

Η CYTA στην Διαχείριση Κρίσεων Εμπειρίες και Δράσεις

Γιάννος Γρηγορίου

Εθνικός Αντιπρόσωπος ISO TC 292- Security and Resilience

Λειτουργός Επιχειρησιακής Συνέχειας Cyta

Μέλος του Business Continuity Institute

Διαχείριση Κρίσεων στη Cyta-Ιστορία

- 2010 - Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (αρχικά βασισμένο στο BS25999 και μετά στο ISO22301)
- 2012 - Πρώτη έκδοση Διαχείρισης Κρίσεων (Πολιτική & Εγχειρίδιο)
- 2023 - Τελευταία αναθεώρηση της Πολιτικής Διαχείρισης Κρίσεων

Διαχείριση Κρίσης



Organizational Resilience: The ability of an organization to absorb, recover and adapt in a changing context, [SOURCE: ISO 22300:2021]

Ορισμός

- Στη Cyta ορίζουμε ως **Κρίση** μια μη ομαλή και απρόβλεπτη κατάσταση ή αντίληψη κατάστασης, που απειλεί ή θα μπορούσε να απειλήσει την υγεία, ασφάλεια και ακεραιότητα του προσωπικού της, των πελατών και κρίσιμων συνεργατών της, τη λειτουργική ικανότητα της, τις εγκαταστάσεις της, την κερδοφορία, τη φήμη και την αξία της.
 - **Crisis:** unprecedented or extraordinary events or situation that threatens an organization and requires a strategic, adaptive, and timely response in order to preserve its viability and integrity, [SOURCE: ISO17001:2001]
- Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (βασισμένο στο ISO22031)
 - Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας

Περιοχή εφαρμογής και στόχοι

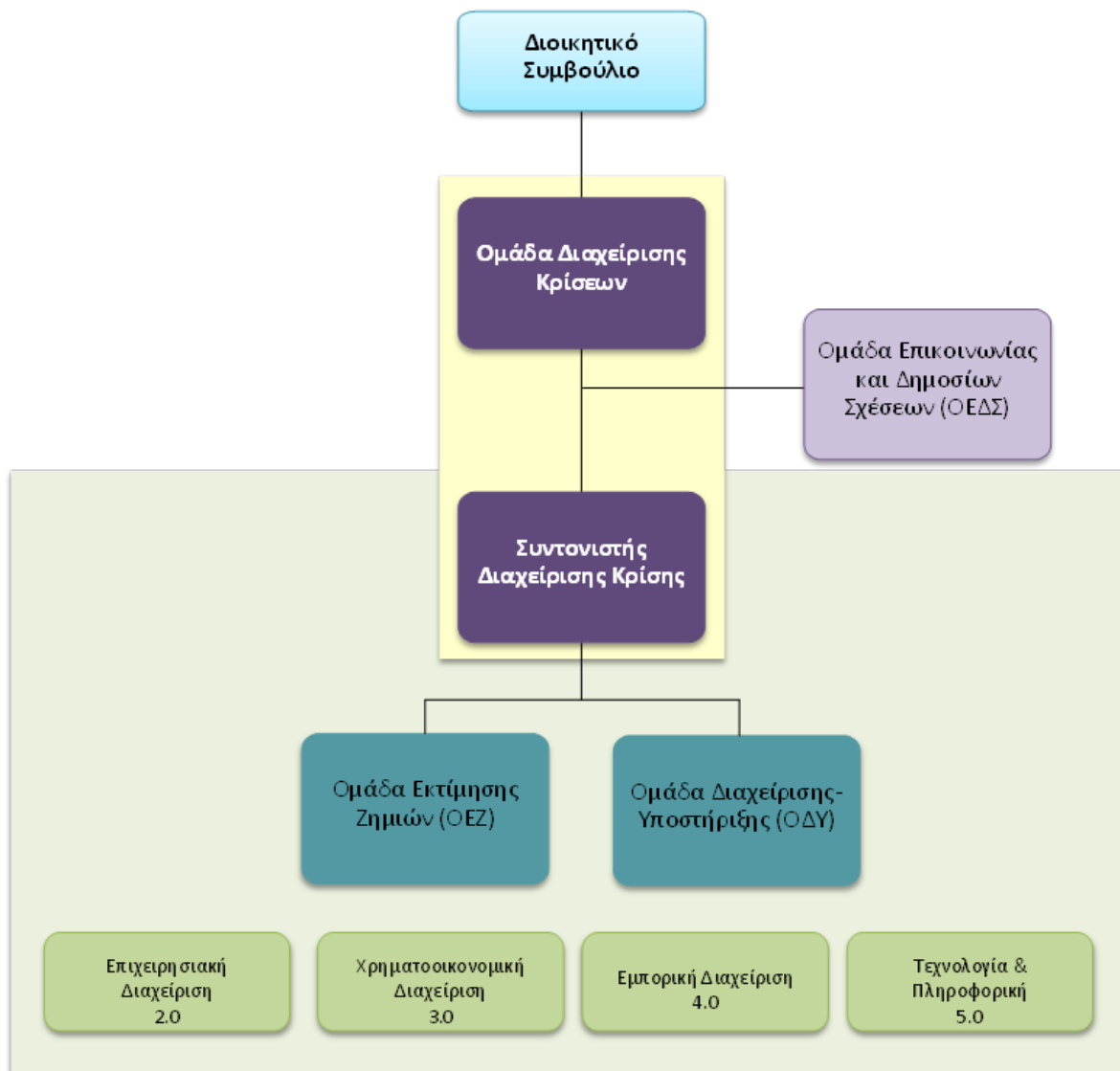
ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

- Η ΠΔΚ στη Cyta καλύπτει το σύνολο του προσωπικού, της Διεύθυνσης, των πελατών της, τις υπηρεσίες της, όλες τις εγκαταστάσεις, τις λειτουργίες και τις θυγατρικές της εταιρίες που λειτουργούν στην Κύπρο.

ΣΚΟΠΟΙ, ΣΤΟΧΟΙ & ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ

- Η **προστασία της ζωής και της ασφάλειας** των εργαζομένων, επισκεπτών και συνεργατών κατά τη διάρκεια της κρίσης.
- Η **αναγνώριση και προσδιορισμό ενός συμβάντος** ή μιας κατάστασης ως Κρίση, με βάση τα κριτήρια της Cyta.
- Η ύπαρξη και λειτουργία ενός καθορισμένου **πλαισίου οργάνωσης, καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, για τα μέλη της Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων**
- Η **οργάνωση της διαδικασίας λήψης γρήγορων αποφάσεων** με οργανωμένη και συντεταγμένη αντίδραση σε συνθήκες εξαιρετικής πίεσης.
- Η **εξασφάλιση του στρατηγικού συντονισμού** και της αποτελεσματικής εσωτερικής & εξωτερικής επικοινωνίας.
- Η **Ανάκαμψη των Κρίσιμων λειτουργιών, η διασφάλιση της Επιχειρησιακής Συνέχειας του Οργανισμού** και η ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων (απώλεια εσόδων, λειτουργική ικανότητα, εταιρικής εικόνας κλπ).
- Η **επίδειξη αποτελεσματικής και επαρκούς διοικητικής ικανότητας**
- Η διατήρηση αλώβητης της εικόνας του Οργανισμού και της εμπιστοσύνης των ενδιαφερόμενων μερών.
- Η **συμβατότητα όλων των ενεργειών** με την υποχρέωση της διασφάλισης της υπευθυνότητας, της κοινωνικής ευαισθησίας και του ρόλου της Cyta στην κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται

Οργανωτική Δομή Διαχείρισης Κρίσεων Cyta



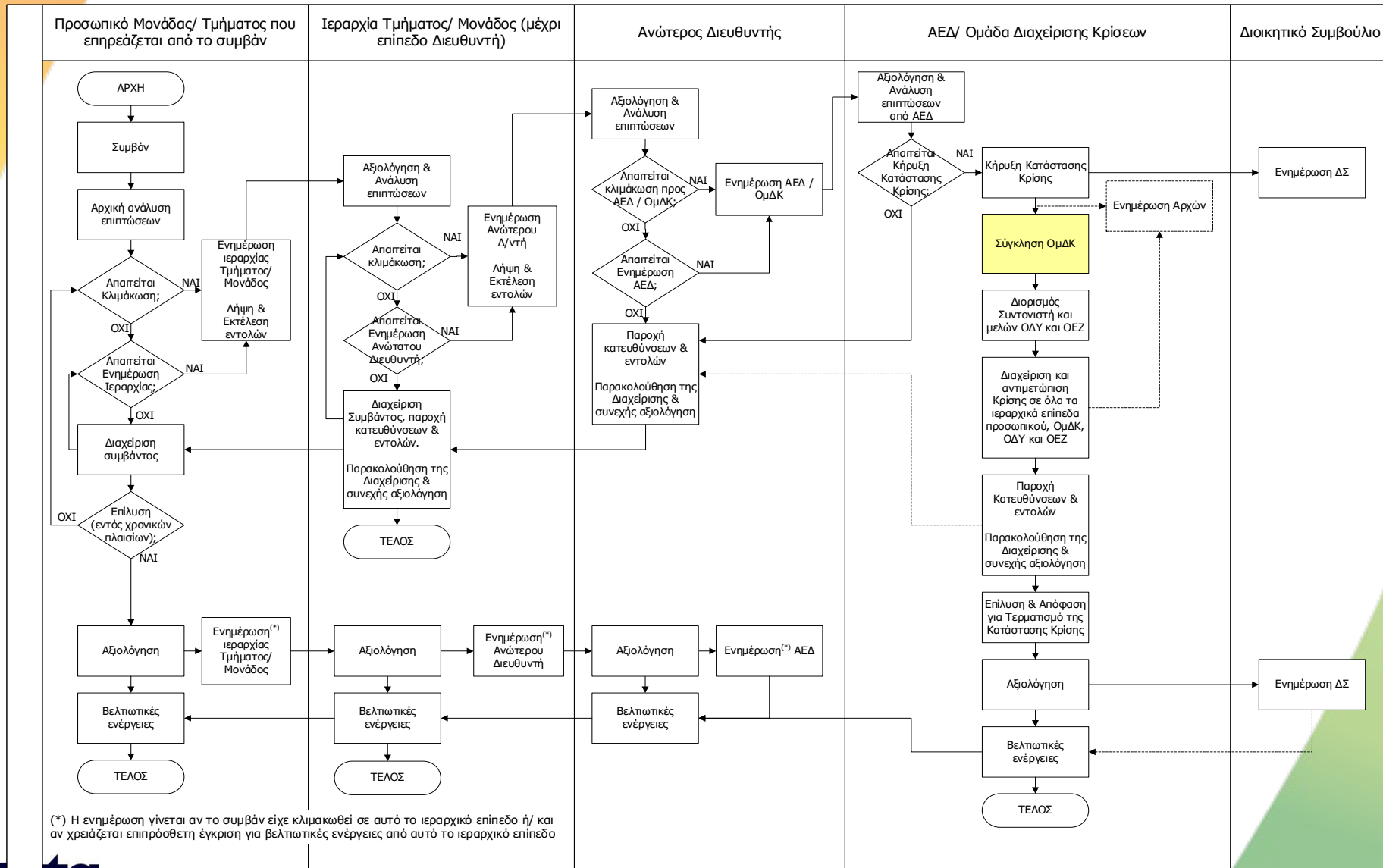
Διοικητική και Εκτελεστική Ροή



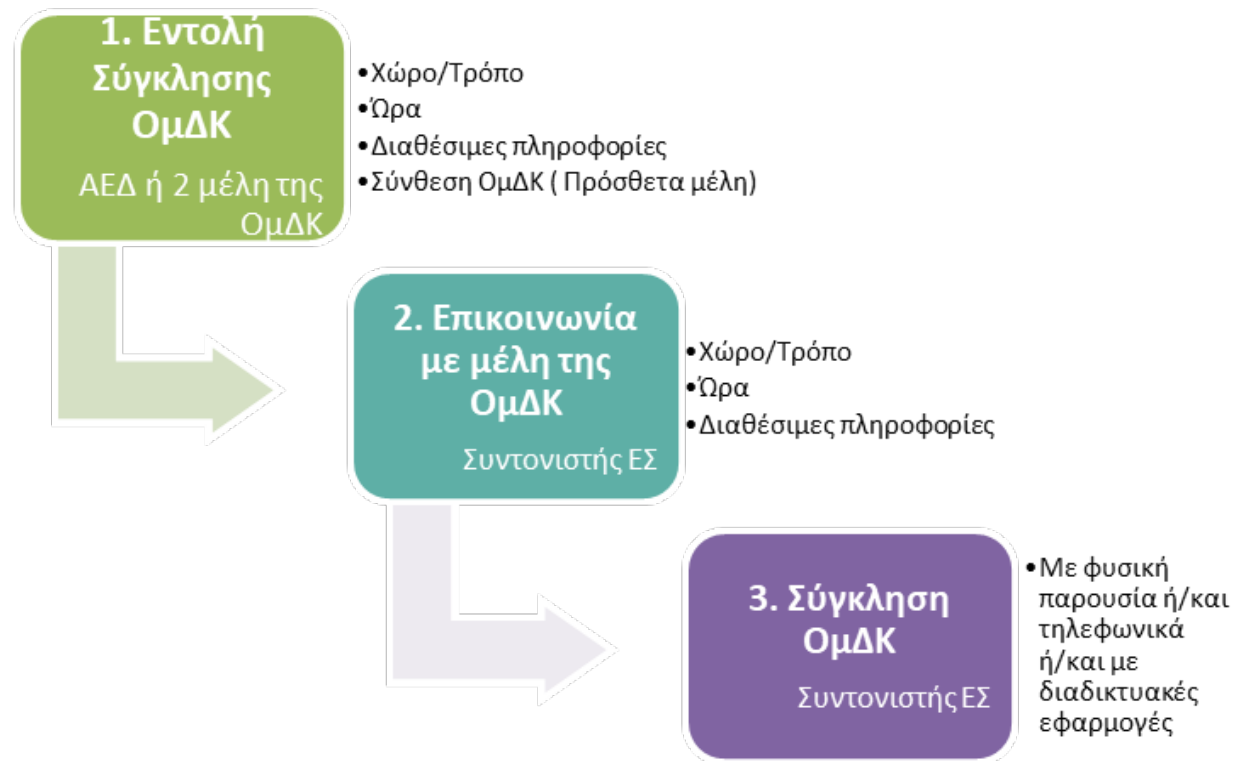
Ρόλοι και Αρμοδιότητες

ΡΟΛΟΙ	• ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ
Όλοι οι Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none">• Σε περίπτωση εμφάνισης συμβάντος στον τομέα ευθύνης τους, ακολουθούν τις διαδικασίες της Μονάδας/ Τμήματός τους, προς επίλυση του προβλήματος• Σε περίπτωση <u>αδυναμίας επίλυσης εντός των προκαθορισμένων χρονικών ορίων, ενημερώνουν τον Διευθυντή</u> τους• <u>Ακολουθούν τις σχετικές Οδηγίες των Προϊσταμένων</u> (ή τεχνικές οδηγίες όπου και αν υφίστανται)
Διευθυντής Συμβάντος (Διευθυντής Διεύθυνσης)	<ul style="list-style-type: none">• <u>Επικοινωνεί με τους Σχετικούς με το θέμα Διευθυντές και εξωτερικούς προμηθευτές</u>• Ετοιμάζει και προτείνει ένα σχέδιο Δράσης• <u>Προχωρά σε ανασκόπηση της Κατάστασης σε τακτά χρονικά Διαστήματα</u>• <u>Εργάζεται για την επιτυχή επίλυση του προβλήματος</u>• Διοργανώνει συναντήσεις – Διαχειρίζεται το σχέδιο δράσης• <u>Ενημερώνει τον Σχετικό Ανώτερο Διευθυντή</u>• Προτείνει / Υλοποιεί την Ενεργοποίηση των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας• <u>Εφαρμόζει τις λύσεις – Μερικά για την Επίλυση σε συνεργασία με λοιπά τμήματα - Προμηθευτές</u>• Σε περίπτωση <u>αδυναμίας αντιμετώπισης του συμβάντος εντός των προκαθορισμένων χρονικών ορίων, ενημερώνουν τον Ανώτερο Διευθυντή της Μονάδας</u> τους
Ανώτερος Διευθυντής	<ul style="list-style-type: none">• <u>Αξιολογεί την Κατάσταση</u> σε συνεργασία με τους Διευθυντές του τομέα ευθύνης της Ανώτερης Διεύθυνσης• <u>Αξιολογεί την Κατάσταση</u> σε συνεργασία με τους άλλους Ανώτερους Διευθυντές ή και Διευθυντές άλλων Διευθύνσεων και εκτιμούν τις επιπτώσεις του συμβάντος• Αν οι επιπτώσεις του συμβάντος είναι μεγάλες <u>αποφασίζεται η ενημέρωση του ΑΕΔ</u>
ΑΕΔ	<ul style="list-style-type: none">• <u>Αποφασίζει την Ενεργοποίηση της ΟμΔΚ</u>• Ορίζει Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσης• <u>Ενημερώνει τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου</u>• Συντονίζει τη λειτουργία & αποφάσεις της ΟμΔΚ

Διαδικασία Ροής Διαχείρισης Κρίσης



Διαδικασία σύγκλησης ΟμΔΚ



Επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις



Διαχείριση Κρίσης με σενάρια

Δύο κατηγορίες συμβάντων

1. Διαχείριση Τεχνολογικών Συμβάντων

Πχ. καταστροφή ενός μεγάλου datacenter, απώλεια υπηρεσίας διαδικτύου σε παγκύπρια βάση

2. Διαχείριση Εμπορικών Συμβάντων

Πχ. Μη διαθεσιμότητα ΚΕΠ, Έλλειψη εξοπλισμού για παροχή υπηρεσιών για μεγάλο διάστημα

Για κάθε κατηγορία συμβάντων έχει ετοιμαστεί ένας κατάλογος πιθανών συμβάντων με συγκεκριμένα κριτήρια για την κρισιμότητά τους και ποιος αναλαμβάνει ως υπεύθυνος διαχείρισης του.

Φάσεις Διαχείρισης Κρίσης

ΦΑΣΗ I : ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΜΑΛΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Επικεφαλής ΟμΔΚ ΟμΔΚ Διευθυντές Συντονιστής ΕΣ

ΦΑΣΗ II : ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΟμΔΚ

Επικεφαλής ΟμΔΚ ΟμΔΚ Διευθυντές Συντονιστής ΕΣ

ΦΑΣΗ III : ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΗΣ

Επικεφαλής ΟμΔΚ ΟμΔΚ Συντονιστής ΔΚ Ομάδα Επικοινωνίας

ΦΑΣΗ IV : ΟΜΑΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ / ΛΗΞΗ ΚΡΙΣΗΣ

Επικεφαλής ΟμΔΚ ΟμΔΚ Συντονιστής ΔΚ Διευθυντές


Εκπαίδευση-Δοκιμές-Συντήρηση

- Η επικαιροποίηση της ΠΔΚ είναι συνεχής.
- Οι Ομάδες Διαχείρισης Κρίσης πρέπει να συμμετέχουν σε τακτικές ετήσιες ασκήσεις/δοκιμές.
- Η ευθύνη της παρακολούθησης και του συντονισμού ανήκει στην Ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας της Cyta.

Πραγματικά Συμβάντα

NEWSLETTER ΕΝΤΥΠΗ ΕΚΔΟΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ENGLISH EDITION

Ελλάδα


 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ

ΚΥΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ ΚΟΣΜΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ GEEK GOOD LIFE ΑΠΟΨΕΙΣ

Αρχική Σελίδα / Οικονομική / Επιχειρήσεις

Η CYTA έθεσε σε πλήρη εξέλιξη το εταιρικό πλάνο διαχείρισης κρίσεων

Προχώρησε σε δωρεάν αύξηση της ταχύτητας αποστολής (upstream speed) για τους οικιακούς χρήστες



Διασφάλιση της επιχειρησιακής της συνέχειας προκειμένου να επιτελέσει τον ρόλο της στην προσπάθεια του κράτους.

Ευχαριστώ για την προσοχή σας!