τις συνέπειες που προκύπτουν με βάση τη χρήση πληροφοριών από αυτό το έγγραφο.

Η ευθύνη για τις απόψεις που εκφράζονται ανήκει αποκλειστικά στους συγγραφείς και αυτές οι απόψεις δεν πρέπει να θεωρούνται ως επίσημη θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

2022 © Fidelity Association & Bansko Economic Development Agency.

Τα πνευματικά δικαιώματα και τα συγγενικά δικαιώματα μεταβιβάζονται σύμφωνα με τους κανόνες του Προγράμματος Διασυνοριακής Συνεργασίας INTERREG V-A Ελλάδα - Βουλγαρία 2014-2020.

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή με αναφορά στην πηγή.

Τυπώθηκε στη Βουλγαρία.

KENO

Περιεχόμενο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1. Γενικές πληροφορίες έργου	3
1.2. Σκοπός και σκοπός του εγχειριδίου	3
1.3. Εισαγωγή στο θέμα	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΥΟ	5
ΟΡΙΣΜΟΙ.....	5
2.1. Συχνές ερωτήσεις	5
2.2. Ορισμός της κρίσης.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ	8
ΣΧΕΔΙΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ.....	8
3.1. Εισαγωγή	8
3.2. Ορισμός των όρων	8
3.3. Φάση 1 Χειροτεχνία.....	9
3.4. Φάση 2 Υλοποίηση	13
3.5. Φάση 3 Παρακολούθηση.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΣΣΕΡΑ	16
ΔΕΙΓΜΑ ΣΧΕΔΙΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ	20
ΧΡΗΣΙΜΟ ΓΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗ.....	20
5.1. Ιστορίες επιτυχίας και αποτυχίας.....	20
5.2. Σχέδια συνέχειας.....	20
5.3. Άλλες συμβουλές και θέματα για συζήτηση.....	21
5.4. Τύποι προτύπων για τη δημιουργία ενός σχεδίου επιχειρηματικής συνέχειας	22
5.4.1. Πρότυπο ή σύστημα διαχείρισης επιχειρηματικής συνέχειας, ISO22301.....	22
5.4.2. Πρότυπο διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας, BS25999	25

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Γενικές πληροφορίες έργου

Αυτό το εκπαιδευτικό υλικό είναι κατασκευασμένο από τον Ανάδοχο, Fidelity Association. Η δομή και το περιεχόμενό του σχετίζονται με την εγκεκριμένη τεχνική προσφορά ως αποτέλεσμα των όρων της σύμβασης: “Ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού και μεταφράσεων περιεχομένου για ηλεκτρονική πλατφόρμα στο πλαίσιο ενός έργου „Empowering businesses Seeking Growth” με αρκτικόλεξο SeeG, χρηματοδοτείται βάσει συμφωνίας επιχορήγησης B6.3a.28 / 26.04.2021 π. στο πλαίσιο του Προγράμματος Διασυνοριακής Συνεργασίας INTERREG V-A Ελλάδα - Βουλγαρία 2014-2020.

Ο κύριος στόχος του έργου είναι η τόνωση και η αύξηση της βιώσιμης επιχειρηματικότητας μέσω της διασυνοριακής συνεργασίας, συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη της περιοχής. να δημιουργήσει ένα οικοσύστημα που θα υποστηρίζει τους επιχειρηματίες προσελκύοντας τις υπηρεσίες στις πραγματικές τους ανάγκες· να υποστηρίξει τις υπηρεσίες προτεραιότητας και βασικές επιχειρηματικές υπηρεσίες σε γεωγραφικές περιοχές με σχετική έλλειψη συστημάτων υποστήριξης.

Η δραστηριότητα περιλαμβάνει την ανάπτυξη μιας εργαλειοθήκης για επιχειρηματίες με τη μορφή ενός σύντομου οδηγού. Συγκεκριμένα, πρόκειται για δίγλωσσο (βουλγαρικά και ελληνικά) εκπαιδευτικό υλικό και εργαλεία μεταφοράς γνώσεων σε διάφορα θέματα. Ο σκοπός του υλικού είναι να χρησιμοποιηθεί στις εκπαιδεύσεις στο πλαίσιο του έργου SeeG.

Τα υλικά βασίζονται σε προκαταρκτική έρευνα πληροφοριών και δεδομένων στο Διαδίκτυο και σε έντυπα μέσα.

1.2. Σκοπός και σκοπός του εγχειριδίου

Ο οδηγός προορίζεται να παρέχει στους οργανισμούς γενικές πληροφορίες για να βοηθήσει στην προετοιμασία σχεδίων επιχειρηματικής συνέχειας και αποκατάστασης από καταστροφές. Εάν δεν έχετε προετοιμάσει την επιχείρησή σας για τέτοια περιστατικά, μπορεί να προετοιμάζεστε για αποτυχία όταν μια καταστροφή ή ατύχημα χτυπήσει την εταιρεία σας. Ένα αποτελεσματικό σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας (BCP) είναι μια λύση για την προστασία της επιχείρησής σας κατά τη διάρκεια μιας κρίσης.

Ο οδηγός προορίζεται για υφιστάμενους, νέους ή επίδοξους επιχειρηματίες. Οι φάσεις και οι αρχές που προσδιορίζονται μπορούν να εφαρμοστούν σε επιχειρήσεις οποιουδήποτε μεγέθους.

1.3. Εισαγωγή στο θέμα

Τα έκτακτα γεγονότα μπορεί να εμφανιστούν με πολλές μορφές. Ορισμένες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης μπορεί να είναι σπάνιες, όπως πλημμύρες, τυφώνες ή σεισμοί, ενώ άλλες μπορεί να είναι πιο συχνές και να συμβαίνουν ανά πάσα στιγμή, όπως διακοπές ρεύματος, ιοί υπολογιστών και διακοπές δικτύου. Η επαναφορά του οργανισμού σας στις κανονικές λειτουργίες όσο το δυνατόν γρηγορότερα θα ελαχιστοποιήσει τη διακοπή της υπηρεσίας και θα συμβάλει στη διατήρηση της εταιρικής φήμης. Ανεξάρτητα από την κατάσταση, πρέπει να υπάρχει ένα σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας για την προστασία του οργανισμού, ώστε να μπορεί να συνεχίσει να προσφέρει τις υπηρεσίες του. Για να παραμείνουν ασφαλείς και να έχουν επιχειρηματική συνέχεια, οι οργανισμοί πρέπει να οικοδομήσουν ένα ισχυρό σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας και αποκατάστασης από καταστροφές και να το εφαρμόσουν αυστηρά.

Το Business Continuity Plan κατέχει τη μεγαλύτερη θέση στο πλαίσιο του Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης, ενώ το Σχέδιο Ανάκτησης Καταστροφών και η Διαχείριση Επιχειρηματικού Κινδύνου αποτελούν μέρος του BCP.

Η επιχειρησιακή συνέχεια και τα σχέδια αποκατάστασης από καταστροφές διαδραματίζουν πολύ βασικό ρόλο στη βιωσιμότητα ενός οργανισμού σε αυτόν τον ανταγωνιστικό επιχειρηματικό κόσμο. Αν και δεν έχουν καμία σημασία ή μερίδιο στην παραγωγή κέρδους και είναι στην πραγματικότητα ένα πρόσθετο έξοδο στις καθημερινές δραστηριότητες, βοηθούν πραγματικά όταν χρειάζεται σε δύσκολες καταστάσεις.

Δεν υπάρχει μια ενιαία προσέγγιση για την ανάπτυξη ενός σχεδίου έκτακτης ανάγκης, επειδή η δομή και οι λειτουργίες κάθε οργανισμού είναι μοναδικές. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι κανένα σχέδιο δεν θα μπορεί να εγγυηθεί ότι καλύπτεται κάθε πιθανή κατάσταση.

Παρόλο που υπάρχουν ορισμένοι οργανισμοί που έχουν καλά σχέδια έκτακτης ανάγκης έτοιμα να τους βοηθήσουν σε κρίσιμες καταστάσεις, οι περισσότεροι από τους οργανισμούς εξακολουθούν να μην έχουν ένα σχέδιο και δεν μπαίνουν καν στον κόπο να το έχουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ'ο

ΟΡΙΣΜΟΙ

2.1. Συχνές ερωτήσεις

Τι είναι κρίση;

Μια κρίση είναι μια κατάσταση που εμφανίζεται εκτός των κανονικών λειτουργιών και διαταράσσει τις καθημερινές εργασίες. Εάν δεν αντιμετωπιστεί, θα επηρεάσει σοβαρά τα κέρδη και τη φήμη του οργανισμού.

- Εκδήλωση (Event) – Όχι μια ενέργεια ρουτίνας.
- Ατύχημα (Incident) – Ένα συμβάν με τοπικά ή βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα.
- Μια κρίση (Crisis) – Ευρύτερες ή μακροπρόθεσμες επιπτώσεις με συνεχείς επιχειρηματικές επιπτώσεις.
- Καταστροφή (Disaster) – Η κρίση δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί για μεγάλο χρονικό διάστημα και η κανονική επιχείρηση σταματά.

Τι είναι ο σχεδιασμός επιχειρηματικής συνέχειας;

Το Σχέδιο Συνέχειας Επιχειρήσεων (BCP) είναι ένας οδηγός για το πώς να προστατεύσετε έναν οργανισμό και να μειώσετε τον αντίκτυπο ενός γεγονότος κρίσης. Για να έχει οποιαδήποτε αξία, το σχέδιο πρέπει να αναπτυχθεί και να εφαρμοστεί πριν συμβεί μια έκτακτη ανάγκη. Με απλά λόγια, ο σχεδιασμός συνέχειας είναι η διαδικασία διασφάλισης ότι ένας οργανισμός είναι σε θέση να επιβιώσει από ένα γεγονός που προκαλεί σημαντική αναστάτωση στις κανονικές επιχειρηματικές λειτουργίες. Οι οργανισμοί πρέπει να είναι προετοιμασμένοι για τυχόν τεχνολογικές διαταραχές που μπορεί να προκύψουν λόγω απροσδόκητων γεγονότων. Οι επιθέσεις της 11ης Σεπτεμβρίου και η πανδημία του Covid είναι καλά παραδείγματα. Η αποκατάσταση από καταστροφές είναι η διαδικασία που λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια και μετά από ένα έκτακτο συμβάν για να περιορίσει την κλίμακα της επιχειρηματικής διακοπής και να βοηθήσει στην αποκατάσταση των λειτουργιών στα προ της κρίσης επίπεδα.

Ένα ισχυρό και καλά δομημένο σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας και αποκατάστασης από καταστροφές θα βοηθήσει τον οργανισμό να αντιμετωπίσει αυτά τα απροσδόκητα γεγονότα.

Τι κερδίζει μια εταιρεία με την ύπαρξη ενός σχεδίου επιχειρηματικής συνέχειας;

Ένα σχέδιο αποκατάστασης καταστροφών ή οποιοδήποτε σχέδιο έκτακτης ανάγκης δεν θα βοηθήσει στην απόκτηση κερδών για την επιχείρηση, αλλά σίγουρα θα βοηθήσει στην πρόληψη ζημιών – τεράστιων απωλειών.

Η καταστροφή μπορεί να συμβεί ανά πάσα στιγμή και οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι προετοιμασμένες για αυτήν. Ανάλογα με τη φύση του οργανισμού, το μέγεθός του και διάφορους άλλους παράγοντες, μια εταιρεία πρέπει να αναπτύξει ένα βέλτιστο σχέδιο για να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις της καταστροφής και να συνεχίσει τις κρίσιμες επιχειρηματικές λειτουργίες.

Τα σχέδια βελτιώνουν την οργάνωση και διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι κάνουν σοφές επιλογές σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης παρέχοντας απλές τεχνικές για την αντιμετώπιση μιας καταστροφής. Εάν έχουν ένα καλό σχέδιο έκτακτης ανάγκης, οι εργαζόμενοι θα έχουν επαρκή γνώση για το ποια περιουσιακά στοιχεία πρέπει να προστατεύουν με υψηλή προτεραιότητα και ποια επιχειρηματική λειτουργία θα πρέπει να συνεχίσει κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Με άλλα λόγια, οι οργανισμοί έχουν μια ελεγχόμενη διαδικασία για να τους βοηθήσουν να βγουν από μια κρίση.

Εάν σχεδιάζετε τώρα αντί να περιμένετε την καταστροφή, θα μπορέσετε να επιστρέψετε στις δουλιές σας το συντομότερο δυνατό. Οι καθυστερήσεις μπορεί να σημαίνουν ότι χάνετε ένα πολύτιμο πλεονέκτημα για τους ανταγωνιστές σας ή ότι οι πελάτες σας χάνουν την εμπιστοσύνη τους σε εσάς.

Τι πρόβλημα θα μπορούσε να με απασχολήσει;

Δεν πρέπει ποτέ να περιμένουμε να βρούμε την καταστροφή, ακόμη και με τεχνολογία προηγμένης τεχνολογίας, και επομένως εμείς ως επιχειρηματίες πρέπει είτε να είμαστε προετοιμασμένοι για την καταστροφή είτε να είμαστε έτοιμοι να κλείσουμε την επιχείρηση.

Η σημασία του προβλήματος μπορεί να μετρηθεί από τις συνέπειές του και οι συνέπειες μιας ξαφνικής διακοπής των υπηρεσιών που παρέχει μια επιχείρηση είναι κακή φήμη, ξαφνική πτώση της αξίας των μετοχών, απώλειες μετοχών, κανένα εισόδημα για την εταιρεία για μια ορισμένη περίοδο και το πολύ - στη χειρότερη περίπτωση, έλλειψη εργασίας, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε χρεοκοπία και εκκαθάριση. Ακόμα κι αν οι επιχειρήσεις επιβιώσουν, πρέπει να πληρώσουν τεράστιο κόστος επειδή δεν είναι προετοιμασμένες για την καταστροφή.

Εντός από τις αποτυχημένες επιχειρήσεις, οι καταστροφές μπορούν να προκαλέσουν τραυματισμό ή/και θάνατο σε υπαλλήλους, πελάτες και άλλους επισκέπτες.

Μερικοί από τους παράγοντες επιτυχίας των σχεδίων είναι:

- Πώς εντοπίζεται η κρίσιμότητα των επιχειρηματικών λειτουργιών;
- Πώς γίνεται η αξιολόγηση κινδύνου;
- Πώς καταναέμονται οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες;
- Γίνονται δοκιμές σε τακτά χρονικά διαστήματα;
- Συντονισμός εργασιών κατά τη διάρκεια και μετά την καταστροφή;
- Πώς καθορίζονται τα RTO, RPO, MTD;
- Εκπαίδευση του προσωπικού για εργασία σε κρίσιμες καταστάσεις.
- Υπάρχει ένα εφεδρικό σχέδιο καταστροφής;
- Συντήρηση σχεδίων με τη μορφή ηλεκτρονικών εγγράφων και δειγμάτων.
- Πόσο ρεαλιστικές είναι οι προθεσμίες και τα παραδοτέα που υπολογίζονται από τον οργανισμό;

2.2. Ορισμός της κρίσης

Οι καταστροφές μπορεί να προκληθούν από περιβαλλοντικές συνθήκες, αστοχία συστήματος ή εξοπλισμού, αλλά οι καταστροφές μπορεί επίσης να προκληθούν από τον άνθρωπο. Από την ημέρα που το Διαδίκτυο έγινε ζωτικής σημασίας συστατικό της λειτουργίας μιας επιχείρησης, ξεκίνησαν οι επιθέσεις εναντίον συστημάτων δικτύου.

Κάθε περιστατικό που μπορεί να διαρκέσει περισσότερο από έναν αποδεκτό χρόνο αποκατάστασης ή εάν έχει περισσότερες από ένα αποδεκτό εύρος συνεπειών, μπορεί να ονομαστεί καταστροφή. Οποιοδήποτε περιστατικό, μεγάλο ή μικρό, φυσικό, τυχαίο ή εκ προθέσεως, μπορεί να προκαλέσει μεγάλη αναστάτωση στον οργανισμό σας.

Μπορούν να είναι έτσι:

- Ζημιά στο σύστημα ψύξης
- Κυβερνοεπιθέσεις
- Καταστροφές που προκαλούνται από αστοχία εξοπλισμού
- Καταστροφές που προκαλούνται από περιβαλλοντικές συνθήκες
- Καταστροφές που προκαλούνται από ανθρώπους
- Μια πυρκαγιά
- Μια πλημμύρα
- Σεισμός
- Τυφώνας
- Καθίζηση έδαφους
- Ανεξέλεγκτη δραστηριότητα από δυσχεστεμένο υπάλληλο
- Διακοπή ρεύματος
- Σαμποτάζ
- Παραβίαση ασφαλείας
- Βανδαλισμός
- Αποκάλυψη ευαίσθητων πληροφοριών
- Βλάβες συστήματος
- Τρομοκρατική επίθεση
- Κλοπή
- Καταιγίδες ή/και καταιγίδες
- Τσουνάμι
- Ηφαιστειακή έκρηξη
- Πόλεμος
- Μόλυνση από ιό
- Πανδημία ιών
- Και άλλες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

ΣΧΕΔΙΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ

3.1. Εισαγωγή

„Η επιχειρησιακή συνέχεια αναφέρεται στις δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για τη διατήρηση της λειτουργίας του οργανισμού κατά τη διάρκεια μιας περιόδου μετατόπισης ή διακοπής των κανονικών λειτουργιών“ (SANS Institute, 2002, σελίδα 1). Το BCP βοηθά στη διατήρηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας ακόμα και μετά από μια καταστροφή. Η επιχείρηση πρέπει να παραμείνει ενεργή κατά τη διάρκεια της κρίσης γιατί αν κλείσει τις δραστηριότητές της έστω και για μια μέρα ή μια εβδομάδα, υπάρχουν πολλές πιθανότητες ο οργανισμός να υποστεί ζημιές και να χρειαστεί να κλείσει. Επιπλέον, ενδέχεται να προκύψουν νομικά ζητήματα εάν δεν παρέχονται κρίσιμες υπηρεσίες στους πελάτες.

Το σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας θα πρέπει να καθορίζει κατευθυντήριες γραμμές επικοινωνίας και επίπεδα υπηρεσιών που θα επιτρέπουν στο προσωπικό να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις προσδοκίες των πελατών κατά τη διάρκεια και μετά την καταστροφή.

3.2. Ορισμός των όρων

Οι παρακάτω συντομογραφίες είναι οι πιο συχνά χρησιμοποιούμενοι όροι σε σχέδια επιχειρηματικής συνέχειας καταστροφών.

Definition of Terms

BC: Business Continuity
BCP: Business Continuity Plan
BIA: Business Impact Analysis
BRP: Business Resumption Plan
CP: Contingency Plan
DR: Disaster Recovery
DRP: Disaster Recovery plan
IR: Incidence Response
MTD: Maximum Tolerable Downtime
RPO: Recovery Point Objective
RTO: Recovery Time Objective
WRT: Work Recovery Time

Ορισμός των όρων

BC: Επιχειρησιακή συνέχεια
BCP: Σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας
BIA: Business Impact Analysis
BRP: Business Recovery Plan
CP: Σχέδιο δράσης έκτακτης ανάγκης
DR: Disaster Recovery
DRP: Σχέδιο αποκατάστασης από καταστροφές
IR: Απόκριση περιστατικού
MTD: Μέγιστος επιτρεπόμενος χρόνος παραμονής
RPO: Στόχος Σημείου Ανάκτησης
RTO: Αντικειμενικός χρόνος για την ανάκαμψη
WRT: Χρόνος αποκατάστασης εργασίας

3.3. Φάση 1 Χειροτεχνία

Ένα επιτυχημένο σχέδιο

Τα πράγματα που πρέπει να λάβετε υπόψη κατά την έναρξη ενός μελλοντικού σχεδίου επιτυχίας περιλαμβάνουν:

- Οργανωτικές πολιτικές και απαιτήσεις συμμόρφωσης
- Διάφορες τροποποιήσεις στη δομή και την ανάπτυξη του οργανισμού
- Ευρήματα και αποκλίσεις σε προηγούμενους ελέγχους/επιθεωρήσεις
- Διδάγματα από τα εμπόδια που έχετε αντιμετωπίσει εσείς και άλλοι οργανισμοί
- Προκλήσεις που περιορίζουν τα σχέδια

Στόχοι προγραμματισμού

Ο σκοπός ενός σχεδίου επιχειρηματικής συνέχειας είναι να διευκολύνει την επανέναρξη κρίσιμων λειτουργιών, λειτουργιών και τεχνολογιών έγκαιρα και οργανωμένα για να διασφαλίσει μια βιώσιμη και σταθερή οργάνωση. Με αυτόν τον τρόπο, είναι εξαιρετικά σημαντικό να διασφαλιστεί η ασφάλεια και η ευημερία των εργαζομένων, των πελατών και των επισκεπτών.

Ολοκληρώστε τους παρακάτω επιμέρους στόχους

- Περιγράψτε τους κύριους ρόλους και τις ευθύνες
- Περιγράψτε τη διαδικασία ενεργοποίησης του σχεδίου
- Περιγράψτε τη δομή διαχείρισης συμβάντων
- Παρέχετε σαφείς λίστες ελέγχου ενεργειών

Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων

Οι ρόλοι και οι ευθύνες ορίζονται ως η βάση για τον καταμερισμό των καθηκόντων για την ομάδα. Ο διαχωρισμός των καθηκόντων και η ανάθεση ρόλων και ευθυνών σε έναν υπάλληλο ή ομάδα εργαζομένων θα δώσει μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τη διαχείριση του σχεδίου προς την επιτυχία. Με τους σωστά ανατεθειμένους ρόλους και αρμοδιότητες, δεν θα υπάρχει ασάφεια σχετικά με το ποιος κάνει τι, ποιος κατέχει τη διαδικασία και ποια είναι η ευθύνη.

Αρχηγός και Υπαρχηγός

- Διαχειριστείτε επιχειρηματικές/εταιρικές στρατηγικές, πολιτικές και λύσεις κρίσεων
- Αναλάβετε την επιχειρησιακή επίβλεψη της αντιμετώπισης κρίσεων
- Παρέχετε περιοδικές ενημερώσεις για περιστατικά κατά τη διάρκεια μιας κρίσης
- Διατηρήστε αρχείο με αποφάσεις, ενέργειες και επικοινωνίες
- Συντονίστε τη ροή της επικοινωνίας ανάντη και κατόντη

Ανθρώπινο δυναμικό

- Διατηρήστε ακριβείς λίστες επαφών για κάθε μέλος του προσωπικού καθώς και άλλα στοιχεία επικοινωνίας
- Παρέχετε επαρκή ιατρική φροντίδα, συμπεριλαμβανομένων πρόσθετων συμβουλευτικών υπηρεσιών για τραυματισμένους υπαλλήλους

Υπεύθυνος για τις επικοινωνίες

- Τεκμηρίωση και διανομή εγκεκριμένων εγγράφων όπως επίσημες θέσεις διοίκησης σε εσωτερικούς και εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς
- Συγκέντρωση και ενοποίηση εξωτερικών ερευνών και προετοιμασία/συντονισμός απαντήσεων σε ερωτήματα
- Παρακολούθηση της αντίδρασης του κοινού και της κάλυψης των μέσων ενημέρωσης

Ειδικοί ICT

- Αναφορά για συνεχή ανάκτηση και ανάκτηση κρίσιμων συστημάτων
- Ευθύνη για την αποκατάσταση της διαθεσιμότητας, της ακεραιότητας και του απορρήτου των τεχνολογικών υπηρεσιών μετά από κρίση/καταστροφή
- Συμφωνία αιτημάτων διαχείρισης αλλαγής προμηθευτή

Διευθυντής Επιχειρηματικής Συνέχειας

- Λειτουργεί ως γραμματέας της ομάδας, τηρεί και διανέμει πρακτικά κατά τη διάρκεια των συναντήσεων
- Ξεκινά συναντήσεις κρίσης
- Συντονίζει την εφαρμογή ενός αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης επιχειρηματικής συνέχειας
- Συντονίζει την εκπαίδευση για την επιχειρησιακή συνέχεια και τον σχεδιασμό καταστροφών

Ομάδα εκκένωσης έκτακτης ανάγκης

- Ασφαλής και γρήγορη εκκένωση προσωπικού και επισκεπτών

Ανάλυση επιχειρηματικού αντίκτυπου

Анализът на въздействието върху бизнеса (BIA) се фокусира върху ефектите или συνέπειες της διακοπής σε κρίσιμες επιχειρηματικές λειτουργίες και προσπάθειες ποσοτικοποίησης του οικονομικού και μη χρηματοοικονομικού κόστους που σχετίζεται με την καταστροφή.

Το BIA ορίζει τον Στόχος Χρόνου Ανάκτησης (RTO) και τον Στόχος Σημείου Ανάκτησης (RPO). Εάν γίνει πριν από την καταστροφή ή την κρίση, θα βοηθήσει τον οργανισμό να έχει μια πιο ομαλή διαδικασία ανάκαμψης.

Η ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων είναι μια συστηματική διαδικασία για τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση των πιθανών επιπτώσεων της διακοπής σε κρίσιμες επιχειρηματικές λειτουργίες ως αποτέλεσμα μιας καταστροφής, ατυχήματος ή έκτακτης ανάγκης. Ενώ η αξιολόγηση κινδύνου αναλύει την πιθανότητα και τον αντίκτυπο του κινδύνου και κατηγοριοποιεί τους διάφορους κινδύνους σε ολόκληρο τον οργανισμό, ο σκοπός της ανάλυσης επιχειρηματικού αντίκτυπου είναι να παρέχει πληροφορίες για το RTO και το RPO αναλύοντας τον αντίκτυπο του κινδύνου. Το BIA περιλαμβάνει μια εκτίμηση κινδύνου ως μέρος της ανάλυσης.

Εκτίμηση κινδύνου και ανάλυση κενών

Η ανάλυση κινδύνου σάς βοηθά να εντοπίσετε πιθανούς κινδύνους και τρωτά σημεία που θα μπορούσαν να διαταράξουν τη συνεχή λειτουργία διαδικασιών και συστημάτων διαφορετικών από το BIA.

Σύμφωνα με το ISO 27001 και το ISO 22301, η αξιολόγηση κινδύνου είναι υποχρεωτική για κάθε οργανισμό. Το πρώτο βήμα στη διαχείριση κινδύνου είναι η αξιολόγηση του κινδύνου, για τον οποίο υπάρχουν τρία στάδια αξιολόγησης.

- Καθορισμός κινδύνου. Σε αυτό το βήμα, οι κίνδυνοι εντοπίζονται σε όλα τα τμήματα του οργανισμού. Οι κίνδυνοι που σχετίζονται με βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες προσδιορίζονται και ταξινομούνται με βάση τους παράγοντες που μπορεί να προκαλέσουν κίνδυνο.
- Εκτίμηση Κινδύνου. Κάντε έναν χάρτη κινδύνου και συγκρίνετε κάθε κίνδυνο με κάθε άλλο κίνδυνο. Δώστε μια αριθμητική τιμή για την πιθανότητα κινδύνου και την πιθανή επίδραση κάθε κινδύνου. Παρέχετε μια τιμή για να συγκρίνετε έναν κίνδυνο με έναν άλλο και θα είναι πολύ εύκολο να εκτιμήσετε ποιο περιουσιακό στοιχείο έχει περισσότερο κίνδυνο και την πιθανότητα να εμφανιστεί ο κίνδυνος στο εγγύς μέλλον. Μπορεί να δοθεί μεγαλύτερη σημασία σε αυτά τα περιουσιακά στοιχεία και τις επιχειρηματικές λειτουργίες κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, αντί να χάνεται χρόνος εξοικονομώντας πόρους που είναι λιγότερο χρήσιμοι για την επιχειρηματική συνέχεια.
- Κανω ΑΝΑΦΟΡΑ. Παροχή μιας ολοκληρωμένης λίστας κινδύνων και των σχετικών αριθμητικών τιμών που περιγράφουν τον αντίκτυπο και την πιθανότητα εμφάνισης ενός κινδύνου σε τυπική μορφή με τρόπο που είναι εύκολο να κατανοηθεί. Αυτό θα βοηθήσει τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων να ιεραρχήσουν τους κινδύνους και να καταβάλουν αποτελεσματικότερα τους πόρους για τη διαχείριση και τον μετριασμό των κινδύνων.

Η ανάλυση κενών, από την άλλη πλευρά, κάνει υπολογισμούς για τα επιθυμητά επίπεδα απόδοσης και τα πραγματικά επίπεδα απόδοσης, έτσι ώστε ο οργανισμός να μπορεί να βρει τα κενά στο υπάρχον σύστημα και να διεξάγει προγράμματα ή δραστηριότητες για να καλύψει αυτά τα κενά.

Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, ερευνήστε δεδομένα αξιολόγησης κινδύνου που βασίζονται στο Διαδίκτυο, καταρτίστε και συμπληρώστε έναν πίνακα κινδύνου.

Σχέδιο ανάπτυξης

Ο προγραμματισμός πρέπει να είναι το πρώτο βήμα και ξεκινά με την αναγνώριση των τρωτών σημείων, των κινδύνων και των απαιτήσεων του οργανισμού. Η ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων και η αξιολόγηση κινδύνου διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο σε αυτή τη φάση.

Η ανάπτυξη ενός σχεδίου είναι απαραίτητη για την επιτυχία τόσο της επιχειρηματικής συνέχειας όσο και των επιχειρήσεων αποκατάστασης από καταστροφές. Ο σωστός σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης θα έχει ως αποτέλεσμα ομαλότερη ανάκαμψη και λιγότερες δυσκολίες. Το κόστος που σχετίζεται με τις διαδικασίες ανάκτησης, ο χρόνος ανάκτησης, οι απώλειες μπορούν να μειωθούν σημαντικά εάν υπάρχει ένα σωστό σχέδιο.

Τα σχέδια θα πρέπει να καλύπτουν όλους τους τύπους επιπτώσεων, να περιλαμβάνουν προληπτικές ενέργειες, κατά τη διάρκεια και μετά από κρίσεις. Επιπλέον, πρέπει να καλύπτονται όλοι οι εσωτερικοί (εγκαταστάσεις, συστήματα, εξοπλισμός, εργαζόμενοι, επισκέπτες) και όλοι οι εξωτερικοί (προμηθευτές, πελάτες) παράγοντες.

Τα σχέδια πρέπει να προβλέπουν πρόσθετους πόρους για την υλοποίησή τους, όπως:

Εναλλακτικός χώρος εργασίας σε περίπτωση κρίσης ή καταστροφής που κάνει τις κύριες εγκαταστάσεις να μην είναι διαθέσιμες.

Προσβασιμότητα για σημαντικά δεδομένα και αρχεία

Ζωτικά δεδομένα και αρχεία για την επανέναρξη των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Κάθε αρχηγός ομάδας πρέπει να είναι υπεύθυνος και να διασφαλίζει ότι τα σχετικά ζωτικά δεδομένα και αρχεία διατηρούνται φυσικά ή ηλεκτρονικά.

Ελάχιστες απαιτήσεις πόρων

Πόροι που απαιτούνται για την ενεργοποίηση και υποστήριξη της αρχικής ανάκτησης των βασικών λειτουργιών/δραστηριοτήτων της επιχείρησής σας, όπως προσδιορίζονται στην ανάλυση επιπτώσεων της επιχείρησής σας.

Εξωτερικές εξαρτήσεις

Περιγράψτε λεπτομερώς μέχρι την παραμικρή λεπτομέρεια

Διαδικασίες επιχειρησιακής συνέχειας

(αναθεωρήστε και συζητήστε λεπτομερώς στη μαθησιακή διαδικασία)

Παραδείγματα:

- Μη διαθεσιμότητα χώρων εργασίας
- Μη διαθεσιμότητα συστήματος
- Μη διαθεσιμότητα Διαδικτύου
- Μη διαθεσιμότητα email
- Μη διαθεσιμότητα προμηθευτή
- Ψάξτε για άλλους

Σχέδιο αποκατάστασης καταστροφών

Ένα σχέδιο αποκατάστασης από καταστροφή είναι ένα σχέδιο που έχει σχεδιαστεί για την αποκατάσταση όλων των ζωτικών επιχειρηματικών διαδικασιών κατά τη διάρκεια μιας καταστροφής για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Αυτό το σχέδιο περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Η διαδικασία αποκατάστασης από καταστροφή πρέπει να έχει αποδεδειγμένη ικανότητα ανάκαμψης και επομένως παρέχει την πιο αποτελεσματική μέθοδο που πρέπει να υιοθετηθεί αμέσως μετά την εμφάνιση μιας καταστροφής.

Σημείωση: Οι όροι επιχειρηματική συνέχεια και ανάκαμψη από καταστροφές συνδυάζονται πάντα επειδή προσορίζονται να γίνονται παράλληλα και δεν είναι συνώνυμοι. Τα δύο σχέδια είναι διαφορετικά, τρέχουν χωριστά και έχουν ξεχωριστά αποτελέσματα.

Δοκιμές

Η έλλειψη δοκιμών οδηγεί στην ψευδαίσθηση ότι όλα είναι τέλεια και έτοιμα για ανάπτυξη, αλλά στην πραγματικότητα τίποτα δεν είναι τέλειο. Η ίδια φόρμουλα ισχύει για την ανάκαμψη από καταστροφές και τον σχεδιασμό επιχειρηματικής συνέχειας. Κάθε ενέργεια κατά τη διάρκεια της ανάκτησης θα πρέπει να προσομοιώνεται με ακριβή ποσότητα πόρων, εξοπλισμού, προμηθειών όπως θα χρησιμοποιούνταν σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης, ακολουθώντας τη διαδικασία όπως έχει προγραμματιστεί. Το BCP θα πρέπει να ελέγχεται με τον ίδιο τρόπο για να βρεθούν οι ελλείψεις και κάθε αποτέλεσμα θα πρέπει να τεκμηριώνεται μαζί με τις ημερομηνίες, τις υποθέσεις, τους περιορισμούς, τις απαιτήσεις κ.λπ.

Ανασκόπηση

Το τελευταίο μέρος της ανάπτυξης σχεδίου είναι η δοκιμή. Όλοι οι εμπλεκόμενοι, από τους διευθυντές μέχρι την ομάδα υλοποίησης πεδίου, θα πρέπει να επανεξετάζουν το σχέδιο τουλάχιστον μία φορά το χρόνο. Η πιο σημαντική πτυχή είναι ότι το σχέδιο πρέπει να δοκιμαστεί κάτω από ρεαλιστικές συνθήκες, ώστε να λειτουργεί σε μια καταστροφή καταλληλότερα στο πραγματικό σενάριο.

3.4. Φάση 2 Υλοποίηση

Μόλις τεθεί σε εφαρμογή το σχέδιο, η εμφάνιση μιας κρίσης μπορεί να αντιμετωπιστεί πιο τακτικά από τον οργανισμό.

Οι βέλτιστες πρακτικές που πρέπει να ακολουθηθούν κατά τη φάση υλοποίησης είναι:

Αυτοματοποίηση του σχεδίου

Μερικές φορές δεν αρκεί να έχετε απλώς ένα σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας που μπορεί να λειτουργήσει μόνο με ανθρώπινο δυναμικό. Για να το κάνετε αυτό, μπορείτε να εξετάσετε το λογισμικό επιχειρηματικής συνέχειας. Λογισμικό επιχειρηματικής συνέχειας, μειώνει τον χρόνο, βελτιώνει την αποτελεσματικότητα και την ακρίβεια, πληροί τα ήδη καθορισμένα πρότυπα, ενημερώνεται με νέα πρότυπα και αλλαγές.

Μερικές λύσεις λογισμικού είναι:

- Fusion Risk Management
- Strategic BCP Resilience ONE
- Avaluation
- Sungard Availability Services
- Recovery Planner
- Lockpath
- Clearview
- Continuity Logic
- Dell Technologies
- Metric Stream

(εξερευνήστε οποιοδήποτε από αυτά στο σεμινάριο)

Επικοινωνία

Η επικοινωνία είναι πολύ σημαντική όταν συμβαίνει μια καταστροφή. Οι οργανισμοί πρέπει να διασφαλίζουν ότι δεν υπάρχει διακοπή στην επικοινωνία μεταξύ της ομάδας επιχειρηματικής συνέχειας και αποκατάστασης από καταστροφές και του επιτόπιου προσωπικού του οργανισμού.

Στρατηγική επιλογής δευτερεύοντος κέντρου δεδομένων παρουσία παρόμοιας επιχείρησης

Ένα δευτερεύον κέντρο δεδομένων είναι το σημείο όπου μια επιχείρηση συνεχίζει να λειτουργεί κατά τη διάρκεια μιας καταστροφής. Η στρατηγική ενός οργανισμού για την ανάπτυξη ενός δευτερεύοντος κέντρου δεδομένων θα γίνει κατά το στάδιο του σχεδιασμού. Γενικά, οποιοσδήποτε οργανισμός θα έχει περισσότερα από ένα δευτερεύοντα κέντρα δεδομένων και μερικές φορές κρίσιμα δεδομένα αποθηκεύονται στο cloud.

Μετακινήσου

Αφού σχεδιάσετε μια στρατηγική δευτερεύοντος κέντρου δεδομένων, μεταβείτε στη νέα και ασφαλή τοποθεσία μόνο εάν η επιχείρηση δεν είναι πλέον προσβάσιμη από την κύρια τοποθεσία ή εάν η κατάσταση φαίνεται να ξεφεύγει από τον έλεγχο.

Ασφάλεια των εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι είναι κρίσιμοι πόροι ενός οργανισμού. Ενώ υπάρχουν πολλές επιχειρηματικές λειτουργίες που είναι κρίσιμες και αποφέρουν κέρδη στην επιχείρηση, οι εργαζόμενοι είναι αυτοί που τις κρατούν ασφαλείς και παραγωγικές. Επομένως, η διασφάλιση της ασφάλειας των εργαζομένων δεν είναι απλώς ένα ηθικό και ηθικό ζήτημα, αλλά ένα πολύ ευαίσθητο μέρος του σχεδίου επιχειρηματικής συνέχειας και αποκατάστασης από καταστροφές.

Προστασία των στοιχείων ενεργητικού των πελατών

Η διασφάλιση της ασφάλειας των στοιχείων ενεργητικού των συνεργαζόμενων εταιρειών ή πελατών θα πρέπει να είναι πρωταρχικός στόχος του σχεδίου.

Προσιτότητα

Σε περίπτωση καταστροφής, οι περισσότερες από τις υπηρεσίες πληροφορικής μπορεί να διακοπούν, ο φυσικός εξοπλισμός μπορεί να καταστραφεί και πολλά άλλα ανεπιθύμητα πράγματα μπορεί να συμβούν. Η διατήρηση του σχεδίου στο πιο προσιτό μέρος θα βοηθούσε σε κρίσιμες στιγμές. Επίσης, η περιοδική βελτίωση του προγράμματος, η προσθήκη νέων αλλαγών, η αναθεώρηση και η έκδοση του σχεδίου θα βοηθούσε επίσης να ενημερώνονται οι εργαζόμενοι.

Ειδοποίηση προς τους πελάτες

Αντί να αποκρύπτει την αλήθεια από τους πελάτες, που διαφορετικά θα τους ήταν γνωστή, η ενημέρωση των πελατών θα ενσταλάξει την εμπιστοσύνη στους πελάτες και θα κάνει τους τακτικούς πελάτες πιο πιστούς στον οργανισμό.

3.5. Φάση 3 Παρακολούθηση

Ο κύριος στόχος της ομάδας επιχειρηματικής συνέχειας και αποκατάστασης από καταστροφές είναι η επιτυχής ανάκαμψη από την κρίση, αλλά δεν αρκεί η επιχείρηση να ξεπεράσει απλώς την καταστροφή με ελάχιστες ζημιές. Οι καταστροφές πολλές φορές διαρκούν περισσότερο από το αναμενόμενο, επομένως είναι πολύ σημαντικό η ομάδα να είναι σε εγρήγορση για ένα ορισμένο διάστημα έως ότου η επιχείρηση είναι αρκετά ισχυρή για να χειριστεί μια άλλη καταστροφή. Η Ιαπωνία είναι ένα από τα καλύτερα παραδείγματα αυτού. Η Ιαπωνία έχει βιώσει τρεις μεγάλες καταστροφές - μια πυρηνική καταστροφή, έναν σεισμό και ένα τσουνάμι - η μία μετά την άλλη διαδοχικά.

Λύση για την επαναφορά της κύριας θέσης

Μια επιχείρηση πρέπει να έχει ένα κατάλληλο σχέδιο για να αποφασίσει πότε θα αντικαταστήσει και πότε θα αποκαταστήσει την κύρια τοποθεσία.

Επικοινωνία με εργαζόμενους και πελάτες

Μετά την ανάκτηση και την παρακολούθηση, οι διαδικασίες πρέπει επίσης να κοινοποιούνται στους πελάτες και τους υπαλλήλους για να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη και οι σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να γνωρίζουν για τη διαδικασία ανάκτησης και τις ενημερώσεις. Αν όλα κοινοποιηθούν σωστά, κερδίζεται το αίσθημα ευαλωτότητας και η αυτοπεποίθηση για επιστροφή στο φυσιολογικό.

Αναφέρετε ένα ασφαλιστικό συμβάν

Η ασφάλιση μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να ανακάμψουν από πιθανή χρεοκοπία. Επομένως, κρατήστε όλα τα αρχεία των ζημιών και των επισκευών που έγιναν.

Ανασκόπηση περιστατικού

Διεξάγετε ανασκοπήσεις συμβάντων για να τεκμηριώσετε ευρήματα, κενά στο υπάρχον σχέδιο, διδάγματα, λάθη που έγιναν κ.λπ. Στη συνέχεια, δημιουργήστε μια νέα έκδοση του σχεδίου για να προσθέσετε νέες διαδικασίες για την αντιμετώπιση καταστάσεων που είναι εκτός πεδίου εφαρμογής κατά τη διάρκεια της τρέχουσας κρίσης. Με αυτόν τον τρόπο, οι δημιουργοί του σχεδίου θα έχουν μια σαφή ιδέα για το ποιες πτυχές του σχεδίου μπορούν να αναπαραχθούν σε πραγματικό χρόνο και ποιες είναι απλώς μια εικασία για την επιτυχία.

Τέλος, να είστε σε εγρήγορση και να είστε προετοιμασμένοι για την επόμενη καταστροφή που θα είναι πιο επιτυχημένη στη συνέχεια της επιχείρησής σας και στη διαδικασία ανάκαμψης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΣΣΕΡΑ

ΔΕΙΓΜΑ ΣΧΕΔΙΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ

Σελίδα τίτλου, κεφαλίδα και υποσέλιδο

Η σελίδα τίτλου μπορεί να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

Καθορίζει το όνομα του εγγράφου

Αριθμός ταυτότητας σχεδίου

Τελευταία ημερομηνία δημιουργίας ή αναθεώρησης

Η κεφαλίδα μπορεί να περιλαμβάνει:

Λογότυπο Εταιρείας

Τύπος σχεδίου

Ημερομηνία έκδοσης σχεδίου

Όνομα του τμήματος επιχειρήσεων

Αριθμός ταυτότητας σχεδίου

Το υποσέλιδο μπορεί να περιλαμβάνει:

Αναθεώρηση προτύπου

Ένδειξη εάν είναι εμπιστευτικό και προστατευμένο ή για δωρεάν χρήση

Αριθμός σελίδας

Κατάσταση σχεδίου

Ποιες είναι οι απαιτήσεις για τον έλεγχο των διαφόρων στοιχείων στο σχέδιο, η ημερομηνία του ελέγχου και από ποιον.

Η συχνότητα ελέγχου υποδεικνύει τις ελάχιστες απαιτήσεις, αλλά η επανεξέταση/αναθεωρήσεις θα πρέπει επίσης να πραγματοποιούνται όταν υπάρχουν σημαντικές επιχειρηματικές αλλαγές που επηρεάζουν το περιεχόμενο οποιουδήποτε από αυτά τα έγγραφα ή πληροφορίες.

Επιχειρηματικές μονάδες που καλύπτονται από το σχέδιο

Αυτή η ενότητα χρησιμοποιείται για την περιγραφή των επιχειρηματικών μονάδων που περιλαμβάνονται στο σχέδιο.

Επαφές επιχειρηματικών μονάδων

Για παράδειγμα, Όνομα επιχειρηματικής μονάδας, Υπεύθυνος + Τηλέφωνο, Συντονιστής Καταστροφών + Τηλέφωνο.

Εξετάστε τις ευθύνες του Business Recovery Coordinator (BRC) ως πρόσθετη εργασία.

Τοποθεσίες επιχειρηματικών μονάδων

Για κάθε επιχειρηματική μονάδα, δώστε όνομα, τοποθεσία, υπάλληλο και άλλες πληροφορίες.

Επισκόπηση επιχειρήσεων

Παρέχετε μια επισκόπηση της επιχείρησής για να εξοικειωθεί το προσωπικό ανάκτησης με τη σχετική σημασία των επιχειρηματικών μονάδων και τον αντίκτυπο που θα είχε η απώλειά τους στην επιχείρηση.

Γενικές πληροφορίες (όνομα, διεύθυνση, κωδικός, τμήμα, τηλέφωνο, κ.λπ.), πληροφορίες ανάκτησης επιχειρήσεων (σημείο συγκέντρωσης εκκένωσης, εναλλακτικό σημείο συγκέντρωσης εκκένωσης, συντονιστής εκκένωσης - όνομα και τηλέφωνο, άλλα)

Πληροφορίες για τον εναλλακτικό τόπο εργασίας ανάκαμψης

Διεύθυνση, επικοινωνία, τηλέφωνο. Συμπεριλάβετε οδηγίες χάρτη

Προσδιορίστε ποιος μπορεί να δηλώσει μια καταστροφή - όνομα, τίτλος, τηλέφωνο

Κρίσιμες εξαρτήσεις

Περιγράψτε τις κρίσιμες εξαρτήσεις που σχετίζονται με την επιχειρηματική μονάδα.

Τύποι καταστροφών που πρέπει να ληφθούν υπόψη

Περιγράψτε τους τύπους γεγονότων που θα οδηγούσαν σε δήλωση καταστροφής και τα μέλη του προσωπικού που είναι εξουσιοδοτημένα να δηλώσουν καταστροφή και ποιες αρχικές ενέργειες πρέπει να ληφθούν.

Παραδείγματα γεγονότων που μπορεί να οδηγήσουν σε δήλωση καταστροφής είναι:

- Ζημιά στο σύστημα ψύξης
- Κυβερνοεπιθέσεις
- Καταστροφές που προκαλούνται από αστοχία εξοπλισμού
- Καταστροφές που προκαλούνται από περιβαλλοντικές συνθήκες
- Καταστροφές που προκαλούνται από ανθρώπους
- Μια πυρκαγιά
- Μια πλημμύρα
- Σεισμός
- Τυφώνας
- Καθίζηση έδαφους
- Ανεξέλεγκτη δραστηριότητα από δυσαρεστημένο υπάλληλο
- Διακοπή ρεύματος
- Σαμποτάζ
- Παραβίαση ασφαλείας
- Βανδαλισμός
- Αποκάλυψη ευαίσθητων πληροφοριών
- Βλάβες συστήματος
- Τρομοκρατική επίθεση
- Κλοπή
- Καταιγίδες ή/και καταιγίδες
- Τσουνάμι
- Ηφαιστειακή έκρηξη
- Πόλεμος
- Μόλυνση από ιό
- Πανδημία ιών

- Και άλλες

Λειτουργίες ανάκτησης

Περιγράψτε κάθε λειτουργία που πρόκειται να αποκατασταθεί, η κύρια τοποθεσία τους, η τοποθεσία ανάκτησης και η επιλογή χρόνου ανάκτησης (RTO) που σχετίζεται με την επιχειρηματική λειτουργία.

Αρχική απάντηση

Λίστα ελέγχου επικοινωνίας

Χρησιμοποιείται για να καθοδηγήσει την αρχική αντίδραση σε μια καταστροφή. Όλες οι ενέργειες πρέπει να βασίζονται σε αξιολόγηση της συγκεκριμένης κατάστασης. Περιέχει μια περιγραφή των εργασιών, των υπευθύνων, της ημερομηνίας και της ώρας και ένα σημάδι επιλογής για την επιβεβαίωση της εργασίας που έγινε.

Ωρα δυσφορίας και δήλωσης

Θα γίνει δήλωση καταστροφής εντός καθορισμένου χρόνου από την έναρξη του συμβάντος που έχει διακόψει την κανονική λειτουργία των επιχειρήσεων.

Η δήλωση καταστροφής είναι μια επίσημη ειδοποίηση προς τον υπεύθυνο ανάκτησης τοποθεσίας ότι η επιχειρηματική μονάδα αντιμετωπίζει μια καταστροφή και πρέπει να μετακομίσει σε μια εγκατάσταση για την αποκατάσταση των λειτουργιών.

Εξοικειωθείτε με μια γραπτή διαδικασία για τη δήλωση καταστροφής ως πρόσθετη εργασία.

Ρόλος και Ευθύνες

Ομάδα Διαχείρισης Εργασίας Ανάκτησης, Συντονιστής Επιχειρηματικής Ανάκαμψης, Ομάδα Ανάκτησης Επιχειρηματικής Μονάδας

Αυτή είναι μια ομάδα πρότυπο στην οποία ανατίθενται καθήκοντα και ευθύνες σε περίπτωση καταστροφής. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν εργασίες προγραμματισμού και εργασίες ανάκτησης.

Κάντε μια περιγραφή εργασίας κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.

Οργανόγραμμα μιας επιχειρηματικής μονάδας

Παρέχετε ένα οργανόγραμμα επιχειρηματικής μονάδας με ονόματα συνεργατών, τίτλους και αρμοδιότητες. Εισαγάγετε ένα οργανόγραμμα για την ομάδα ανάκτησης επιχειρηματικών μονάδων και τους λειτουργικούς τους τίτλους.

Δημιουργήστε ένα διάγραμμα σε Visio ή PowerPoint κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.

Παρέχετε μια λίστα με πλήρη στοιχεία επικοινωνίας των μελών της ομάδας ανάκτησης επιχειρηματικής μονάδας, του εκπροσώπου της επιχειρηματικής μονάδας και του αναπληρωτή εκπροσώπου της επιχειρηματικής μονάδας.

Εναλλακτικός χώρος εργασίας

Λίστα ελέγχου ανάκτησης εργασίας

Τα βήματα θα πρέπει να ανατεθούν στα μέλη της ομάδας αποκατάστασης.

Πληροφορίες/Οδηγίες μετεγκατάστασης

Δώστε λεπτομερείς οδηγίες στο κέντρο ανάκτησης εργασίας μέσω οδηγιών. Συμπεριλάβετε τη διεύθυνση του κέντρου ανάκτησης και τα στοιχεία επικοινωνίας (όνομα, τηλέφωνο, κ.λπ.). Κάντε μια λεπτομερή περιγραφή και κατανομή των λειτουργιών στο κέντρο αποκατάστασης.

Σημαντικά αρχεία

Μια πλήρης λίστα με όλα όσα χρειάζονται για την υποστήριξη των λειτουργιών της επιχειρηματικής μονάδας θα πρέπει να παρέχεται στην ομάδα ανάκτησης. Τα αρχεία μπορεί να περιλαμβάνουν έγγραφα, εξοπλισμό, υπολογιστές, πάγια στοιχεία και χαρτικά που χρειάζονται οι συνεργάτες και οι διευθυντές.

Διαδικασίες ανάκτησης

Παρέχετε μια λίστα με δραστηριότητες ανάκτησης όπως:

Αρχικές Οδηγίες ανάκτησης, Τηλεπικοινωνίες (Εργασίες ανάκτησης δεδομένων, Εργασίες συνδεσιμότητας παρόχου), Ανάκτηση πλατφόρμας (Εργασίες ανάκτησης εφαρμογών διακομιστή, εργασίες ανάκτησης εφαρμογών επιφάνειας εργασίας), Εργασίες ανάκτησης κρίσιμων αρχείων, Διαδικασίες ανασυγκρότησης και άλλα.

Επιστροφή στον κύριο χώρο εργασίας

Κάντε μια λίστα ελέγχου των εργασιών, του υπεύθυνου, της ημερομηνίας και της ώρας επιστροφής στον κύριο χώρο εργασίας κατά την αποκατάσταση από καταστροφή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

ΧΡΗΣΙΜΟ ΓΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

5.1. Ιστορίες επιτυχίας και αποτυχίας

Ο πυρηνικός σταθμός της Φουκουσίμα, ο οποίος ανήκει στην Tokyo Electric Power (Terco), μπορεί να βρίσκεται στην κορυφή της λίστας των καταστροφών για τη συνέχεια της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η Terco φέρεται να έχει ζημιές 15 δις. Το σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας της Terco σχεδιάστηκε μόνο για τσουνάμι, όχι για αστοχία πυρηνικού σταθμού, και επομένως η εταιρεία δεν μπορούσε να συνεχίσει τις δραστηριότητές της μετά την πυρηνική βλάβη, παρόλο που θα μπορούσε να επιβιώσει από ένα τσουνάμι.

Η Cantey Technology έχει μια ιστορία επιτυχίας με το σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας της. Η Cantey είναι μια εταιρεία που φιλοξενεί διακομιστές για περίπου 200 πελάτες. Στο Cantey προκλήθηκε φωτιά από κεραυνό που κατέστρεψε όλο τον εξοπλισμό της εταιρείας. Δεν υπήρχε τρόπος να επισκευαστούν οι υποδομές καθώς όλα τα μέρη καταστράφηκαν. Ακόμη και μετά από όλη την καταστροφή, οι πελάτες δεν ένωσαν καμία ενόχληση χάρη στο σχέδιο επιχειρηματικής συνέχειας της εταιρείας. Γίνονταν συνεχώς αντίγραφα ασφαλείας, οι διακομιστές μεταφέρονταν σε ένα απομακρυσμένο κέντρο δεδομένων και δεύτερον το προσωπικό.

Παρουσιάστε ένα παράδειγμα ☺

5.2. Σχέδια συνέχειας

Δείτε το Σχέδιο Επιχειρηματικής Συνέχειας της Πανδημίας που δημιουργήθηκε από International Labour Organisation εδώ: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_115048.pdf

Συζητήστε τη δυνατότητα εφαρμογής του από το έτος δημιουργίας (2009) και η συνεχιζόμενη πανδημία Covid (2020).

Εργασία για το σπίτι

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Μπορείτε να προετοιμαστείτε εκ των προτέρων για το τι πρέπει να κάνετε σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης και να αναπτύξετε ένα σχέδιο για την οικογένειά σας σε περίπτωση καταστροφής.

Για να αναπτύξετε το δικό σας σχέδιο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα πρότυπα που είναι διαθέσιμα στη διεύθυνση www.ready.gov

Αυτός ο ιστότοπος περιλαμβάνει φυλλάδια και εξηγεί τη σημασία του προγραμματισμού. Υπάρχουν χρήσιμες πληροφορίες και λίστες δειγμάτων <https://www.ready.gov/build-a-kit>

5.3. Άλλες συμβουλές και θέματα για συζήτηση

Ασφαλιστικά συμβόλαια:

Έχετε αντιπλημμυρική κάλυψη;

Έχετε κάλυψη για διακοπές λειτουργίας;

Έχετε κάλυψη διακοπής υπηρεσιών;

Ασφαλίστε τα περιουσιακά σας στοιχεία!

Εξερευνήστε πρότυπα εγγράφων που σχετίζονται με τα στοιχεία των σχεδίων επιχειρηματικής συνέχειας στο Διαδίκτυο

Δείτε αυτά τα βίντεο στην αρχή της προπόνησης

<https://www.youtube.com/watch?v=cxE940f7iq0>

<https://www.youtube.com/watch?v=DDS833zadfl>

<https://www.youtube.com/watch?v=ZY5ePeqCYfY>

5.4. Τύποι προτύπων για τη δημιουργία ενός σχεδίου επιχειρηματικής συνέχειας

Γνωρίζετε ότι υπάρχει συγκέντρωση διαφορετικών προτύπων για τη δημιουργία ενός σχεδίου επιχειρηματικής συνέχειας. Για παράδειγμα:

FFIEC: Federal Financial Institutions Examination Council

NFPA 1600: National Fire Protection Association

NIST: National Institute of Standards and Technology

FERC: Federal Energy Regulatory Commission

GTAG: Global Technology Audit Guide

ISO 22301: International Standards Organization

BS25999: Business Continuity Management Standard

HIPPA: Health Insurance Portability and Accountability

Κάθε πρότυπο έχει διαφορετική προσέγγιση γιατί το καθένα έχει διαφορετική οπτική για το τι είναι σημαντικό. Αντίθετα, μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι κατά την ανάπτυξη ενός σχεδίου, είναι σημαντικό να κατανοήσουμε ότι η τήρηση ενός μόνο προτύπου δεν θα βοηθήσει.

Ας δούμε τα κύρια βήματα σε δύο από αυτά. Βγαζώ συμπεράσματα.

5.4.1. Πρότυπο ή σύστημα διαχείρισης επιχειρηματικής συνέχειας, ISO22301

Θα σας δείξουμε 10 σύντομα βήματα που πρέπει να κάνετε σε περίπτωση που θέλετε να εφαρμόσετε ένα παρόμοιο σύστημα στην τρέχουσα ή μελλοντική επιχείρησή σας.

Βήμα 1 Σκοπός, εύρος και ομάδα του σχεδίου επιχειρηματικής συνέχειας

1. Σκοπός

Ο σαφής σκοπός σας θα είναι ένα πολύ σημαντικό κριτήριο για την ιεράρχηση των βασικών προϊόντων/υπηρεσιών σας και την επιλογή των στρατηγικών συνέχειας της επιχείρησής σας.

Το BCP στοχεύει στην προστασία των λειτουργιών της επιχείρησής σας από καταστροφές και ατυχήματα.

Πρώτη προτεραιότητα είναι άνθρωποι – εργαζόμενοι και επισκέπτες. Το δεύτερο είναι να προστατεύσετε την επιχείρησή σας εκπληρώνοντας τις συμβατικές σας υποχρεώσεις προς πελάτες και καταναλωτές.

2. Πεδίο εφαρμογής

Ποια τμήματα της εταιρείας σας θα θέλατε να εφαρμόσετε BCP; Μπορείτε να αποφασίσετε το εύρος του BCP με βάση τις επιχειρηματικές σας ανάγκες και τις δικές σας συνθήκες. Πρέπει να συμπεριλάβετε τα μεγάλα τμήματα που είναι πολύ κρίσιμα για την επιβίωση της εταιρείας σας.

3. Υπεύθυνος για BCP

Θα πρέπει να ορίσετε έναν ηγέτη για να αναλάβει την πρωτοβουλία για το σχεδιασμό δραστηριοτήτων σε όλη την εταιρεία και να του δοθούν οι απαραίτητες εξουσίες και ευθύνες για να εκπληρώσει το ρόλο του/της.

Βήμα 2 Δραστηριότητες προτεραιότητας της εταιρείας και χρόνος αποκατάστασης από καταστροφές

Ποιο είναι το ζωτικής σημασίας προϊόν/υπηρεσία της εταιρείας σας; Ποιο προϊόν, υπηρεσία ή περιουσιακό στοιχείο πρέπει να αποκατασταθεί (παραδοθεί) ως πρώτη προτεραιότητα όταν μια φυσική καταστροφή (ή ατύχημα) διαταράσσει τις λειτουργίες της εταιρείας; Πρέπει να προσδιορίσετε τις δραστηριότητες προτεραιότητας της εταιρείας σας.

Ως επόμενο βήμα, πρέπει να γνωρίζετε τον αντίκτυπο του χρόνου από την πλήρη διακοπή των αναγραφόμενων βασικών δραστηριοτήτων. Ποια είναι η μέγιστη επιτρεπόμενη περίοδος διακοπής

λειτουργίας; Τι πρέπει να κάνετε για να επαναλειτουργήσει η επιχείρησή σας όσο το δυνατόν γρηγορότερα πριν κλείσετε ή υποβάλετε αίτηση πτώχευσης;

Βήμα 3 Απαραίτητοι πόροι για την επανέναρξη βασικών δραστηριοτήτων

Οι δραστηριότητες προτεραιότητας υποστηρίζονται από διάφορους εσωτερικούς και εξωτερικούς πόρους. Σε περίπτωση διακοπής τους, οι δραστηριότητες προτεραιότητας πρέπει να επαναληφθούν και αυτοί οι πόροι υποστήριξης πρέπει να είναι διαθέσιμοι και έτοιμοι. Σε αυτό το βήμα, θα χρειαστεί να προσδιορίσετε και να απαριθμήσετε τους απαιτούμενους πόρους.

Οι εσωτερικοί πόροι (συνήθως υπό τον έλεγχο της εταιρείας σας) περιλαμβάνουν κτίρια, εξοπλισμό, μηχανήματα, εργαλεία, απόθεμα, υλικά, συστήματα πληροφορικής, έγγραφα και σχέδια κ.λπ.

Οι βασικές υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (συνήθως παρέχονται από δημόσιους οργανισμούς και δεν βρίσκονται υπό τον έλεγχό μας) περιλαμβάνουν ηλεκτρισμό, φυσικό αέριο, καύσιμα, νερό και αποχέτευση, δίκτυο επικοινωνίας (τηλέφωνο και internet), δίκτυο μεταφορών (οδικοί άξονες, σιδηρόδρομοι και λιμάνια).

Οι επιχειρηματικοί εταίροι της εταιρείας σας και οι επιχειρηματικές σας αλυσίδες ανάντη και κατόντη είναι η επόμενη ομάδα (άμεσοι και έμμεσοι συνεργάτες) που δεν είναι μόνο οι προμηθευτές σας αλλά και οι πελάτες σας.

Βήμα 4 Αξιολόγηση κινδύνου

Εδώ θα πρέπει να προσδιορίσετε με σαφήνεια τους κινδύνους που θα μπορούσαν να θέσουν σε σοβαρό κίνδυνο την εταιρεία σας (ή θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε ένα καταστροφικό σενάριο). Απαριθμείτε, αναλύετε και αξιολογείτε αυτούς τους κινδύνους και επιλέγετε τους κινδύνους που πρέπει να αναλάβει η εταιρεία σας ως «υψηλής προτεραιότητας». Θα πρέπει επίσης να αναλύσετε και να αξιολογήσετε τον βαθμό στον οποίο οι κρίσιμοι πόροι σας μπορεί να καταστραφούν από τέτοιους κινδύνους και πόσος χρόνος θα χρειαστεί για την αποκατάσταση αυτών των κατεστραμμένων πόρων.

Βήμα 5 Στρατηγική προστασίας και μετριασμού πριν από την καταστροφή

Για την επιτυχή επανέναρξη των λειτουργιών, η ζημιά στους πόρους που διατηρούνται πρέπει να περιοριστεί στο μέτρο του δυνατού μέσω έγκαιρης επισκευής ή/και ανάκτησης.

Εάν κρίσιμοι πόροι υποστούν σοβαρή ζημιά, η εταιρεία σας μπορεί να αναγκαστεί να εγκαταλείψει τις προσπάθειες ανάκτησης ή να σταματήσει τη λειτουργία της για μεγάλο χρονικό διάστημα. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι στρατηγικές προστασίας και μετριασμού πριν από το περιστατικό είναι πολύ σημαντικές.

Βήμα 6 Αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης σε ένα περιστατικό

Εξετάστε τις άμεσες και απαραίτητες απαντήσεις που πρέπει να λάβετε όταν συμβεί ένα περιστατικό για να αποτρέψετε τη μετατροπή μιας έκτακτης ανάγκης σε ανεξέλεγκτη κρίση. Η πρώτη προτεραιότητα της αντίδρασης είναι η προστασία και η διάσωση των ανθρώπων. Σταθεροποίηση και ασφάλιση χώρων, διασφάλιση της ασφάλειας και της ασφάλειας των ανθρώπων, προστασία περιουσιακών στοιχείων και πρόληψη περαιτέρω ζημιών.

Βήμα 7 Στρατηγικές πρώιμης ανάκαμψης της επιχείρησης

Εδώ αναπτύσσεται η στρατηγική επιχειρηματικής συνέχειας για την επανέναρξη των δραστηριοτήτων προτεραιότητας εντός χρονικών στόχων. Πρέπει να προσδιορίσετε και να προετοιμάσετε τους εσωτερικούς και εξωτερικούς πόρους υποστήριξης που απαιτούνται για την επανέναρξη αυτών των δραστηριοτήτων.

Στο πολύ πρώιμο στάδιο του σχεδιασμού ανάκαμψης, θα πρέπει να αποφασίσετε πού θα ξεκινήσει η εταιρεία σας ξανά τις κρίσιμες λειτουργίες. Μια στρατηγική είναι η συνέχιση στην κατεστραμμένη ή επηρεασμένη τοποθεσία, μια άλλη είναι η συνέχιση σε μια εναλλακτική τοποθεσία. Πρέπει να θυμάστε ότι

η εταιρεία σας θα είναι ανυπεράσπιστα εάν η βασική σας εγκατάσταση καταστραφεί σε σημείο που να μην μπορεί να χρησιμοποιηθεί.

Βήμα 8 Να είστε προετοιμασμένοι οικονομικά

Μπορείτε να επιβιώσετε οικονομικά εάν η επιχειρησή σας διαταραχθεί για έναν ή δύο μήνες; Σκοπός αυτού του βήματος είναι να αναλύσετε την οικονομική κατάσταση της εταιρείας σας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης και να προετοιμάσετε εκ των προτέρων τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή της χρεοκοπίας, ακόμη και αν σταματήσει το εισόδημα.

Εάν οι δραστηριότητες της εταιρείας σας κλείσουν, η εταιρεία σας θα χάσει έσοδα, αλλά θα πρέπει να πληρώσει τα συνήθη έξοδα, όπως μισθούς και ενοίκιο. Και αν οι εγκαταστάσεις σας υποστούν ζημιά, θα χρειαστείτε κεφάλαια για να τις αποκαταστήσετε.

Βήμα 9 Οι δοκιμές κάνουν το σχέδιό σας να λειτουργήσει

Αφού η εταιρεία σας έχει κάνει διάφορα σχέδια και στρατηγικές, με πόσο σιγουριά μπορείτε να απαντήσετε «Ναι» στις ακόλουθες ερωτήσεις;

- ο Μπορούν όλοι να εκκινώσουν γρήγορα και με ασφάλεια ακολουθώντας το σχέδιο εκκίνωσής σας;
- ο Μπορούν τα μέλη της ομάδας να συγκεντρωθούν αμέσως στον χώρο της συνάντησης και να αναλάβουν τον ρόλο που τους έχει ανατεθεί;

Ο σχεδιασμός και η εκτέλεση σχεδίων είναι διαφορετικές εργασίες. Τα σχέδια επιχειρηματικής συνέχειας της εταιρείας σας πρέπει να λειτουργούν αποτελεσματικά σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, όπως έχει προγραμματιστεί. Ο σκοπός των δοκιμών είναι να διασφαλιστεί ότι τα σχέδια της εταιρείας σας λειτουργούν αποτελεσματικά και επιτυγχάνουν τους στόχους τους.

Βήμα 10 Παρακολούθηση, αναθεώρηση και βελτίωση

Για να είναι αποτελεσματικό το σχέδιο, πρέπει να παρακολουθείτε και να επανεξετάζετε τις δραστηριότητες της εταιρείας σας. Αυτή η διαδικασία επανεξέτασης και επαλήθευσης θα πρέπει να γίνεται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο.

Εάν υπάρχει οποιαδήποτε αλλαγή στο επιχειρηματικό περιβάλλον στην εταιρεία σας, όπως αλλαγή προμηθευτών, βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες κ.λπ., θα πρέπει να δώσετε προσοχή στις πιθανές επιπτώσεις αυτών των αλλαγών.

5.4.2. Πρότυπο διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας, BS25999

Θα σας δώσουμε μερικά γρήγορα βήματα που πρέπει να κάνετε σε περίπτωση που θέλετε να εφαρμόσετε ένα παρόμοιο σύστημα στην τρέχουσα ή μελλοντική επιχείρησή σας.

Ανάλυση επιχειρηματικού αντίκτυπου (BIA)

Ένα BIA προσδιορίζει και τεκμηριώνει τα βασικά προϊόντα και τις υπηρεσίες σας, τις κρίσιμες δραστηριότητες που απαιτούνται για την παράδοσή τους, τον αντίκτυπο που θα είχε η διακοπή αυτών των δραστηριοτήτων στον οργανισμό σας και τους πόρους που απαιτούνται για την επανέναρξη των δραστηριοτήτων.

Βήμα 1 - Καταγράψτε τα βασικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον οργανισμό σας, τα οποία, εάν διακοπουν για οποιονδήποτε λόγο, θα είχαν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο. Για κάθε προϊόν ή υπηρεσία που προσδιορίζεται, θα πρέπει να λάβετε υπόψη ποιος θα είναι ο αντίκτυπος της διακοπής τόσο όσον αφορά την ικανότητα του οργανισμού σας να επιτύχει τους στόχους και τους στόχους του όσο και τον αντίκτυπο στα ενδιαφερόμενα μέρη του.

Βήμα 2 – Θα πρέπει τώρα να μπορείτε να προσδιορίσετε το μέγιστο χρονικό διάστημα που μπορείτε να διαχειριστείτε μια διακοπή σε οποιοδήποτε από τα βασικά προϊόντα και τις υπηρεσίες σας χωρίς να θέσετε σε κίνδυνο τη βιωσιμότητα του οργανισμού σας, είτε οικονομικά είτε λόγω απώλειας φήμης.

Βήμα 3 – Τώρα πρέπει να ορίσετε ένα χρονικό σημείο κατά το οποίο κάθε ένα από τα βασικά προϊόντα και υπηρεσίες σας θα πρέπει να συνεχίσει σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας.

Βήμα 4 – Τώρα πρέπει να τεκμηριώσετε τις κρίσιμες δραστηριότητες που απαιτούνται για την παράδοση των βασικών προϊόντων και υπηρεσιών σας.

Βήμα 5 - Πρέπει τώρα να ποσοτικοποιήσετε τους πόρους που απαιτούνται με την πάροδο του χρόνου για να διατηρήσετε τις κρίσιμες δραστηριότητες σε αποδεκτό επίπεδο και να τις τεκμηριώσετε. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν προσωπικό, εγκαταστάσεις, τεχνολογία, πληροφορίες, προμήθειες και συνεργάτες.

Εκτίμηση Κινδύνου

Στο πλαίσιο της διαχείρισης επιχειρηματικής συνέχειας (BCM), η αξιολόγηση κινδύνου εξετάζει την πιθανότητα και τον αντίκτυπο διαφόρων κινδύνων που θα μπορούσαν να προκαλέσουν διακοπή της επιχείρησης. Αξιολογώντας τα, θα μπορείτε να ιεραρχήσετε τις δραστηριότητές σας για τον μετριασμό του κινδύνου.

Θα πρέπει να εστιάσετε την αξιολόγηση κινδύνου σας σε κρίσιμες δραστηριότητες και σε προσδιορισμένους πόρους υποστήριξης.

Βήμα 1 - Προσδιορίστε και τεκμηριώστε τους κινδύνους για τον οργανισμό σας. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Απώλεια προσωπικού
- Απώλεια συστημάτων (IT και τηλεπικοινωνιών)
- Απώλεια υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, π.χ. νερό, φυσικό αέριο ή ρεύμα
- Απώλεια ή πρόσβαση σε εγκαταστάσεις
- Απώλεια βασικών προμηθευτών
- Διακοπή μεταφοράς

Πληροφορίες σχετικά με ορισμένες από αυτές τις κοινές προκλήσεις μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση http://www.preparingforemergencies.gov.uk/business/generic_challenges/index.shtml

Βήμα 2 - Καταγράψτε την πιθανότητα εμφάνισης του κινδύνου.

Βήμα 3 - Καταγράψτε ποια μέτρα θα μπορούσατε να λάβετε για να αποτρέψετε ή να μειώσετε τον κίνδυνο για τον οργανισμό σας.

Βήμα 4 – Πρέπει να αξιολογήσετε την πιθανότητα κάθε κινδύνου.

Βήμα 5 - Χρησιμοποιώντας τον πίνακα κινδύνου, σχεδιάστε την πιθανότητα έναντι του αντίκτυπου.

Βήμα 6 – Μπορείτε τώρα να ταξινομήσετε τους κινδύνους και να λάβετε μια τεκμηριωμένη απόφαση σχετικά με τη δράση που θα κάνετε.

Καθορισμός στρατηγικής BCM

Αυτό το στάδιο της διαδικασίας BCM αφορά τον προσδιορισμό των ενεργειών που μπορείτε να κάνετε για να υποστηρίξετε τις κρίσιμες δραστηριότητες που στηρίζουν την παράδοση των προϊόντων και των υπηρεσιών του οργανισμού σας.

Αφού έχετε προκαθορίσει τον στόχο ανάκτησης (RTO) για κάθε κρίσιμη δραστηριότητα, πρέπει τώρα να αναπτύξετε μια στρατηγική για την υλοποίησή του. Αυτό περιλαμβάνει τη λήψη κατάλληλων μέτρων για τον μετριασμό της απώλειας πόρων.

Αναπτύξτε και εφαρμόστε σχέδια

Αυτό το στάδιο ασχολείται με την ανάπτυξη και εφαρμογή κατάλληλων σχεδίων και διευθετήσεων για τη διασφάλιση της διαχείρισης συμβάντων και της συνέχειας και ανάκτησης κρίσιμων δραστηριοτήτων που υποστηρίζουν βασικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Ο αριθμός των σχεδίων και το περιεχόμενό τους ποικίλλει από οργανισμό σε οργανισμό και πρέπει να αντικατοπτρίζει τη δομή και την πολυπλοκότητά τους. Με βάση αυτούς τους παράγοντες, μπορείτε να επιλέξετε να έχετε ξεχωριστά σχέδια διαχείρισης συμβάντων, επιχειρηματικής συνέχειας και επιχειρηματικής ανάκαμψης. Ή μεμονωμένα σχέδια που καλύπτουν ένα συγκεκριμένο μέρος του οργανισμού σας, τις εγκαταστάσεις και τα σενάρια.

Ασκήστε, διατηρήστε και αναθεωρήστε το σχέδιο

Τα σχέδιά σας δεν μπορούν να θεωρηθούν αξιόπιστα μέχρι να εφαρμοστούν και να αποδειχθεί ότι λειτουργούν. Τουλάχιστον, είναι καλή πρακτική να ελέγχετε τα σχέδια ετησίως. Οι κύριοι τύποι ανασκόπησης είναι οι συζητήσεις, οι ασκήσεις επιτραπέζιων και οι πρακτικές δοκιμές.

Όποιο είδος αξιολόγησης κι αν επιλέξετε, σκεφτείτε να προσκαλέσετε άλλους ενδιαφερόμενους φορείς, ειδικά αυτούς στους οποίους βασίζεστε για την παροχή των βασικών προϊόντων και υπηρεσιών σας.

Είναι επίσης σημαντικό να καταγράψετε και να αξιολογήσετε το συμβάν αμέσως μετά το τεστ και στη συνέχεια να το καταγράψετε σε μια αναφορά διδαγμάτων με τις ενέργειες που έγιναν.

Προβολή σχεδίων

Συνιστάται ανεπιφύλακτα να επανεξετάζονται τα σχέδια του οργανισμού σας μέσω επίσημου ελέγχου ή αυτοαξιολόγησης σε τακτά χρονικά διαστήματα. Αυτή η ανασκόπηση θα πρέπει να τεκμηριώνεται και να επιβεβαιώνει ότι όλα τα βασικά προϊόντα, οι υπηρεσίες, οι κρίσιμες δραστηριότητές τους και οι υποστηρικτικοί πόροι έχουν εντοπιστεί.