



Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας

Ιανουάριος 2024

Ιστορικό Αναθεώρησης

Έκδοση	Ημερομηνία	Συγγραφέας Αναθεώρησης	Περίληψη Αλλαγών
1.0	08.01.2024	Δημήτρης Κλαδούχος	Αρχική Έκδοση

Διανομή

Όνομα	Τίτλος
Θεοδόσης Λόζος	Προϊστάμενος Διεύθυνσης Πληροφορικής
Λευτέρης Καλούσης	Προϊστάμενος Τμήματος Συστημάτων

Έγκριση

Όνομα	Θέση	Ημερομηνία
Τσαλικάκης Δημήτριος	Διοικητής 4ης ΥΠΕ	

Περιεχόμενο

Περιεχόμενο	3
Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας	4
Σκοπός.....	4
Πεδίο Εφαρμογής	4
Διαδικασίες και Οδηγίες	4
Ρόλοι και Υπευθυνότητες	6

Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας

Σκοπός

Η πολιτική αυτή περιγράφει τη στρατηγική που σχεδιάστηκε για τη διατήρηση της επιχειρησιακής δραστηριότητας σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας των εγκαταστάσεων ή άλλων εκδηλώσεων καταστροφών. Αυτή η πολιτική θα μπορούσε να τεθεί σε εφαρμογή στην περίπτωση που η πρωτεύουσα ή άλλες κρίσιμες εγκαταστάσεις της 4^{ης} ΥΠΕ έχουν κάποια βλάβη ή δεν είναι προσβάσιμες.

Πεδίο Εφαρμογής

Η Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας επικεντρώνεται στην ανάκαμψη και τη συνέχιση των λειτουργιών της Υπηρεσίας από μια σοβαρή διακοπή των δραστηριοτήτων λόγω της μη διαθεσιμότητας των εγκαταστάσεων της 4^{ης} ΥΠΕ. Το πεδίο εφαρμογής αυτού του σχεδίου επικεντρώνεται σε καταστροφές που έχουν εντοπισθεί, όπως πυρκαγιές, πλημμύρες, ταραχές και άλλες φυσικές ή ανθρωπογενείς καταστροφές.

Διαδικασίες και Οδηγίες

1. Η 4^η ΥΠΕ έχει αναπτύξει, εφαρμόζει, ελέγχει και διατηρεί ένα Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCP) για όλους τους πόρους Πληροφορικής που παρέχουν ή υποστηρίζουν βασικές κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες. Ο στόχος του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι ο συντονισμός της ανάκτησης κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών για τη διαχείριση και υποστήριξη της ανάκαμψης της επιχείρησης σε περίπτωση διακοπής ή καταστροφής των εγκαταστάσεων (κτίριο γραφείων, κόμβοι δικτύου, οχήματα, προσωπικό). Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει βραχυπρόθεσμες ή μακροπρόθεσμες καταστροφές ή άλλες διαταραχές, όπως πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμούς, εκρήξεις, τρομοκρατία, ταραχές, παρατεταμένες διακοπές ενέργειας και άλλες φυσικές ή ανθρωπογενείς καταστροφές.

Μια καταστροφή ορίζεται ως κάθε γεγονός που καθιστά μια επιχειρησιακή εγκατάσταση μη λειτουργική ή άχρηστη, ώστε να παρεμβαίνει στην ικανότητα της Υπηρεσίας να παρέχει βασικές επιχειρηματικές υπηρεσίες.

2. Το BCP της 4^{ης} ΥΠΕ περιλαμβάνει:
 - i. **Τυποποιημένες διαδικασίες αντιμετώπισης περιστατικών:** Ένα σύνολο διαδικασιών εστιασμένων στο πληροφοριακό σύστημα που πρέπει να χρησιμοποιούνται όταν συμβαίνει ένα συμβάν που δεν αποτελεί μέρος της τυποποιημένης λειτουργίας μιας υπηρεσίας και μπορεί να προκαλέσει ή προκαλεί διακοπή ή μείωση της ποιότητας των υπηρεσιών.
 - ii. **Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή (DRP):** Ένα σχέδιο εστιασμένο στο πληροφοριακό σύστημα που αποσκοπεί στην αποκατάσταση της λειτουργικότητας του συστήματος, της εφαρμογής ή της υποδομής ηλεκτρονικών υπολογιστών που αποτέλεσε στόχο σε περίπτωση καταστροφής μεγάλης κλίμακας ή/και άλλου κατακλυσμιαίου συμβάντος.

- iii. **Σχέδιο Συνέχισης των Λειτουργιών:** Ένα σχέδιο εστιασμένο στο πληροφοριακό σύστημα που επικαλείται στο πλαίσιο ενός DRP όταν η πρόσβαση στην υποδομή της κύριας εγκατάστασης εμποδίζεται για παρατεταμένο χρονικό διάστημα, απαιτώντας την αποκατάσταση των εργασιών από μια εναλλακτική τοποθεσία μετά από έκτακτη ανάγκη. Το Σχέδιο Συνέχισης των Λειτουργιών μπορεί να υποστηριχθεί από πολλαπλά σχέδια έκτακτης ανάγκης για την αντιμετώπιση της ανάκτησης των επί μέρους συστημάτων που επηρεάζονται από τη στιγμή που έχει δημιουργηθεί η εναλλακτική εγκατάσταση. Το Σχέδιο Συνέχισης των Λειτουργιών καλύπτει μόνο τις διαταραχές του πληροφοριακού συστήματος που απαιτούν μετεγκατάσταση.
- 3. Η 4^η ΥΠΕ διεξάγει αξιολογήσεις κινδύνου για τον εντοπισμό, την εκτίμηση και την ιεράρχηση των κινδύνων που αφορούν τις λειτουργίες της και διεξάγει αναλύσεις των επιχειρησιακών επιπτώσεων για τον εντοπισμό όλων των κρίσιμων λειτουργιών της Υπηρεσίας, της οντότητας ή της επιχειρηματικής μονάδας και των υποστηρικτικών πληροφοριακών συστημάτων.
- 4. Η 4^η ΥΠΕ διασφαλίζει ότι το BCP και το υποστηρικτικό DRP και το Σχέδιο Συνέχισης των Λειτουργιών ευθυγραμμίζονται και υποστηρίζουν όλες τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις στις οποίες υπόκειται η Υπηρεσία.
- 5. Η 4^η ΥΠΕ, κατ' ελάχιστο, περιλαμβάνει τα ακόλουθα έγγραφα και τις διαδικασίες στο BCP και στα υποστηρικτικά του στοιχεία:
 - a) Πεδίο Εφαρμογής / Στόχοι
 - b) Αξιολόγηση κινδύνου και απαιτούμενοι έλεγχοι ασφάλειας
 - c) Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων
 - d) Διαδικασίες Επικοινωνίας
 - e) Δομή του BCP της Υπηρεσίας
 - i. Ενεργοποίηση των σχεδίων
 - ii. Ρόλοι και Υπευθυνότητες της ομάδας του BCP
 - 1) Ομάδες αντιμετώπισης περιστατικών / συμβάντων
 - 2) Ομάδες αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης / ανάκαμψης από καταστροφή
 - iii. Κύριες και εναλλακτικές λίστες επαφών
 - f) Σχέδια Ανάκαμψης
 - i. Ανάκαμψη Κρίσιμων Συστημάτων
 - 1) Προτεραιοποίηση της ανάκτησης
 - 2) Αλληλεξαρτήσεις
 - 3) Απαιτήσεις πόρων
 - 4) Έλεγχοι ασφάλειας
 - 5) Σχέδιο Συνέχισης των Λειτουργιών
 - a. Κινητοποίηση εναλλακτικών τοποθεσιών / πόρων
 - b. Διαχείριση εναλλακτικών τοποθεσιών / πόρων
 - c. Υποστήριξη κρίσιμου συστήματος
- 6. Η 4^η ΥΠΕ επαληθεύει ότι οι κρίσιμοι εξωτερικοί συνεργάτες / τρίτοι προμηθευτές έχουν συμβατική υποχρέωση να πληρούν τις απαιτήσεις της επιχειρησιακής συνέχειας. Οι

- αναπληρωματικοί εξωτερικοί συνεργάτες / τρίτοι προμηθευτές απαιτείται να προσδιορίζονται όπου χρειάζεται.
7. Η 4^η ΥΠΕ αποθηκεύει με ασφάλεια τα αντίγραφα σχεδίων και υλικών υποστήριξης σε απομακρυσμένη τοποθεσία.
 8. Η 4^η ΥΠΕ τεκμηριώνει, εφαρμόζει και δοκιμάζει ετησίως τα σχέδια, συμπεριλαμβανομένης της δοκιμής όλων των κατάλληλων διατάξεων ασφάλειας για να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις σε συστήματα ή διεργασίες από τις συνέπειες των μεγάλων αποτυχιών των πόρων πληροφορικής ή των καταστροφών.
 9. Η 4^η ΥΠΕ διασφαλίζει ότι τα σχέδια παραμένουν σε ισχύ και ενημερώνονται ετησίως και σε κάθε σημαντική αλλαγή.
 10. Η 4^η ΥΠΕ δημοσιεύει τα σχέδια και εκπαιδεύει επαρκώς όλα τα άτομα που απαιτούνται ή είναι υπεύθυνα για την υποστήριξη του BCP.

Ρόλοι και Υπευθυνότητες

Οι ρόλοι και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την εφαρμογή και τη συμμόρφωση με αυτήν την πολιτική περιγράφονται λεπτομερώς παρακάτω:

Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Συνέχειας

Ο Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι ο συντονιστής της ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας και έχει τη συνολική ευθύνη του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας. Λαμβάνει οδηγίες από την Ανώτατη Διοίκηση της Υπηρεσίας και έχει επίσης την ευθύνη των εξωτερικών συνεργατών, σε περίπτωση ενεργοποίησης του σχεδίου. Οι αρμοδιότητες του Υπευθύνου Επιχειρησιακής Συνέχειας συνοψίζονται ως εξής:

- Αναθεωρεί και εγκρίνει τα προγράμματα και τα σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας και Ανάκαμψης από Καταστροφή
- Ελέγχει και παρακολουθεί συνεχώς τα σχέδια, συμπεριλαμβανομένης της εκτέλεσης και προσομοίωσης διακοπής ή καταστροφικού συμβάντος, και ανάκτηση σε εναλλακτικό (-ούς) τοποθεσία (-ες)
- Ελέγχει και προτείνει τα κριτήρια για το Σχέδιο Ενεργοποίησης
- Αναθέτει αρμοδιότητες στα μέλη της ομάδας
- Καθορίζει και επιβεβαιώνει την εκπαίδευση των μελών της ομάδας
- Ελέγχει τις διαδικασίες δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας
- Διαχειρίζεται τον οικονομικό προϋπολογισμό
- Ελέγχει την αποθήκευση των αντιγράφων ασφαλείας
- Προτείνει διαρθρωτικές και οργανωτικές αλλαγές στο σχέδιο
- Καθορίζει την επισκόπηση του σχεδίου
- Εξασφαλίζει τον εντοπισμό των εξωτερικών συνεργατών για όλα τα στοιχεία/αντικείμενα
- Διατηρεί ένα πλήρες αντίγραφο του σχεδίου

Υπεύθυνος Πόρων Πληροφορικής και Δικτύου (IT & Network Resources)

Ο Υπεύθυνος Πόρων Πληροφορικής και Δικτύου έχει την ευθύνη της λειτουργίας όλων των βασικών συστημάτων πληροφορικής και της δικτυακής υποδομής της Υπηρεσίας. Είναι υπεύθυνος για τα απαιτούμενα λειτουργικά συστήματα και βοηθητικά προγράμματα (drivers & utilities), προκειμένου τα συστήματα πληροφορικής και η δικτυακή υποδομή της Υπηρεσίας να λειτουργούν ομαλά. Οι αρμοδιότητές του συνοψίζονται ως εξής:

- Ενημερώνει το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας σχετικά με θέματα που σχετίζονται με τα λειτουργικά συστήματα, όπως οι εκδόσεις, οι ρυθμίσεις, ενημερώσεις, προσθήκες, κ.λπ.
- Καταγράφει όλα τα λειτουργικά συστήματα σε αντιστοιχία με τα φυσικά μηχανήματα
- Καταγράφει τις αλλαγές στα λειτουργικά συστήματα και τον εξοπλισμό
- Είναι υπεύθυνος για την καταγραφή / καταχώρηση εξοπλισμού σε κανονική λειτουργία και εξοπλισμό σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης
- Διατηρεί προγράμματα οδήγησης συσκευών (drivers) και ενημερώσεις ή αναβαθμίσεις
- Διατηρεί άδειες, εκδόσεις, ενημερώσεις, προγράμματα οδήγησης συσκευών (drivers), ενημερωμένες εκδόσεις, service packs κ.λπ.
- Εξασφαλίζει τον εντοπισμό και τη διεξαγωγή συνεργασίας με εξωτερικούς συνεργάτες
- Διατηρεί ένα πλήρες αντίγραφο του σχεδίου

Ο Υπεύθυνος Αντιγράφων Ασφάλειας είναι υπεύθυνος να:

- Είναι ενήμερος για το περιεχόμενο των Πολιτικών Ασφάλειας.
- Συντάσσει και να έχει την ευθύνη ενημέρωσης της διαδικασίας Αντιγράφων Ασφάλειας.
- Θέτει σε λειτουργία τους κατάλληλους μηχανισμούς, και να αναφέρεται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, ώστε η διαδικασία Αντιγράφων Ασφάλειας:
 - να τεθεί σε ισχύ σε όλα τα ΠΕΣ,
 - να επιθεωρείται τακτικά,
 - να αναθεωρείται σε περίπτωση που αλλάζει κάτι ουσιαστικό στα ΠΕΣ της Υπηρεσίας,
- Καθορίζει ποιος έχει πρόσβαση στα αντίγραφα ασφάλειας, καθώς και το πότε θα λαμβάνονται αντίγραφα ασφάλειας και για ποια δεδομένα, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.
- Αναφέρει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών κρίσιμα περιστατικά ασφάλειας που έχουν υποπέσει στην αντίληψή του.
- Εφαρμόζει τη διαδικασία Αντιγράφων Ασφάλειας.

Υπεύθυνος Εφαρμογών

Ο Υπεύθυνος Εφαρμογών έχει την ευθύνη όλων των κρίσιμων συστημάτων της Υπηρεσίας. Οι αρμοδιότητές του Υπευθύνου Εφαρμογών συνοψίζονται ως εξής:

- Ενημερώνει το σχέδιο όσον αφορά θέματα σχετικά με εφαρμογές, όπως εκδόσεις ή ενημερώσεις

- Τεκμηριώνει τις αλλαγών στις εφαρμογές
- Διατηρεί τις άδειες
- Καταγράφει ειδικά χαρακτηριστικά σχετικά με την εγκατάσταση, τη διαμόρφωση και την ορθή λειτουργία των εφαρμογών σε σχέση με τα εγκατεστημένα λειτουργικά συστήματα ή τον εξοπλισμό
- Διατηρεί ένα πλήρες αντίγραφο του σχεδίου

Εξωτερικοί συνεργάτες / τρίτοι προμηθευτές

Οι εξωτερικοί συνεργάτες είναι εταιρίες ή εξειδικευμένα άτομα που μπορούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε περίπτωση καταστροφής. Ο Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Συνέχειας έχει την ευθύνη να εντοπίζει και να διεξάγει κατάλληλη συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες που έχουν την εξειδίκευση, κατά την προετοιμασία του σχεδίου. Σε μια προσπάθεια να εντοπίσει εξωτερικούς συνεργάτες, ο υπεύθυνος επιχειρησιακής συνέχειας υποβοηθείται από τα άλλα μέλη της ομάδας.