



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ

Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου
Cyta

ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ

Αρμοδιότητα	Όνομα και Υπογραφή	Ημερομηνία
Επικεφαλής Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων Ανδρέας Νεοκλέους, Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής	
Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας Κωνσταντίνος Γεωργίου, Τμηματάρχης	

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Έκδοση	Ημερομηνία	Περιγραφή αλλαγής	§
1.0	31/01/2017	Δημιουργία	Όλες
1.1	19/02/2017	Τροποποίηση	Όλες
2.0	04/04/2017	Τροποποίηση	Όλες
3.0	20/12/2017	Τροποποίηση	Όλες
4.0	08/05/2018	Τροποποίηση	Όλες
5.0	20/6/2018	Τροποποίηση προτεραιοτήτων κατά τη Διαχείριση Κρίσης. Τροποποίηση στο μέγεθος της ΟμΔΚ	§7, 9.1
6.0	7/11/2018	Τροποποίηση των Ομάδων	Παράρτημα IV
7.0	14/01/2019	Τροποποίηση πίνακα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV: Μελών Ομάδων και Καταλόγου Τηλεφώνων	Παράρτημα IV
8.0	18/09/2019	Τροποποίηση Πίνακα Εγκρίσεων	Πίνακας Εγκρίσεων
		Τροποποίηση Πίνακα Διαχείρισης Εγγράφων	Πίνακας Διαχείρισης Εγγράφων
		Προσθήκη παραγράφου 8.4–Ενεργοποίηση Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων και Παραρτήματος VI.	§8.4 Παράρτημα VI
8.1	17/1/2020	Τροποποίηση λόγω αλλαγής της δομής	
9.0	2/2/2022	Επικαιροποίηση όλων των παραγράφων και τροποποίηση ρόλων λόγω αλλαγής της δομής	Όλα
9.1	25/7/2022	Ετοιμασία συνοπτικού παραρτήματος για την ΟΔΚ	Παράρτημα IX
9.2	14/10/2022	Καθορισμός του ρόλου «Αναπληρωτής Επικεφαλής Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων»	7.1
10	24/10/2022	Μετονομασία της «Οδηγίας Διαχείρισης Κρίσεων» σε «Πολιτική Διαχείρισης Κρίσεων»	Όλα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ.....	6
1. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	7
2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
3. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	7
4. ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	8
5. ΣΚΟΠΟΙ, ΣΤΟΧΟΙ & ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ.....	8
6. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ	9
6.1. Οργανωτική Δομή Διαχείρισης Κρίσεων Cyta	9
6.2. Διοικητική και Εκτελεστική Ροή	10
6.3. Θυγατρικές Εταιρείες.....	11
7. ΡΟΛΟΙ & ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΟΜΑΔΩΝ	11
7.1. Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων (ΟμΔΚ)	11
7.2. Συντονιστής Διαχείρισης Κρίσης	12
7.3. Ομάδα Διαχείρισης-Υποστήριξης (ΟΔΥ).....	13
7.4. Ομάδα Εκτίμησης Ζημιών (ΟΕΖ).....	13
7.5. Ομάδα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων (ΟΕΔΣ)	14
8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ	15
8.1. Διάγραμμα Ροής.....	15
8.2. Περιγραφή.....	16
8.3. Απόφαση Ενεργοποίησης ΟΔΚ	16
8.4. Διαδικασία σύγκλησης ΟμΔΚ.....	18
8.4.1. Διάγραμμα ροής.....	18
8.4.2. Περιγραφή	18
8.5. Παράγοντες για τη σωστή Διαχείριση.....	19
8.6. Δραστηριότητες Διεύθυνσης	20
8.7. Λήψη Αποφάσεων στην ΟμΔΚ - Ομοφωνία	22
8.8. Ειδικά Σχέδια	22
9. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	22
10. ΛΗΞΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ.....	23
11. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ	23
12. ΥΠΟΔΟΜΕΣ & ΕΡΓΑΛΕΙΑ	24
12.1. Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων (ΚΔΚ)	24
12.2. Στοιχεία Επικοινωνίας	24
12.3. Δορυφορικές Συσκευές	24
12.4. Εναλλακτικές Κάρτες SIM.....	24
13. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΔΟΚΙΜΕΣ - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	25
14. ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	25
15. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Ημερολόγιο ενεργειών	26
16. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: Καθήκοντα και αρμοδιότητες των μελών της ΟμΔΚ.....	27
16.1.1. Επικεφαλής ΟμΔΚ	27
16.1.2. Ανώτερος Διευθυντής Επιχειρησιακής Διαχείρισης.....	28
16.1.3. Ανώτερος Διευθυντής Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης	28
16.1.4. Ανώτερος Διευθυντής Εμπορικής Διαχείρισης	28
16.1.5. Ανώτερος Διευθυντής Τεχνολογίας και Πληροφορικής	28

16.1.6. Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας.....	28
16.1.7. Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας Cyta	28
16.1.8. Προϊστάμενος Διαχείρισης Κυβερνοασφάλειας.....	29
16.1.9. Υποστήριξη Ανώτατης Εκτελεστικής Διεύθυνσης	29
16.1.10. Νομικοί Σύμβουλοι	29
16.1.11. Διευθυντής Υπηρεσιών Προσωπικού και Εργασιακών Σχέσεων.....	29
16.1.12. Κάθε Διευθυντής.....	30
16.1.13. Συνεργάτες, Εξωτερικοί Σύμβουλοι και Ειδικοί.....	30
16.1.14. Στοιχεία Μελών της ΟμΔΚ & Αναπληρωτών.....	30
17. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ.....	31
17.1. Διαχείριση Συμβάντος.....	31
17.2. Κλιμάκωση Συμβάντος.....	33
17.3. Ροή Ενεργοποίησης – Διαχείρισης.....	33
17.4. Σχέδιο Επικοινωνιών	34
17.5. Ενεργοποίηση Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας	34
17.6. Σενάρια Τεχνολογικών Συμβάντων	34
18. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV: Διαχείριση Εμπορικών Συμβάντων	36
Σενάρια Εμπορικών Συμβάντων	36
Μη διαθεσιμότητα SIM Καρτών	37
Έλλειψη εξοπλισμού για παροχή υπηρεσιών	38
Ελαττωματικό προϊόν προκαλεί βλάβες στην υγεία & τραυματισμούς.....	38
Μη διαθεσιμότητα ΚΕΠ.....	39
Λάθη στις Χρεώσεις και στην Τιμολόγηση Υπηρεσιών.....	40
Μεγάλος Αριθμός Βλαβών ΤΥ.....	40
19. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V: Κατάλογος εξοπλισμού Κέντρου Διαχείρισης Κρίσεων Κεντρικών Γραφείων Λευκωσίας.....	41
20. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI: Μέλη Ομάδων και Κατάλογος Τηλεφώνων	43
21. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII: Τρόποι τηλεφωνικής συνδιάσκεψης.....	46
22. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII: Εγχειρίδιο Επικοινωνιακής Διαχείρισης Κρίσεων	47
23. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX: Φάσεις Διαχείρισης Κρίσης	49

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Οργανωτική Δομή Διαχείρισης Κρίσεων	9
Διάγραμμα 2: Διοικητική και Εκτελεστική Ροή	10
Διάγραμμα 3: Διάγραμμα Ροής Διαδικασίας Διαχείρισης Κρίσεων.....	15
Διάγραμμα 4: Διαδικασία σύγκλησης ΟμΔΚ	18
Διάγραμμα 5: Δραστηριότητες Διεύθυνσης.....	21
Διάγραμμα 6: Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις.....	22
Διάγραμμα 7: Ροή Διαχείρισης Τεχνολογικού Συμβάντος.....	33
Διάγραμμα 8: Διάγραμμα Επικοινωνιών	34

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Το κείμενο αυτό περιέχει εμπιστευτικές πληροφορίες που σχετίζονται με τη Cyta. Η ανάγνωση του κειμένου συνεπάγεται την χωρίς όρους αποδοχή της εμπιστευτικότητας των περιεχόμενων πληροφοριών και των αντίστοιχων πνευματικών δικαιωμάτων. Η αναπαραγωγή ή πρόσβαση στο κείμενο αυτό επιτρέπεται μόνο στο προσωπικό της Cyta, με βάση τις επιχειρησιακές ανάγκες που υφίστανται.

1. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Υπεύθυνος για τη διαχείριση και επικαιροποίηση της Πολιτικής Διαχείρισης Κρίσεων (ΟΔΚ) είναι η Ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας της Cyta.

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο σημερινό, παγκοσμιοποιημένο και εξαιρετικά ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον, όλοι οι οργανισμοί κρίνονται πλέον από την ικανότητά τους να λειτουργήσουν, να συνεχίσουν να διατηρούν τα ανταγωνιστικά τους πλεονεκτήματα και να παρέχουν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τους κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες, διαχειριζόμενοι τα συμβάντα και τις κρίσεις που αναπόφευκτα προκύπτουν κατά τη λειτουργία ενός οργανισμού.

Η Cyta, ως ο κορυφαίος κυπριακός τηλεπικοινωνιακός οργανισμός, με διεθνή εμβέλεια και με υψηλή δέσμευση για τα θέματα ποιότητας, σεβασμού των πελατών αλλά και της κοινωνίας μέσα στην οποία δραστηριοποιείται, έχει δημιουργήσει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Κρίσεων και Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Η σωστή προετοιμασία και η εξασφάλιση της ικανότητας του Οργανισμού να διαχειρίζεται τα συμβάντα και τις κρίσεις και να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά, ενισχύει τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα του και αποτελεί βασικό μέλημα της Διεύθυνσης και του προσωπικού.

Το έγγραφο αυτό αποτελεί έναν ακριβή οδηγό της οργάνωσης, των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων που σχετίζονται με την Ανώτατη Διεύθυνση και το προσωπικό της Cyta, σε περίπτωση που κηρυχθεί μια κατάσταση Κρίσης και πρέπει να αντιμετωπιστεί σε επίπεδο Οργανισμού.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

*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.*

Διαχείριση Κρίσεων είναι η λειτουργική διεργασία μέσω της οποίας ο Οργανισμός ανταποκρίνεται και διαχειρίζεται μια κρίση, με αποτελεσματική, έγκαιρη προσέγγιση και τρόπο, με στόχο την αποφυγή ή/και την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεών της σε αυτόν.

Η ενεργοποίηση της Πολιτικής Διαχείρισης Κρίσεων περιγράφεται στην παράγραφο [Απόφαση Ενεργοποίησης Πολιτικής Διαχείρισης Κρίσεων](#).

Τα πιθανά Σενάρια ενεργοποίησης της Πολιτικής φαίνονται στο [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: Διαχείριση Τεχνολογικών Συμβάντων](#) και στο [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV: Διαχείριση Εμπορικών Συμβάντων](#).

Σε αντίθεση με τη Διαχείριση Κινδύνων που εστιάζεται στον εντοπισμό πιθανών και δυνητικών κινδύνων και την αντιμετώπισή τους πριν αυτοί εκδηλωθούν, η Διαχείριση Κρίσεων και η Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας αναφέρεται στο χειρισμό απρόβλεπτων καταστάσεων και την αντιμετώπιση των κινδύνων και των επιπτώσεων τους αφού αυτοί έχουν εκδηλωθεί.

Η περίπτωση πολεμικής σύρραξης εξαιρείται από την εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής. Στη συγκεκριμένη περίπτωση προτεραιότητα έχει η ενεργοποίηση του κρατικού μηχανισμού Πολιτικού Σχεδιασμού Εκτάκτων Αναγκών (ΠΣΕΑ).

4. ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η ΟΔΚ 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.

Τα περιεχόμενα του εγχειριδίου αυτού δεν αφορούν τις τυπικές λειτουργίες, τα προβλήματα, βλάβες, θέματα και συμβάντα. Αυτά αντιμετωπίζονται ως μέρος της καθημερινότητας και μέσα από άλλες διαδικασίες και κανονισμούς (πχ συμβόλαια υποστήριξης συστημάτων, διαχείριση βλαβών κλπ).

Η Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας και η αποτελεσματική εφαρμογή των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι επίσης ένας σημαντικός παράγοντας για αποφυγή μιας κατάστασης να εξελιχθεί σε κρίση.

Εστιάζεται και σχετίζεται απόλυτα με τα συμβάντα εκείνα που η αδυναμία αντιμετώπισής τους στο πλαίσιο των συνηθισμένων διαδικασιών ή η ξαφνική κλιμάκωσή τους τα προάγει σε μείζονα συμβάντα, με συνέπειες δυνητικές ή υπαρκτές καταστροφές για τον Οργανισμό ή/και την κοινωνία.

5. ΣΚΟΠΟΙ, ΣΤΟΧΟΙ & ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ

Οι σκοποί και οι στόχοι της Διαχείρισης Κρίσεων στη Cyta είναι:

- Η **προστασία της ζωής και της ασφάλειας** των εργαζομένων, επισκεπτών και συνεργατών κατά τη διάρκεια της κρίσης.
- Η συμβολή στην **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** (ΟμΔΚ) αλλά και όλων των εμπλεκομένων.
- Η **οργάνωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων** και η γρήγορη, ευέλικτη, οργανωμένη και συντεταγμένη αντίδραση της Cyta σε μια κρίση ή μείζον συμβάν 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** της Διεύθυνσης.
- Η διατήρηση αλώβητης της εικόνας του Οργανισμού και της εμπιστοσύνης των συμμετόχων.
- 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.

Οι προτεραιότητες κατά τη Διαχείριση μιας Κρίσης είναι :

- Η εξάλειψη των σχετικών απειλών και η προστασία της ανθρώπινης ζωής και υγείας.
- Η δράση της Cyta, ως παροχέας κρίσιμων υποδομών, στη διασφάλιση των συμφερόντων της Κυπριακής Δημοκρατίας και γενικότερα της κοινωνίας.
- Η προστασία των συμφερόντων του Οργανισμού.
- Η ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στον Οργανισμό από την κρίση.
- Η παρουσία και δράση της Cyta ως υπεύθυνου κοινωνικά Οργανισμού.

Σημειώνεται ότι **είναι καθήκον** των αρμόδιων υπηρεσιών να χειριστούν ένα συμβάν διαβάθμισης ΣΑΠΥ, που αφορά τον τομέα ευθύνης της υπηρεσίας τους, σε επίπεδο **Διεύθυνσης ή Ανώτερης Διεύθυνσης**.

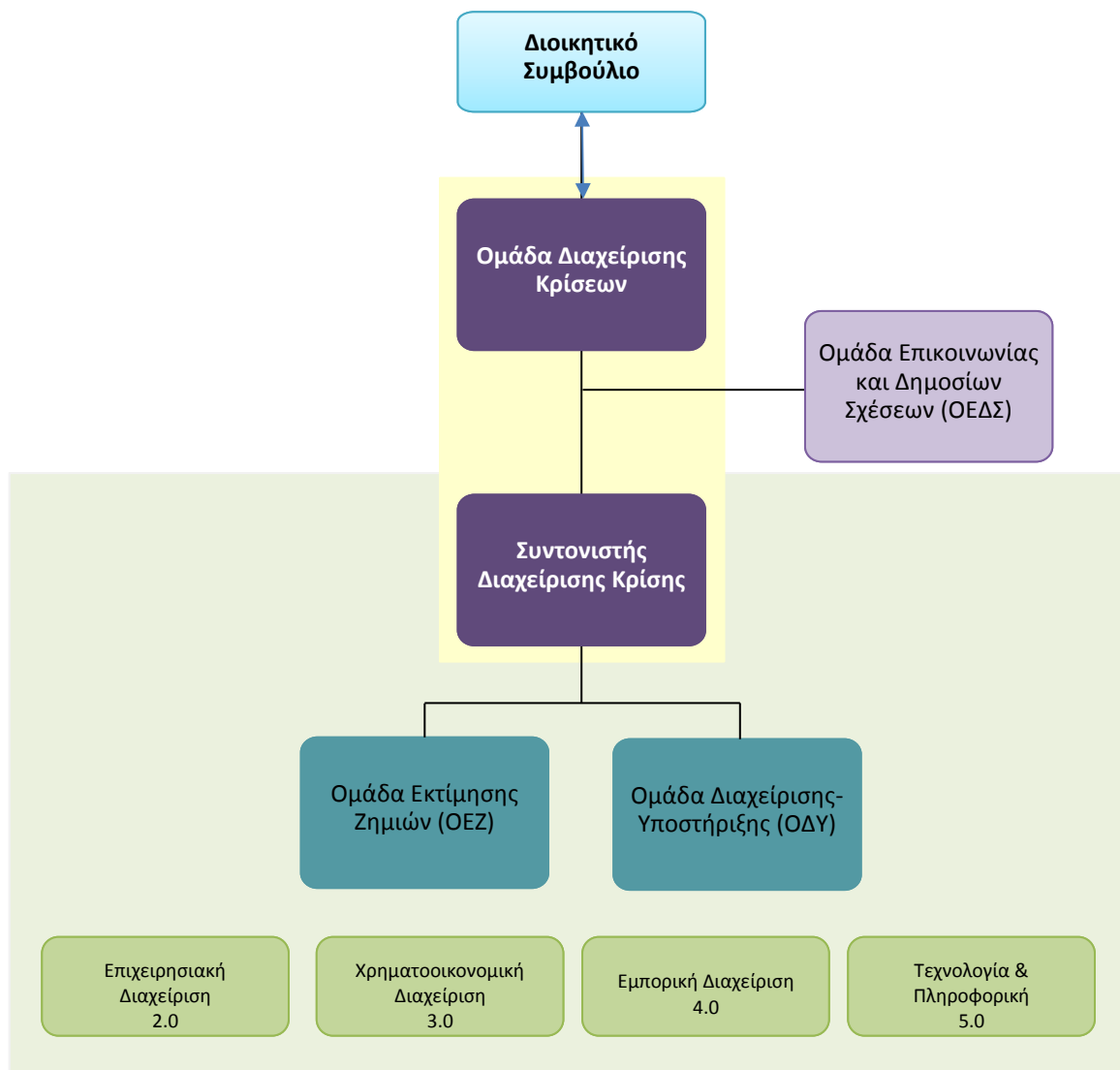
Σε περίπτωση που το εν λόγω συμβάν **εξελιχθεί σε Κρίση** τότε αποτελεί καθήκον των αρμόδιων υπηρεσιών να ερευνούν τα γεγονότα και να ενημερώνουν τον **Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσεων** και να δίνουν την κατάλληλη ανατροφοδότηση όπου χρειάζεται, η οποία να επικαιροποιείται όποτε είναι απαραίτητο, ώστε να μπορούν να λαμβάνονται ορθές και τεκμηριωμένες αποφάσεις.

Οι τέσσερις (4) φάσεις της ΟΔΚ με τα απαραίτητα βήματα και τους υπεύθυνους περιγράφονται συνοπτικά στο [Παράρτημα ΙΧ](#).

6. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

6.1. Οργανωτική Δομή Διαχείρισης Κρίσεων Cyta

Η Οργανωτική Δομή της Cyta σε Ανώτατο Διευθυντικό / Λειτουργικό επίπεδο για τη Διαχείριση Κρίσεων παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 1: Οργανωτική Δομή Διαχείρισης Κρίσεων

Η ΟμΔΚ (με κίτρινο πλαίσιο στο παραπάνω διάγραμμα) είναι το κεντρικό όργανο για τον στρατηγικό συντονισμό και τη λήψη των αποφάσεων σε περίπτωση κρίσης. Η ΟμΔΚ μπορεί με απόφαση του Επικεφαλής της ή τα Μέλη της, να διευρυνθεί με προσωπικό της Cyta ή τρίτους, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 7.1. Τα μέλη της ΟμΔΚ και οι αρμοδιότητες τους αναφέρονται πιο κάτω στο [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: Καθήκοντα και αρμοδιότητες των μελών της ΟμΔΚ](#).

Ο Συντονιστής Διαχείρισης Κρίσης διορίζεται κατά περίπτωση (με απόφαση του Επικεφαλής της ΟμΔΚ) ως υπεύθυνος για τον τακτικό συντονισμό της διαδικασίας απόκρισης στην Κρίση σύμφωνα με τις αποφάσεις της ΟμΔΚ, και είναι επικεφαλής της Ομάδας Διαχείρισης & Υποστήριξης (ΟΔΥ) που θα διαχειριστεί τα τακτικά θέματα και την υποστήριξη/ υλοποίηση των ενεργειών χειρισμού.

Η Ομάδα Διαχείρισης & Υποστήριξης (ΟΔΥ) απαρτίζεται από ανώτερα στελέχη με θέσεις και αρμοδιότητες-κλειδιά (σε σχέση με το θέμα και την ουσία της εκάστοτε κρίσης) και είναι υπεύθυνη για την υλοποίηση των μέτρων και των σχετικών αποφάσεων της ΟμΔΚ. Διορίζεται κατά περίπτωση από τον Επικεφαλής της ΟμΔΚ.

Η Ομάδα Εκτίμησης Ζημιών (ΟΕΖ) απαρτίζεται από ένα μικρό αριθμό ειδικών που είναι σε θέση να αξιολογήσει τις απώλειες σε εγκαταστάσεις του Οργανισμού σε σχέση με τις κρίσιμες υπηρεσίες. Διορίζεται κατά περίπτωση από τον Επικεφαλής της ΟμΔΚ.

Η Ομάδα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων (ΟΕΔΣ) απαρτίζεται από μέλη του προσωπικού της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας και της Διεύθυνσης Υπηρεσιών Προσωπικού και Εργασιακών Σχέσεων. Είναι υπεύθυνη για την επίσημη επικοινωνία των εταιρικών ανακοινώσεων τόσο στα ΜΜΕ όσο και στο εσωτερικό του Οργανισμού. Η εσωτερική επικοινωνία γίνεται σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Υπηρεσιών Προσωπικού και Εργασιακών Σχέσεων.

6.2. Διοικητική και Εκτελεστική Ροή

Η Διαχείριση Κρίσης θα γίνεται σε Στρατηγικό Επίπεδο από την ΟμΔΚ, σε Τακτικό Επίπεδο από την Ομάδα Διαχείρισης-Υποστήριξης (ΟΔΥ) ή τους Ανώτερους Διευθυντές και σε Επιχειρησιακό Επίπεδο από τις λοιπές διευθύνσεις και προσωπικό της Cyta.



Διάγραμμα 2: Διοικητική και Εκτελεστική Ροή

6.3. Θυγατρικές Εταιρείες

Η Διαχείριση Κρίσεων στις θυγατρικές εταιρείες με έδρα την Κύπρο μπορεί να γίνει με αντίστοιχα Σχέδια Διαχείρισης Κρίσεων ανά εταιρεία.

Στις περιπτώσεις συμβάντων που σχετίζονται ή έχουν επιπτώσεις σε Θυγατρικές Εταιρείες, η Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων της Cyta, μπορεί να καλέσει για συμμετοχή στην Ομάδα:

- Τον Διευθύνοντα Σύμβουλο/ Γενικό Διευθυντή ή/ και
- Οποιοδήποτε υπηρεσιακό Διευθυντή

της Θυγατρικής ή Θυγατρικών που επηρεάζονται.

Η Τακτική και Επιχειρησιακή Διαχείριση της Κρίσης θα γίνει στο αντίστοιχο επίπεδο της κάθε θυγατρικής.

7. ΡΟΛΟΙ & ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΟΜΑΔΩΝ

7.1. Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων (ΟμΔΚ)

Η ΟμΔΚ απαρτίζεται από μέλη της Διεύθυνσης και του προσωπικού με κρίσιμα καθήκοντα και εξειδίκευση, με την ακόλουθη σύνθεση:

- Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής (**Επικεφαλής της ΟμΔΚ**)
- Ανώτερος Διευθυντής Τεχνολογίας και Πληροφορικής (**Αναπληρωτής Επικεφαλής της ΟμΔΚ**)
- Ανώτερος Διευθυντής Επιχειρησιακής Διαχείρισης
- Ανώτερος Διευθυντής Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης
- Ανώτερος Διευθυντής Εμπορικής Διαχείρισης
- Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας
- Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας Cyta
- Προϊστάμενος Διαχείρισης Κυβερνοασφάλειας
- Υποστήριξη Ανώτατης Εκτελεστικής Διεύθυνσης
- Εκπρόσωπος Τύπου

Ανάλογα με τη φύση της κρίσης, και εφόσον κριθεί αναγκαίο από τον Επικεφαλής ή τα Μέλη της ΟμΔΚ, στη βασική ομάδα μπορούν να κληθούν να συμμετάσχουν (προστεθούν) και λοιπά μέλη όπως:

- Νομικοί Σύμβουλοι (εσωτερικοί και εξωτερικοί)
- Εμπειρογνώμονες (εξωτερικοί)
- Συνεργάτες, Εξωτερικοί Σύμβουλοι και Ειδικοί
- Επικοινωνιολόγος

καθώς επίσης και οποιοσδήποτε Διευθυντής ή Υπεύθυνος από οποιαδήποτε Διεύθυνση όπως για παράδειγμα:

- Διευθυντής Οικονομικής Διαχείρισης
- Διευθυντής Πληροφορικής
- Διευθυντής Ασφάλειας και Λειτουργίας Δικτύων και Υπηρεσιών

Στην ΟμΔΚ μπορεί να κληθεί, εφόσον κριθεί αναγκαίο, οποιοσδήποτε υπάλληλος της Cyta κρίνεται αναγκαίος.

Κάθε μέλος της ΟμΔΚ καλύπτεται από ένα αναπληρωτή σε περίπτωση που δεν μπορεί να ειδοποιηθεί ή να προσέλθει εγκαίρως όταν απαιτηθεί ([Παράρτημα VI](#)).

Ανάλογα με τη φύση της κρίσης, η ΟμΔΚ μπορεί να αναπροσαρμόζεται. Για παράδειγμα, αν κριθεί από την ΟμΔΚ ότι για μια συγκεκριμένη κρίση, ο Ανώτερος Διευθυντής Επιχειρησιακής Διαχείρισης, δεν είναι αναγκαίος, αυτός μπορεί να επιστρέψει στα κανονικά του υπηρεσιακά καθήκοντα.

Κατά την διάρκεια της κρίσης, τα **κύρια καθήκοντα** της ΟμΔΚ είναι:

- Αναγνωρίζει όλες τις παραμέτρους που σχετίζονται με την κρίση και τις σχετικές επιπτώσεις που αυτή μπορεί να έχει σε εταιρικό και κοινωνικό επίπεδο.
- Διορίζει αναλόγως της κρίσης, με απόφαση του Επικεφαλής της, το Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσης ως αρχηγό της Ομάδας Διαχείρισης-Υποστήριξης.
- Καθορίζει τις προτεραιότητες, στρατηγικές και ενέργειες για την αντιμετώπιση της κρίσης.
- Εξασφαλίζει την ασφάλεια των εργαζομένων, συνεργατών και τρίτων (επισκεπτών, πελατών κλπ).
- Εγκρίνει την ενεργοποίηση πολλαπλών Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας, όπου υφίστανται, και/ή καθορίζει τη Στρατηγική Ανάκαμψης για τις λειτουργικές περιοχές για τις οποίες δεν υπάρχουν σχέδια.
- Διαχειρίζεται και ελέγχει όλες τις επικοινωνίες μεταξύ των συμμετεχόντων στη διαχείριση της κρίσης.
- Επικοινωνεί με τα ΜΜΕ, τους πελάτες, τους εργαζομένους, το κοινό και τις αρχές. Ο ΑΕΔ εγκρίνει τις ενέργειες για την επικοινωνία εντός και εκτός του Οργανισμού. Πριν την επικοινωνία εκτός του Οργανισμού, και εφόσον είναι εφικτό, προηγείται συνεννόηση μεταξύ ΑΕΔ και Προέδρου του ΔΣ.
- Εισηγείται έκτακτες δαπάνες & προμήθειες και χειρίζεται θέματα των απαιτήσεων έναντι ασφαλειών και τρίτων σε συνεργασία με την Αρμόδια Μονάδα. Οι έκτακτες δαπάνες μέχρι €200.000 εγκρίνονται από τον ΑΕΔ. Για μεγαλύτερα ποσά η έγκριση εξασφαλίζεται από το ΔΣ.
- Χειρίζεται τα νομικά και ρυθμιστικά θέματα και υλοποιεί τις σχετικές ενέργειες σε συνεργασία με τις Αρμόδιες Μονάδες.

Τα εξειδικευμένα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες των μελών, περιγράφονται στο [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II](#).

7.2. Συντονιστής Διαχείρισης Κρίσης

Για τα τακτικά θέματα αλλά σε υψηλό επίπεδο, ο Επικεφαλής της ΟμΔΚ διορίζει ένα Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσης.

Συντονιστής διορίζεται, συνήθως, το καθ' ύλην αρμόδιο Διευθυντικό Στέλεχος, στην περιοχή ευθύνης του οποίου εκδηλώθηκε ο πυρήνας της Κρίσης ή στην περιοχή ευθύνης του οποίου έπληξαν περισσότερο οι συνέπειες της Κρίσης.

Ο Συντονιστής ΔΚ είναι υπεύθυνος για την Τακτική αντιμετώπιση της Κρίσης, την υλοποίηση των αποφάσεων και διεκπεραίωση των σχετικών ενεργειών που αποφασίζει η ΟμΔΚ.

Ο Συντονιστής ΔΚ είναι ο επικεφαλής της Ομάδας Διαχείρισης-Υποστήριξης (ΟΔΥ) και διορίζει τα μέλη της Ομάδας.

7.3. Ομάδα Διαχείρισης-Υποστήριξης (ΟΔΥ)

Η Ομάδα Διαχείρισης-Υποστήριξης (ΟΔΥ) διορίζεται αμέσως μετά την κήρυξη της Κατάστασης Κρίσης και υποστηρίζει την ΟμΔΚ κατά τη διάρκεια διαχείρισης της κρίσης και της διαδικασίας ανάκαμψης, όντας υπεύθυνη για την Υλοποίηση των Αποφάσεων και την εφαρμογή των υφιστάμενων Σχεδίων (Ανάκαμψης, Επιχειρησιακής Συνέχειας, Εκκένωσης Εγκαταστάσεων κλπ.)

Επικεφαλής της Ομάδας είναι ο εκάστοτε **Συντονιστής Διαχείρισης Κρίσης ο οποίος διορίζει και την ΟΔΥ.**

Σημειώνεται επιπλέον, ότι είναι δυνατό η ΟΔΥ να είναι η σχετική Διεύθυνση (και το προσωπικό της) στην περιοχή ευθύνης της οποίας έγινε το συμβάν, εφόσον αυτό εξυπηρετεί.

Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης ο κύριος ρόλος & αρμοδιότητες της ΟΔΥ είναι:

- Ο Συντονιστής ΔΚ να πληροφορεί σε τακτική βάση τα μέλη της ΟμΔΚ και παράλληλα την ιεραρχία του, για την εξέλιξη της κρίσης, τους διατιθέμενους πόρους και τις ενέργειες επίλυσης των προβλημάτων.
- Να διαθέτει επιπρόσθετους πόρους για την αξιολόγηση & την παρακολούθηση της εξέλιξης του συμβάντος, να εγκαθιστά μηχανισμούς παρακολούθησης του συμβάντος και των ενεργειών που αποφασίστηκαν, να αναπτύσσει και να υλοποιεί, χωρίς χρονοτριβή, διορθωτικές ενέργειες.
- Να συντονίζει όλες τις ενέργειες για την Επιχειρησιακή Ανάκαμψη που σχετίζονται με την κρίση, ώστε να διασφαλίζει τη βέλτιστη δυνατή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της Cyta.
- Να συντονίζει την επικοινωνία με τους (κρίσιμους) προμηθευτές της εταιρείας (εφόσον κριθεί απαραίτητο).
- Να καταγράφει τις επιπτώσεις του αρνητικού γεγονότος στο προσωπικό καθώς και την διαθεσιμότητα προσωπικού.
- Να παρέχει τις απαραίτητες υποστηρικτικές υπηρεσίες όπως, ιατρική υποστήριξη, παρακολούθηση εξέλιξης του γεγονότος, αποζημιώσεις, αλλαγές όρων και συνθηκών.
- Να οργανώνει και να προσφέρει επείγουσα μεταφορά του προσωπικού.
- Να συνεργάζεται με τη Ανώτερη Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης, εξασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα οικονομικής υποστήριξης.
- Να εξασφαλίζει ότι έχουν ληφθεί υπόψη τόσο τα λογικά όσο και τα φυσικά θέματα ασφαλείας σε συνεργασία με την Διεύθυνση Υποστηρικτικών Υποδομών και Υπηρεσιών.
- Να διασφαλίζει ότι τα απαραίτητα στοιχεία και αρχεία διατηρούνται ως έχουν για περαιτέρω διερεύνηση και δεν τροποποιούνται χωρίς εξουσιοδότηση.
- Να αποτελεί το μοναδικό σημείο επικοινωνίας και συντονισμού (σε υψηλό επίπεδο) με τις αρμόδιες Αρχές και Δημόσιες Υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα:
 - Αστυνομία
 - Πυροσβεστική
 - Νοσοκομεία
 - Ένοπλες Δυνάμεις
 - Πολιτική Άμυνα

7.4. Ομάδα Εκτίμησης Ζημιών (ΟΕΖ)

Η ΟΕΖ αποτελείται από μέλη των αρμοδίων Διευθύνσεων που επηρεάζονται από τη Κρίση και διορίζονται με οδηγίες του Επικεφαλής της ΟμΔΚ.

Η σύνθεσή της μπορεί να είναι περιορισμένη (πχ αν είναι καθαρά τεχνικό θέμα δεν απαιτείται συμμετοχή της Διεύθυνσης Υπηρεσιών Προσωπικού).

Υπάγεται στο Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσης και είναι υπεύθυνη για την παροχή κάθε πληροφορίας που αφορά την κατάσταση των εγκαταστάσεων και εξοπλισμού στην ΟμΔΚ ώστε τα μέλη της να μπορέσουν να πάρουν τις σχετικές αποφάσεις.

Κατά τη διάρκεια της κρίσης, οι κύριες υπευθυνότητες της ΟΕΖ είναι:

- Να επισκεφτεί το σημείο και τις εγκαταστάσεις που επλήγησαν (εφόσον αυτό είναι εφικτό από πλευράς ασφάλειας και υγείας).
- Να προσδιορίσει την επίπτωση του συμβάντος (εκτίμηση) και να ετοιμάσει μια προκαταρκτική εκτίμηση των ζημιών.
- Να παράσχει στον Συντονιστή την απαραίτητη πληροφόρηση για να αξιολογήσουν την έκταση των ζημιών και να αποφασίσουν για τα επόμενα βήματα.
- Να μεριμνήσει για την προστασία των περιουσιακών στοιχείων και να εξασφαλίσει την ασφάλεια των κτιρίων.
- Να συνεργαστεί με τον κατά κτήριο υπεύθυνο για την καταγραφή των ζημιών στα κτήρια, να αποφασίσει για τη καταλληλότητα, προσβασιμότητα και χρήση των κτιρίων. Επιπλέον, να ενημερώνει τακτικά τον Συντονιστή ΔΚ για την κατάστασή τους.
- Να οργανώνει την εκκένωση της κατεστραμμένης περιοχής.
- Να συντονίζει όλους τους επικεφαλής των εμπλεκόμενων ομάδων ασφαλείας ανά κτήριο, ανάλογα με τις ανάγκες.
- Να συντάσσει γραπτές εκτιμήσεις προς τον Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσης.
- Να παρακολουθεί και να επαναξιολογεί τις συνθήκες μετά την κρίση.

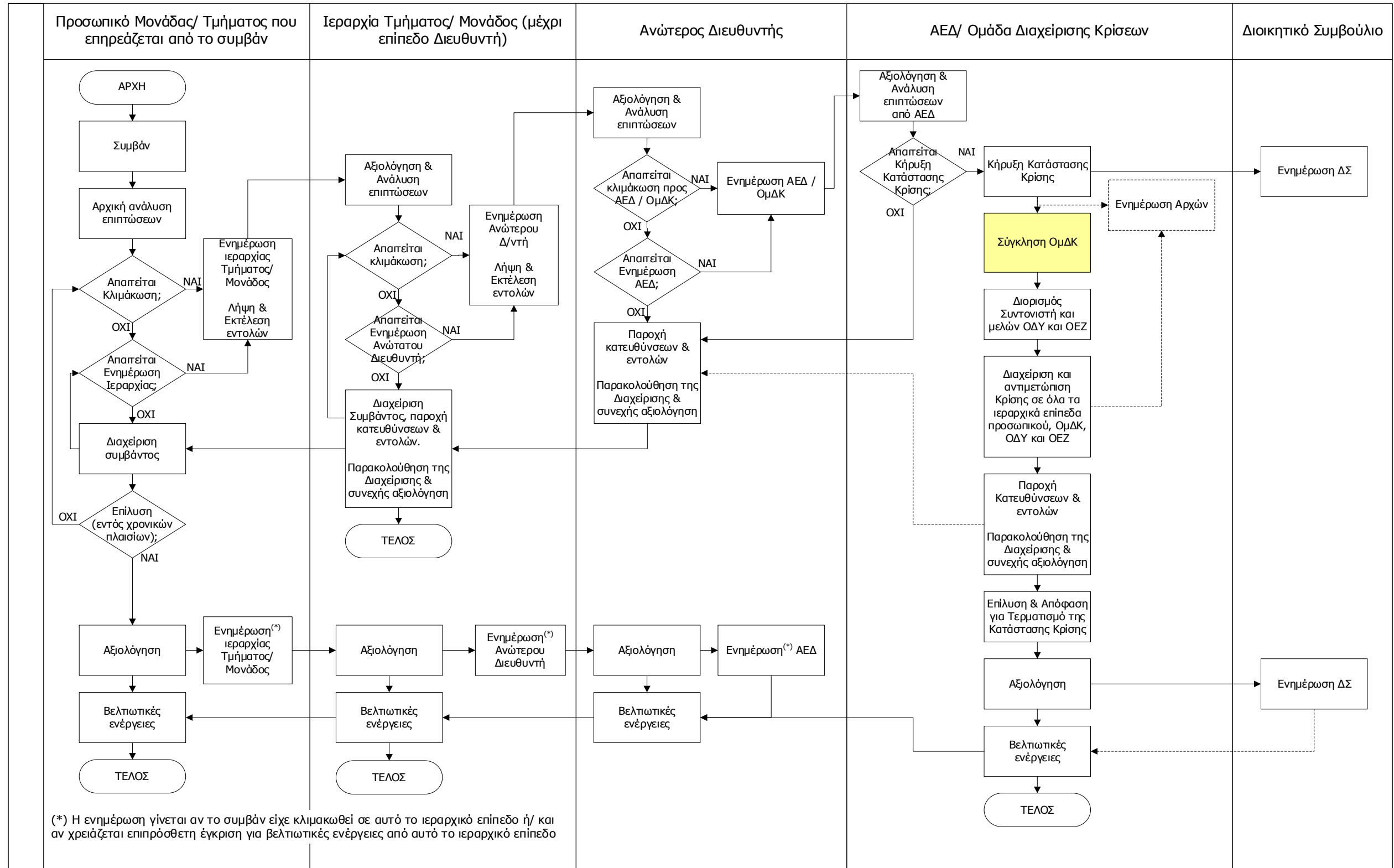
7.5. Ομάδα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων (ΟΕΔΣ)

Κατά τη διάρκεια της κρίσης, τα κύρια καθήκοντα της ΟΕΔΣ περιγράφονται στο σχετικό **Εγχειρίδιο Επικοινωνιακής Διαχείρισης Κρίσεων** ([Παράρτημα VIII](#)) της Cyta και περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Τη συγκέντρωση πληροφοριών από δημόσιες πηγές
- Την υποβολή εισηγήσεων στον ΑΕΔ για την Επικοινωνιακή διαχείριση της Κρίσης.
- Τη σύνταξη και διανομή Ανακοινώσεων και μηνυμάτων προς τα ΜΜΕ και την παροχή των απαιτούμενων συνεντεύξεων.
- Τη σύνταξη και διανομή των εταιρικών μηνυμάτων προς εμπλεκόμενους – εργαζόμενους, πελάτες, προμηθευτές, ΜΚΟ, Κυβέρνηση, αρχές και θεσμικά όργανα, καταστήματα Cyta, Ακαδημαϊκό κόσμο, επιχειρηματική κοινότητα, τοπικές κοινωνίες και το ευρύ κοινό.
- Την οργάνωση της Εσωτερικής επικοινωνίας.
- Αξιολόγηση της χρήσης ειδικών πόρων, τρίτων πλευρών ή άλλων (π.χ. ειδικών συμβούλων) που ίσως είναι απαραίτητο να βοηθήσουν με την αντιμετώπιση της κρίσης και την ανάκαμψη από το συμβάν.
- Ενημέρωση του διαδικτυακού ιστοχώρου της Cyta και των σχετικών σε αυτό μηνυμάτων
- Διαχείριση των μέσων ηλεκτρονικής κοινωνικής δικτύωσης (πχ Twitter, Facebook κλπ)

8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

8.1. Διάγραμμα Ροής



Διάγραμμα 3: Διάγραμμα Ροής Διαδικασίας Διαχείρισης Κρίσεων

8.2. Περιγραφή

Ο παρακάτω πίνακας προσδιορίζει τους ρόλους & αρμοδιότητες των εμπλεκομένων.

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 • <u>Σε περίπτωση 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 – Μεριμνά για την Επίλυση σε συνεργασία με λοιπά τμήματα - Προμηθευτές</u> • <u>Σε περίπτωση 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

8.3. Απόφαση Ενεργοποίησης ΟΔΚ

Η απόφαση για κήρυξη Κρίσης και ενεργοποίηση της ΟΔΚ λαμβάνεται ύστερα από την αξιολόγηση όλων των υπάρχουσών πληροφοριών, την εκτίμηση των λεπτομερειών και της σοβαρότητας του συμβάντος και των επιπτώσεών του.

Η απόφαση λαμβάνεται από

- τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή (Επικεφαλής της ΟμΔΚ) ή
- τον Ανώτερο Διευθυντή Τεχνολογίας και Πληροφορικής (Αναπληρωτής Επικεφαλής ΟμΔΚ) σε περίπτωση κωλύματος του ΑΕΔ
- από οποιαδήποτε δύο άλλα μέλη της ΟμΔΚ που ταυτόχρονα συμφωνούν ότι υφίσταται κατάσταση Κρίσης, με την έγκριση του Προέδρου του ΔΣ.

Οι παραπάνω δίνουν την εντολή σύγκλησης της ΟμΔΚ, σύμφωνα με την [Διαδικασία σύγκλησης ΟμΔΚ](#).

Καθότι όλα τα συμβάντα είναι διαφορετικά και οι ακριβείς συνθήκες εκδήλωσης και εξέλιξης ενός εκάστου δεν μπορούν να προβλεφθούν, δεν υπάρχουν απόλυτα συγκεκριμένες συνθήκες για την **Απόφαση Ενεργοποίησης της ΟΔΚ** και την **κήρυξη Κατάστασης Κρίσης**.

Ένας ορισμός της Κρίσης δεν μπορεί να καλύψει απόλυτα κάθε πιθανότητα ή συνδυασμό. Είναι αναπόφευκτο ότι θα υπάρξουν περιπτώσεις που η Διεύθυνση και το προσωπικό της Cyta θα έρθουν αντιμέτωποι με καταστάσεις που δεν καλύπτονται από προηγούμενη εμπειρία ή από τυποποιημένη διαδικασία και θα πρέπει να αποφασίσουν για τον καταλληλότερο τρόπο δράσης ή/και κλιμάκωσης.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, για την Εκτίμηση των Επιπτώσεων του Συμβάντος και την κήρυξη Κατάστασης Κρίσης, αξιολογούνται οι παρακάτω παράγοντες ξεχωριστά αλλά και σε συνδυασμό με:

- **ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ** σε:
 - Υγεία και Ασφάλεια Προσωπικού
 - Προσωπικό (διαθεσιμότητα – απόδοση)
 - Πελάτες
 - Εικόνα – Μάρκα
 - Οικονομικά – Έσοδα - Κέρδη
 - Τεχνολογία
 - Περιβάλλον
 - Κοινωνία
- **ΣΟΒΑΡΗ ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ** (ΣΑΠΥ)
 - Όπως ορίζεται από την υφιστάμενη διαβάθμιση
 - Επηρεάζονται κρίσιμες υποδομές του κράτους
- **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ**
 - Ανεπάρκεια χειρισμού και επίλυσης από ένα Τμήμα/ Διεύθυνση – Ανάγκη για εμπλοκή περισσότερων Διευθύνσεων
 - Ανάγκη για συνεργασία Διευθύνσεων/ Τμημάτων σε επίπεδο περιφερειών
 - Ενεργοποίηση των Εθνικών Ειδικών Σχεδίων (πχ ΑΡΙΣΤΕΑΣ, ΕΓΚΕΛΑΔΟΣ, κτλ) από Κρατικές Υπηρεσίες ή άλλες Αρχές
 - Αίτημα από μεγάλους Οργανισμούς για συνδρομή στην αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων
 - Μεγάλης έκτασης Συμβάν ή κατάσταση έκτακτης ανάγκης
 - Ταυτόχρονη ενεργοποίηση πολλαπλών σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας
- **ΕΠΕΙΓΟΝ ΤΗΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ**
 - Απειλή υγείας – ζωής – ακεραιότητας ανθρώπων

- Ο χρόνος ανάκαμψης μιας υπηρεσίας είναι άγνωστος ή υπερβαίνει τις προσδοκώμενες εκτιμήσεις και χρόνους ανάκαμψης
- Η πίεση από τα ΜΜΕ θα αυξηθεί κατακόρυφα είτε αμέσως, είτε σε σύντομο χρονικό διάστημα και η ανάγκη απόκρισης θα γίνει μεγάλη

- **ΣΥΜΒΑΝ ΜΕ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ – ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΜΕΤΕΞΕΛΙΞΗΣ**

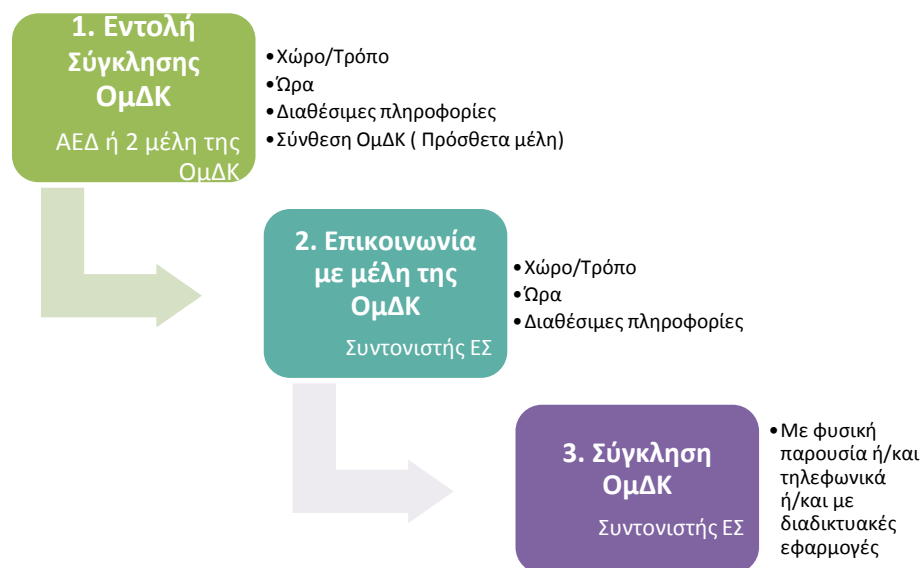
- Αλλαγή των παραπάνω παραγόντων προς το χειρότερο
- Εν δυνάμει εμπλοκή λοιπών εταιρειών

- **ΕΙΔΙΚΑ ΣΥΜΒΑΝΤΑ**

- Τραυματισμοί, Θάνατοι προσωπικού/ επισκεπτών/ πελατών/ συνεργατών
- Γεγονότα με επίδραση στη Φήμη, Εταιρική Εικόνα και Όνομα της Cyta
- Τρομοκρατικές ή ενέργειες Ποινικού δικαίου με επιπτώσεις στη λειτουργία της Cyta
- Γεγονότα με άγνωστο Χρόνο Ανάκαμψης
- Υπερβολικά μεγάλος Αριθμός παραπόνων σε λίγο χρόνο
- Σημαντικές Φυσικές Καταστροφές σε επίπεδο περιοχών/ επαρχιών/ πόλεων

8.4. Διαδικασία σύγκλησης ΟμΔΚ

8.4.1. Διάγραμμα ροής



Διάγραμμα 4: Διαδικασία σύγκλησης ΟμΔΚ

8.4.2. Περιγραφή

1. Σε συνέχεια της απόφασης για ενεργοποίηση της ΟΔΚ, σύμφωνα με την **Παράγραφο 8.3**, η εντολή σύγκλησης της ΟμΔΚ δίνεται τηλεφωνικά ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο επικοινωνίας, αναλόγως των διαθέσιμων μέσων, στον Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας ή, αν αυτός δεν είναι διαθέσιμος, στον Αναπληρωτή του. Τα στοιχεία επικοινωνίας τους φαίνονται στο [Παράρτημα VI](#) (Μέλη Ομάδων και Κατάλογος Τηλεφώνων). Η εντολή σύγκλησης της ΟμΔΚ συμπεριλαμβάνει απαραίτητως:
 - Το χώρο ή/και τρόπο σύγκλησης (πχ φυσική παρουσία [Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων] ή τηλεδιάσκεψη)
 - Την ώρα σύγκλησης

- Τις διαθέσιμες πληροφορίες για το περιστατικό
 - Τα πρόσθετα μέλη της ΟμΔΚ (αναλόγως περιστατικού) τα οποία ενδεχομένως χρειάζονται.
2. Ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας επικοινωνεί τηλεφωνικά ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο επικοινωνίας, αναλόγως των διαθέσιμων μέσων, με τα μέλη της ΟμΔΚ (όπως αυτή διαμορφώνεται με την εντολή ενεργοποίησης) δίνοντάς τους τις πιο κάτω πληροφορίες:
- Το χώρο ή/και τρόπο σύγκλησης (πχ φυσική παρουσία ή τηλε-διάσκεψη)
 - Την ώρα σύγκλησης
 - Τις διαθέσιμες πληροφορίες για το περιστατικό
- Κατά την επικοινωνία λαμβάνει πληροφόρηση αναφορικά με τη δυνατότητα φυσικής παρουσίας των μελών της ΟμΔΚ, ώστε να είναι σε θέση να ενεργοποιήσει άλλες μεθόδους παρουσίας των μελών (ή των αναπληρωτών τους) στην ΟΔΚ
3. Αν δεν είναι εφικτή η φυσική παρουσία των μελών της ΟΔΚ, ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας ενεργοποιεί άλλους τρόπους παρουσίας των μελών (πχ τηλεφωνική επικοινωνία/ τηλεδιάσκεψη – [Παράρτημα VII](#))

8.5. Παράγοντες για τη σωστή Διαχείριση

Οι **κύριοι άξονες της Διαχείρισης μιας Κρίσης** που η κάθε Διεύθυνση πρέπει να λάβει υπόψη της είναι ότι πάντοτε θα πρέπει **ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΑ** να ανταποκρίνεται και στις τρεις κατωτέρω σημαντικές συνιστώσες:

1. Απόκριση σε αυτήν καθ' αυτήν την Κρίση και την αντιμετώπιση του Συμβάντος.
2. Διαχείριση της Εταιρικής Επικοινωνίας και των Δημοσίων Σχέσεων.
3. Διαχείριση των σχέσεων και συνεργασία με τις Αρχές του Κράτους.

Βασικά σημεία που πρέπει να λαμβάνονται πάντοτε υπόψη είναι:

- Η σωστή **Αναγνώριση & Κατανόηση** του Συμβάντος.
- Η **Αξιοπιστία και Επιβεβαίωση των Πληροφοριών & Γεγονότων**.
- Η εκκαθάριση των περιοχών και **πληροφοριών που δεν είναι σαφείς**.
- Η **εκτίμηση και κατανόηση των επιπτώσεων** του Συμβάντος.
- Εξέταση εάν υπάρχουν αλυσιδωτές **επιπτώσεις (της μορφής ΝΤΟΜΙΝΟ)**.
- Ποια είναι η **Υφιστάμενη Κατάσταση** – Που είμαστε τώρα;
- **Που χρειάζεται / πρέπει να οδηγήσουμε τα πράγματα;**
- Η επιβεβαίωση ότι **οι αποφάσεις** που πρέπει να εκτελεστούν **είναι κατανοητές και το επείγον της υλοποίησής τους** επίσης κατανοητό από αυτούς που πρέπει να τις εκτελέσουν.
- Η επιβεβαίωση ότι όλοι έχουν κατανοήσει **ποιες είναι οι προτεραιότητες**.
- Η επιβεβαίωση ότι όλοι έχουν κατανοήσει τον **ρόλο και τις αρμοδιότητες** τους στο συνολικό Σχεδιασμό που είτε υπάρχει σε υφιστάμενα σχέδια είτε θα εκπονηθεί στα πλαίσια της αντιμετώπισης και διαχείρισης της κρίσης.
- Η **γνώση των υφιστάμενων υποδομών, σχεδίων και ικανοτήτων** απόκρισης/ ανάκαμψης.
- Η ΟμΔΚ λαμβάνει **επιβεβαίωση πραγματοποίησης/ υλοποίησης για κάθε εντολή που έδωσε**.

Τα παρακάτω είναι **αποφάσεις και ενέργειες που αφορούν** τα μέλη της ΟμΔΚ:

- Ενεργοποίηση Ημερολογίου Ενεργειών/ Διαχείρισης. Δείγμα του φαίνεται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I: Ημερολόγιο ενεργειών.**
- Απόφαση κατά πόσο απαιτείται Συνάντηση των μελών της ΟμΔΚ ή τηλεδιάσκεψη.
- Καθορισμός του τόπου και χρόνου συνάντησης εφόσον αποφασιστεί.
- Ενεργοποίηση της Γραμματειακής Υποστήριξης.
- Έλεγχος από το Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας του εξοπλισμού και των υποδομών των Κέντρων Διαχείρισης Κρίσεων.
- Έλεγχος των γραμμών επικοινωνίας και δυνατότητας επαφής με τα σχετικά με την κρίση άτομα.
- Συλλογή αξιόπιστων πληροφοριών για το Συμβάν.
- Απόφαση αν πρέπει να σταλεί κάποιο άτομο στο χώρο του Συμβάντος. Καθορισμός των στόχων της επίσκεψής του.
- Απόφαση κατά πόσο χρειάζεται να ενημερωθούν οι Αρχές και οι Οργανισμοί Έκτακτης Ανάγκης (Αστυνομία, Πυροσβεστική κλπ).
- Απόφαση κατά πόσο απαιτείται λειτουργία τοπικού συντονιστικού κέντρου στην περιοχή του Συμβάντος.

8.6. Δραστηριότητες Διεύθυνσης

Για τη διαχείριση της Κρίσης, η ΟμΔΚ στηρίζεται στις παρακάτω δραστηριότητες :

- Συλλογή Πληροφοριών, Επεξεργασία και Κοινοποίησή / Διανομή τους όπου απαιτείται.
- Αξιολόγηση της Κατάστασης – Ανάλυση Σεναρίων & προβλέψεων.
- Σχεδιασμός με βάση τις επιθυμητές κατευθύνσεις και τα πιθανά σενάρια.
- Λήψη αποφάσεων και επικοινωνία των αποφάσεων που ελήφθησαν σε αυτούς που πρέπει.
- Υλοποίηση των αποφάσεων.
- Ενημέρωση για την εξέλιξη του συμβάντος και την υλοποίηση των αποφάσεων.
- Σταθερή λειτουργία των μέτρων ελέγχου (controls) που έχουν παρθεί.



Διάγραμμα 5: Δραστηριότητες Διεύθυνσης

Στο πλαίσιο της Διαχείρισης και του ελέγχου της Κρίσης οι παρακάτω λειτουργίες θα πρέπει να λαμβάνονται σταθερά υπόψη

- Διαχείριση Προσωπικού.
- Συνεχής Ενημέρωση και πληροφόρηση για την κατάσταση και την εξέλιξη του Συμβάντος.
- Λειτουργία Απόκρισης (Σχεδιασμός, Λήψη αποφάσεων, καταγραφή και υλοποίηση).
- Διαθεσιμότητα Πόρων (Logistics) & Υποστηρικτικών Υποδομών .
- Διαχείριση ΜΜΕ, Τύπου, Κοινού, Κοινωνικών Δικτύων.
- Υπεύθυνοι Επικοινωνίας (κατά τομέα πχ Αρχές, Πελάτες κλπ).
- Ασφάλεια (προσωπικού, επισκεπτών, κοινού κλπ).

Ο Ανθρώπινος παράγοντας θα πρέπει να λαμβάνεται σταθερά υπόψη και ειδικές παράμετροι θα πρέπει να αξιολογούνται συνεχώς:

- Κατανομή φόρτου εργασίας
- Ασφάλεια & Υγεία
- Εναλλαγή / αντικατάσταση του προσωπικού (βάρδιες)

8.7. Λήψη Αποφάσεων στην ΟμΔΚ - Ομοφωνία

Η Ομοφωνία πρέπει να είναι ο κανόνας όσον αφορά την λήψη αποφάσεων σε επίπεδο ΟμΔΚ για την υλοποίηση συγκεκριμένων ενεργειών απόκρισης και ενεργοποίησης Σχεδίων Ανάκαμψης.

Στην περίπτωση διαφορετικών γνώμων τότε ο Επικεφαλής της ΟμΔΚ αποφασίζει σχετικά.

8.8. Ειδικά Σχέδια

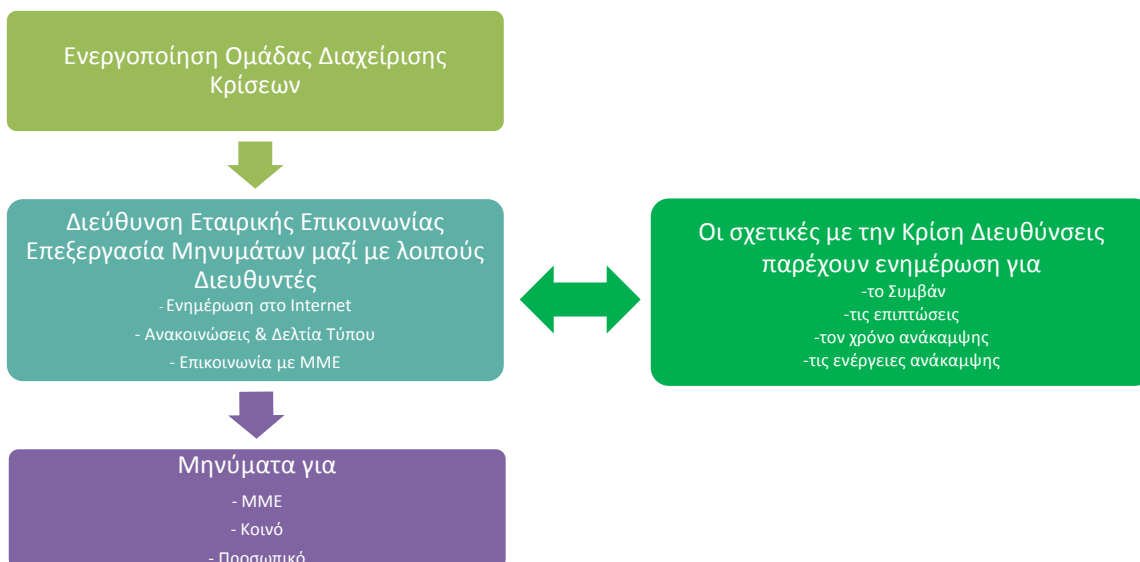
Για μια σειρά από ιδιαίτερα σημαντικά Τεχνικά ή Εμπορικά Συμβάντα έχουν ετοιμαστεί σχετικές προσεγγίσεις και σχέδια αντιμετώπισης. Αυτά περιλαμβάνονται στα παρακάτω παραρτήματα:

- **Διαχείριση Τεχνολογικών Συμβάντων** ([Παράρτημα III](#))
- **Διαχείριση Εμπορικών Συμβάντων** ([Παράρτημα IV](#))

Στην περίπτωση κάποιου ιδιαίτερα σημαντικού συμβάντος (που είτε ήταν μείζον από την αρχή, είτε αρχικά δεν ήταν επιχειρησιακά διαχειρίσιμο αλλά στη συνέχεια έχει κλιμακωθεί ώστε να ενεργοποιηθεί τα σχετικά Σχέδια των Παραπάνω Οδηγιών) τότε πρέπει να ειδοποιηθεί η ΟμΔΚ (Ο Επικεφαλής και τα μέλη).

9. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Η βασική ροή της διαχείρισης της πληροφορίας παρουσιάζεται παρακάτω.



Διάγραμμα 6: Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις

Η επιτυχής ανταπόκριση σε μια κρίση εξαρτάται από το πόσο γρήγορα και αποτελεσματικά μια ομάδα κρίσης μπορεί να αξιολογήσει την κατάσταση, αναγνωρίσει τις απαιτούμενες βέλτιστες λύσεις, αντιμετωπίσει επιτυχώς την κρίση. Επίσης εξαρτάται από τη διατήρηση των Γραμμών Επικοινωνίας

όλων των Διευθύνσεων με το προσωπικό, τους πελάτες, τους συνεργάτες, τις αρχές, τα ΜΜΕ και το κοινό.

Σημαντικά χαρακτηριστικά της επικοινωνίας παραμένουν

- Η έγκαιρη επικοινωνία
- Η ειλικρινής επικοινωνία
- Η σαφής επικοινωνία
- Η προσαρμογή της επικοινωνιακής προσέγγισης με βάση το Συμβάν, την Κρίση και το Κοινό στο οποίο απευθυνόμαστε

Οι Ρόλοι και Υπευθυνότητες καθώς και οι τρόποι ενέργειας που σχετίζονται με την Επικοινωνιακή Διαχείριση της Κρίσης περιγράφονται στο **Εγχειρίδιο Επικοινωνιακής Διαχείρισης Κρίσεων (Παράρτημα VIII)**.

Τονίζεται ότι ο ΑΕΔ εγκρίνει τις ενέργειες για την επικοινωνία εντός και εκτός του Οργανισμού. Πριν την επικοινωνία εκτός του Οργανισμού, και εφόσον είναι εφικτό, προηγείται συνεννόηση μεταξύ του ΑΕΔ και του Προέδρου του ΔΣ.

10. ΛΗΞΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Η λήξη της Κατάστασης Κρίσης αποφασίζεται όταν το συμβάν πλέον μπορεί να αντιμετωπιστεί στο πλαίσιο της καθημερινότητας και με βάση τις συνηθισμένες επιχειρησιακές λειτουργίες.

Η απόφαση για τη λήξη της Κατάστασης Κρίσης λαμβάνεται από τον επικεφαλής της ΟμΔΚ σε διαβούλευση με τα μέλη της ΟμΔΚ.

Σε επακόλουθο της απόφασης λήξης της Κατάστασης Κρίσης, ο επικεφαλής της ΟμΔΚ πρέπει:

- Να εξετάσει την περίπτωση διατήρησης της ομάδας σε επιφυλακή για 24 ώρες.
- Να παρουσιάσει πλήρη απολογισμό στο Διοικητικό Συμβούλιο.
- Να επικυρώσει και να ασφαλίσει κάθε στοιχείο, αρχείο και εγγραφή σχετικά με την συγκεκριμένη Κρίση και την αντιμετώπισή της με σκοπό να εξασφαλίσει μια χρήσιμη σειρά τεκμηρίων.

Με τη λήψη της απόφασης ο Επικεφαλής της ΟμΔΚ ενημερώνει όλα τα μέλη της ΟμΔΚ. Οι Ανώτεροι Διευθυντές (μέλη της ΟμΔΚ) ενημερώνουν τα μέλη των Διευθύνσεών τους.

11. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ

Μετά την λήξη της Κατάστασης Κρίσης, ο Επικεφαλής της ΟμΔΚ ζητά από τον Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσης να υποβάλει **εντός 5 εργασίμων ημερών** μια έκθεση στην οποία να περιέχονται τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Αναφορά αιτιών και των συνθηκών που οδήγησαν στην κρίση
- Ανάλυση των επιπτώσεων της κρίσης
 - ο Στους πελάτες
 - ο Στα έσοδα και κέρδη της επιχείρησης
 - ο Σε Αποζημιώσεις (προς και από τρίτους)
 - ο Ασφαλιστικές καλύψεις
- Προσδιορισμό δυσκολιών και δυσλειτουργιών που παρουσιάστηκαν κατά την διάρκεια της προσπάθειας αντιμετώπισης της κρίσης
- Προσδιορισμό τυχόν απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών

- Θέση στόχων και χρονικών πλαισίων για ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών που προσδιορίστηκαν
- Γενική αξιολόγηση του τρόπου αντιμετώπισης της κρίσης.

Μετά τη λήψη της έκθεσης ο Επικεφαλής της ΟμΔΚ αποφασίζει τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες αναθέτοντας την υλοποίησή τους στους αρμόδιους Ανώτερους Διευθυντές. Παρακολουθεί δε την εξέλιξη των διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τις υφιστάμενες διαδικασίες παρακολούθησης έργων. Η έκθεση και οι αποφάσεις του Επικεφαλής της ΟμΔΚ αρχειοθετούνται ως τμήμα των εγγράφων της διαχείρισης της κρίσης.

12. ΥΠΟΔΟΜΕΣ & ΕΡΓΑΛΕΙΑ

12.1. Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων (ΚΔΚ)

Το ΚΔΚ είναι αίθουσα συνεδριάσεων/ εργασίας με εξασφαλισμένη επάρκεια υποδομών (σε εξοπλισμό και επικοινωνίες) για να χρησιμοποιηθούν από την ΟμΔΚ όταν αυτή θα χρειαστεί να ενεργοποιηθεί.

Η Cyta διαθέτει ένα πλήρως εξοπλισμένο ΚΔΚ, το οποίο χρησιμοποιείται αναλόγως περίπτωσης. Το ΚΔΚ βρίσκεται στα Κεντρικά Γραφεία, Λευκωσία, στη Μεγάλη Αίθουσα Συσκέψεων του Διοικητικού Συμβουλίου.

Τονίζεται ότι ως ΚΔΚ μπορεί να χρησιμοποιηθεί οποιοσδήποτε άλλος χώρος θελήσει να ορίσει ο ΑΕΔ (Επικεφαλής ΟμΔΚ), ανάλογα με τον τύπο της κρίσης.

Στο ΚΔΚ που αναφέρεται παραπάνω, και με ευθύνη της Ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας υπάρχει ο εξοπλισμός που φαίνεται στο [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V: Κατάλογος εξοπλισμού Κέντρου Διαχείρισης Κρίσεων Κεντρικών Γραφείων Λευκωσίας](#).

12.2. Στοιχεία Επικοινωνίας

Τα στοιχεία των κινητών τηλεφώνων (κύριων και εναλλακτικών) όλων των μελών της ΟμΔΚ, των Ανωτέρων Διευθυντών και Διευθυντών της Cyta είναι τα υφιστάμενα και είναι διαθέσιμα μέσω του ενδοδικτύου. Τα στοιχεία αυτά τηρούνται υπό την ευθύνη της **Ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας** και φαίνονται στο [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI: Μέλη Ομάδων και Κατάλογος Τηλεφώνων](#).

12.3. Δορυφορικές Συσκευές

Πέραν του εξοπλισμού που βρίσκεται στα δύο ΚΔΚ, φυλάσσονται στον Οργανισμό και πρόσθετα δορυφορικά τηλέφωνα για χρήση σε καταστάσεις κρίσεων.

Σήμερα η Cyta διαθέτει για σκοπούς Επιχειρησιακής Συνέχειας δεκαοκτώ (18) δορυφορικές συσκευές. Η φύλαξή τους, η συντήρησή τους και οι δοκιμές τους είναι ευθύνη του **Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας της Cyta**.

12.4. Εναλλακτικές Κάρτες SIM

Ο ΑΕΔ αξιολογεί την κατάσταση και αναλόγως περίπτωσης η ΟμΔΚ προμηθεύεται με μια **εναλλακτική κάρτα SIM από άλλο πάροχο δικτύου (MNO)**.

Η προμήθεια και διανομή των καρτών SIM γίνεται με ευθύνη του **Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας της Cyta** όπου διασφαλίζει:

- ότι οι κάρτες έχουν διανεμηθεί σε όλους,

- ότι οι κάρτες αυτές έχουν φορτωμένα τα στοιχεία των κινητών τηλεφώνων (κύριων και εναλλακτικών) όλων των μελών της ΟμΔΚ, των Ανωτέρων Διευθυντών και των Διευθυντών της Cyta.

13. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΔΟΚΙΜΕΣ - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Η επικαιροποίηση της ΟΔΚ είναι διαρκής ανάγκη. Για να ελέγχεται η αποτελεσματικότητα της Πολιτικής και των επιμέρους σχεδίων/παραρτημάτων, πρέπει σε τακτική βάση να εκτελούνται διάφορες δοκιμές ρόλων.

Η εκπαίδευση των συμμετεχόντων και η κατάρτιση τους στα προβλεπόμενα από την ΟΔ Κ είναι επιτακτική ανάγκη που πρέπει να διασφαλίζεται ώστε να υποστηρίζει την ικανότητα του Οργανισμού να διαχειριστεί ένα συμβάν κρίσης.

Οι Ομάδες Διαχείρισης Κρίσης πρέπει να συμμετέχουν σε τακτικές ετήσιες ασκήσεις – δοκιμές που σχετίζονται με τις υπευθυνότητες και τα καθήκοντά τους.

Η ευθύνη της παρακολούθησης και του συντονισμού ανήκει στην **Ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας της Cyta**.

14. ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΕΔ	Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής (Διεύθυνση)
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο (Διοίκηση)
ΚΔΚ	Κέντρο Διαχείρισης Κρίσης
ΠΔΚ	Πολιτική Διαχείρισης Κρίσεων
ΟμΔΚ	Ομάδα Διαχείρισης Κρίσης
ΟΕΖ	Ομάδα Εκτίμησης Ζημιών
ΟΔΥ	Ομάδα Διαχείρισης-Υποστήριξης
ΟΕΔΣ	Ομάδα Επικοινωνίας και Δημόσιων Σχέσεων
ΜΜΕ	Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας
ΤΕΠ	Τεχνική Εξυπηρέτηση Πελατών
ΚΔΔ&Υ	Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων & Υπηρεσιών
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
Υ&Α	Υγεία & Ασφάλεια
ΚΕΔΑ	Κέντρο Διαχείρισης Ασφάλειας
ΚΕΠ	Κέντρο Επαφής Πελάτη

15. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Ημερολόγιο ενεργειών

Το παρακάτω αποτελεί απλό δείγμα, μπορεί όμως να χρησιμοποιηθεί ένα οιοδήποτε έντυπο καταγραφής.

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ		Αρ. Σελίδας _____		
Περιγραφή Συμβάντος:				
Ημέρα/ Ώρα	Ενέργεια	Ποιος	Σχόλια	Κατάσταση

Όνομ/μο: _____ τηλέφωνο: _____

Υπογραφή: _____ Ημ/νία: _____ Ώρα: _____

16. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: Καθήκοντα και αρμοδιότητες των μελών της ΟμΔΚ

16.1.1. Επικεφαλής ΟμΔΚ

Ο Επικεφαλής της ΟμΔΚ είναι ο ΑΕΔ της Cyta.

Έχει τα παρακάτω καθήκοντα:

- Αποφασίζει την ενεργοποίηση της ΟΔΚ και τη σύγκληση της ΟμΔΚ.
- Ανάλογα με την κρίση, καθορίζει το ΚΔΚ το οποίο θα χρησιμοποιηθεί. Υπό κανονικές συνθήκες αυτό είναι η Μεγάλη Αίθουσα Συνεδριάσεων του ΔΣ.
- Προεδρεύει σε όλες τις συνεδριάσεις της ΟμΔΚ.
- Συντονίζει τις συναντήσεις και τη διαδικασία ανάλυσης του Συμβάντος και λήψης των αποφάσεων.
- Είναι υπεύθυνος για την τακτική ενημέρωση και την επικοινωνία με τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου της Cyta σχετικά με την Κρίση, τον τρόπο αντιμετώπισής της και τις στρατηγικές και τακτικές ενέργειες της Cyta. Ο Πρόεδρος του ΔΣ αποφασίζει για την κλιμάκωση της Διαχείρισης της Κρίσης προς το υπόλοιπο ΔΣ.
- Έχει την τελική απόφαση για την ενεργοποίηση των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας/ Έκτακτης Ανάγκης.
- Διορίζει το Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσης ως Επικεφαλής της Ομάδας Διαχείρισης-Υποστήριξης (ΟΔΥ) που θα διαχειριστεί τα τακτικά θέματα, την υποστήριξη και την υλοποίηση των ενεργειών. Ο Συντονιστής Διαχείρισης Κρίσης καθορίζεται ανάλογα με τα δεδομένα του συμβάντος και σε ό,τι αυτό αφορά.
- Αποφασίζει τη διεύρυνση της ΟμΔΚ με τη συμμετοχή οποιουδήποτε, που κατά την εκτίμησή του, πρέπει να συμμετάσχει στην Ομάδα για την καλύτερη Διαχείριση της Κρίσης (πχ Μέλη του ΔΣ, Εμπειρογνώμονες, μέλη του προσωπικού κλπ).
- Επιβλέπει το συντονισμό και την αποτελεσματική απόκριση της ΟμΔΚ στα κύρια καθήκοντά της (βλέπε παραπάνω).
- Εγκρίνει τις προτεραιότητες και στρατηγικές που επιλέγονται και σχετίζονται με την αντιμετώπιση της Κρίσης και την Ανάκαμψη των λειτουργιών.
- Λαμβάνει πάντοτε υπόψη & εξετάζει για όλες τις αποφάσεις και ενέργειες, την ασφάλεια των υπαλλήλων & συνεργατών, το χρόνο αποκατάστασης των λειτουργιών, τις επιπτώσεις στους πελάτες και την εταιρική εικόνα από την Κρίση.
- Εγκρίνει όλες τις επικοινωνίες εσωτερικά και εξωτερικά (ΜΜΕ, Αρχές κλπ.). Πριν την επικοινωνία εκτός του Οργανισμού, και εφόσον είναι εφικτό, προηγείται συνεννόηση μεταξύ ΑΕΔ και Προέδρου του ΔΣ.
- Φροντίζει για την επίδειξη αποτελεσματικής και επαρκούς Διοικητικής ικανότητας στην Διαχείριση της Κρίσης μεριμνώντας να διατηρήσει αλώβητη τη εικόνα του Οργανισμού και την εμπιστοσύνη των συμμετόχων.
- Λαμβάνει την τελική απόφαση για τη λήξη της κατάστασης κρίσης.
- Βεβαιώνεται ότι οι αναφορές του συμβάντος υποβάλλονται από το εμπλεκόμενο προσωπικό εντός **5 εργασίμων ημερών** μετά τη λήξη της κατάστασης κρίσης.

16.1.2. Ανώτερος Διευθυντής Επιχειρησιακής Διαχείρισης

Ειδικότερα ο Ανώτερος Διευθυντής Επιχειρησιακής Διαχείρισης:

- Βεβαιώνεται για τη διαθεσιμότητα των βασικών συνεργατών και προμηθευτών των Διευθύνσεων του.
- Διενεργεί εις βάθος διερεύνηση όλων των γεγονότων που αφορούν τη Ανώτερη Διεύθυνσή του και οδήγησαν στην Κρίση.

16.1.3. Ανώτερος Διευθυντής Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης

Ο Ανώτερος Διευθυντής Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης:

- Βεβαιώνεται για τη διαθεσιμότητα των βασικών συνεργατών και προμηθευτών των Διευθύνσεων του.
- Διενεργεί εις βάθος διερεύνηση όλων των γεγονότων που αφορούν τη Διεύθυνσή του και οδήγησαν στην Κρίση.

16.1.4. Ανώτερος Διευθυντής Εμπορικής Διαχείρισης

Ο Ανώτερος Διευθυντής Εμπορικής Διαχείρισης:

- Προετοιμάζει το περιεχόμενο του μηνύματος της επικοινωνίας με τους πελάτες και το εμπορικό δίκτυο, σε συνεργασία με την Ομάδα Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων (ΟΕΔΣ).
- Βεβαιώνεται για τη διαθεσιμότητα των σημείων υποστήριξης και επικοινωνίας των πελατών (Κέντρα Τηλεξυπηρέτησης, κλπ).
- Βεβαιώνεται για τη διαθεσιμότητα των βασικών συνεργατών και προμηθευτών των Διευθύνσεων του.
- Εις βάθος διερεύνηση όλων των γεγονότων που αφορούν τη Διεύθυνσή του και οδήγησαν στην Κρίση.

16.1.5. Ανώτερος Διευθυντής Τεχνολογίας και Πληροφορικής

Ειδικότερα ο Ανώτερος Διευθυντής Τεχνολογίας και Πληροφορικής:

- Βεβαιώνεται για τη διαθεσιμότητα των βασικών συνεργατών και προμηθευτών τεχνολογίας των Διευθύνσεων του.
- Εις βάθος διερεύνηση όλων των γεγονότων που αφορούν τη Διεύθυνσή του και οδήγησαν στην Κρίση.

16.1.6. Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας

Ο Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας:

- Φροντίζει για τη διατήρηση των Γραμμών Επικοινωνίας όλων των Διευθύνσεων με το προσωπικό, τους πελάτες, τους συνεργάτες, τις Αρχές, τα ΜΜΕ και το κοινό.
- Φροντίζει για τη Διαχείριση της εταιρικής Επικοινωνίας σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο **Εγχειρίδιο Επικοινωνιακής Διαχείρισης Κρίσεων** της Cyta.

16.1.7. Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας Cyta

Είναι υπεύθυνος για:

- την επικαιροποίηση της ΟΔΚ της Cyta.
- την ενημέρωση των μελών της ΟμΔΚ για την υφιστάμενη κατάσταση όσον αφορά τα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας, τις υφιστάμενες εναλλακτικές υποδομές, τις Ομάδες Ανάκαμψης κλπ.

- την παροχή της απαιτούμενης τεκμηρίωσης (Σχεδίων ΕΣ κλπ).
- την υποστήριξη του Επικεφαλής και της ΟμΔΚ στη λήψη των σωστών (λειτουργικά από πλευράς Ανάκαμψης) αποφάσεων.

16.1.8. Προϊστάμενος Διαχείρισης Κυβερνοασφάλειας

Είναι υπεύθυνος για:

- την ενημέρωση των μελών της ΟμΔΚ για την υφιστάμενη κατάσταση όσον αφορά τα θέματα Κυβερνοασφάλειας, Ασφάλειας Πληροφοριών και Ασφάλειας Δικτύων και Υπηρεσιών, τις υφιστάμενες υποδομές κλπ
- την υποστήριξη της ΟμΔΚ στην λήψη των σωστών (λειτουργικά από πλευράς Ασφάλειας) αποφάσεων

16.1.9. Υποστήριξη Ανώτατης Εκτελεστικής Διεύθυνσης

Κατά τη διάρκεια της κρίσης, η ΟμΔΚ υποστηρίζεται από τη Γραμματεία της Ανώτατης Εκτελεστικής Διεύθυνσης.

Τα καθήκοντα της Γραμματείας είναι:

- Να παρέχει διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη στην ΟμΔΚ
- Αξιολογεί τις κλήσεις προς τα μέλη της ΟμΔΚ, ανάλογα με τις οδηγίες της ΟμΔΚ που της έχουν δοθεί
- Παραλαμβάνει και διανέμει τηλεφωνικές κλήσεις και αλληλογραφία
- Διατηρεί επαφή με τα μέλη όλων των λοιπών Ομάδων και όλο το άλλο εμπλεκόμενο προσωπικό
- Παρακολουθεί την αλληλογραφία, καταγράφει αποφάσεις και έξοδα
- Οργανώνει τον εφοδιασμό και τις μεταφορές για τα ανώτατα στελέχη, τεχνικούς και κρίσιμες ειδικότητες
- Αρχαιοθετεί και φυλάσσει όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με το συμβάν και τη διαχείριση της Κρίσης σε ασφαλές (σύμφωνα με σχετικούς εσωτερικούς κανονισμούς) μέρος.

16.1.10. Νομικοί Σύμβουλοι

Οι Νομικοί Σύμβουλοι είναι υπεύθυνοι για την παροχή στην ΟμΔΚ των απαραίτητων νομικών συμβουλών και γνωμοδοτήσεων στα θέματα που θα τους ζητηθεί.

16.1.11. Διευθυντής Υπηρεσιών Προσωπικού και Εργασιακών Σχέσεων

Ειδικότερα ο Διευθυντής Υπηρεσιών Προσωπικού:

- Προετοιμάζει το περιεχόμενο του μηνύματος της επικοινωνίας με το προσωπικό, σε συνεργασία με την ΟΕΔΣ.
- Διαχειρίζεται την επικοινωνία με τους εργαζόμενους και τις συνδικαλιστικές οργανώσεις (SMS, δελτία ενημέρωσης, κλπ).
- Μεριμνά για την λειτουργία του τηλεφωνικού αριθμού (1888) όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να καλούν και να παίρνουν πληροφορίες/οδηγίες σχετικά με το περιστατικό.
- Διεκπεραιώνει τα θέματα που σχετίζονται με τις Κυβερνητικές Αρχές, πχ Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Υπουργείο Υγείας, κλπ.

16.1.12. Κάθε Διευθυντής

Κάθε Διευθυντής της Cyta μέλος της ΟμΔΚ:

- Μεριμνά για την εξασφάλιση της υγείας και σωματικής ακεραιότητας του προσωπικού στους χώρους του συμβάντος.
- Ζητά μια εκτίμηση των επιπτώσεων του συμβάντος και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης / ανάκαμψης / απόκρισης στην κάθε λειτουργική περιοχή ευθύνης του ξεχωριστά.
- Διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα του προσωπικού στην κάθε λειτουργική περιοχή ευθύνης του.
- Αποφασίζει για τους χώρους εκκένωσης / μετεγκατάστασης των εργαζομένων της διεύθυνσης του όπως προνοείται στα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας.
- Εξουσιοδοτεί την ενεργοποίηση των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας της περιοχής ευθύνης του.
- Βεβαιώνεται ότι τηρείται ένα αρχείο καταγραφής όλων των αποφάσεων / μέτρων και ενεργειών που έχουν ληφθεί στη Διεύθυνση του.
- Βεβαιώνεται ότι οι αναφορές του συμβάντος υποβάλλονται από τους υφιστάμενους του, εφόσον εμπλέκονται στη διαχείριση της κρίσης, εντός **5 εργασίμων ημερών** μετά την άρση της κατάστασης κρίσης.

16.1.13. Συνεργάτες, Εξωτερικοί Σύμβουλοι και Ειδικοί

Τέλος ως μέλος στην ΟμΔΚ μπορεί να κληθεί να συμμετάσχει – συνδράμει εφόσον κριθεί αναγκαίο:

- Οιοσδήποτε συνεργάτης της Cyta.
- Εξωτερικοί Σύμβουλοι και Ειδικοί κάθε είδους.

Ο ρόλος τους είναι κυρίως συμβουλευτικός και γνωμοδοτικός και καθορίζεται (όπως και τα όρια της συμμετοχής τους) κατά περίπτωση από τον Επικεφαλής της ΟμΔΚ.

16.1.14. Στοιχεία Μελών της ΟμΔΚ & Αναπληρωτών

Τα στοιχεία των μελών όλων των ομάδων και των αναπληρωτών τους φαίνονται στο [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI](#).

17. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να καθορίσει την περιοχή των «τεχνολογικών» συμβάντων, το εμπλεκόμενο προσωπικό, τους ρόλους και τις ενέργειες του στην περίπτωση εκδήλωσης ενός «τεχνολογικού» συμβάντος (ζημία, βλάβη, καταστροφή κλπ) που:

- Επηρεάζει καθοριστικά τη διαθεσιμότητα των (κρίσιμων) Υπηρεσιών της Cyta.
- Ενέχει σημαντικό κίνδυνο και η πιθανή κλιμάκωσή του το προάγει σε μείζον συμβάν.
- Θα έχει μεγάλες επιπτώσεις για τη Cyta στην περίπτωση που δεν αντιμετωπιστεί επαρκώς.
- Απαιτεί ιδιαίτερη διαχείριση.
- Υπάρχει αδυναμία αντιμετώπισής του.
- Σχετίζεται με κρίσιμη υπηρεσία και είναι άγνωστος ο χρόνος επίλυσης του προβλήματος.

Η διαδικασία αρχίζει με την αναγνώριση του συμβάντος (ή/και με την κλιμάκωσή του σε επίπεδο Κρίσης από τον Επικεφαλής της ΟμΔΚ), την ενεργοποίηση των σχετικών μηχανισμών, την ενεργοποίηση των Σχεδίων αντιμετώπισης και λήγει με την επίλυση του συμβάντος.

Ως «**Τεχνολογικό**» **Συμβάν** καθορίζουμε όλα εκείνα τα αρνητικά συμβάντα που επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της Cyta και σχετίζονται με θέματα:

- **Τεχνικών βλαβών σε σημαντικά Συστήματα** και υποδομές.
- **Καταστροφή σημαντικών συστημάτων** και υποδομών.
- **Αδυναμίας παροχής σημαντικών υπηρεσιών** λόγω αδυναμίας / προβλήματος / καταστροφής τεχνολογικών υποδομών.
- **Κυβερνοεπίθεση.**

17.1. Διαχείριση Συμβάντος

Η πληροφόρηση για ένα συμβάν μπορεί να προέρχεται από:

- Το ΚΔΔ&Υ
- Το ΚΕΔΑ
- Κέντρο Ασφάλειας Δικτύων
- Πελάτες μέσω του ΚΤΕ
- Χρήστες Εφαρμογών
- Προμηθευτές / Συνεργάτες
- Διεύθυνση

Εάν η λύση είναι αναγνωρίσιμη αμέσως, γνωστή και εφικτή σε χρονικό διάστημα που είναι μέσα στα πλαίσια των Χρόνων Ανάκαμψης τότε ακολουθείται η σχετική διαδικασία επίλυσης και εφαρμογή των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας (αν υπάρχουν).

Σε αντίθετη περίπτωση σημαντική είναι:

- Η κατανόηση του συμβάντος και της έκτασής του
- Η αναγνώριση των επιπτώσεων και συνεπειών
- Η κατανομή και ταξινόμηση κατά ΣΑΠΥ

Μετά την ταξινόμηση και αναγνώριση, ο Υπεύθυνος Μηχανικός του ΚΔΔ&Υ, σε συνεργασία με τον αρμόδιο Υπεύθυνο του σχετικού με την τεχνική βλάβη Τμήματος θα πρέπει να ξεκινήσει:

- την Ενεργοποίηση του Σχεδίου Επικοινωνιών (Error! Reference source not found.).
- την ενεργοποίηση της προσέγγισης για την Τεχνική Απόκριση και Επίλυση.

Οι Τεχνικές Ομάδες συνεργάζονται μεταξύ τους στη συνέχεια και σε συνεννόηση με τους προμηθευτές των συστημάτων κατανοούν:

- την έκταση του προβλήματος
- τις πιθανές λύσεις,
- τους απαιτούμενους χρόνους και
- τις επιπτώσεις κάθε προσέγγισης.

Εφόσον οι χρόνοι επίλυσης είναι άγνωστοι ή πολύ μεγαλύτεροι από τους επιθυμητούς χρόνους Ανάκαμψης τότε:

- Αν υπάρχει Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας και λύση, σε συνεργασία με τον αντίστοιχο Διευθυντή αποφασίζεται η ενεργοποίηση του.
- Αν δεν υπάρχει Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας, ενημερώνεται η ΟμΔΚ που αποφασίζει για την προσέγγιση του θέματος παρέχοντας τις σχετικές κατευθύνσεις και αποφάσεις στις τεχνικές ομάδες για την υλοποίηση των λύσεων.

Ανάλογα με το είδος του Συμβάντος, ορίζεται ένας **Διαχειριστής (του) Συμβάντος** που συνήθως είναι είτε ο Προϊστάμενος του ΚΔΔ&Υ, είτε ο αντίστοιχος προϊστάμενος ή Διευθυντής, στην περιοχή ευθύνης του οποίου εμπίπτει η αρμοδιότητα επίλυσης και συντονισμού, είτε και οι δύο από κοινού.

Ο Διαχειριστής του Συμβάντος

- Φροντίζει να ερευνησει την ορθότητα & ακρίβεια των πληροφοριών σχετικά με το Συμβάν.
- Αναλύει και αξιολογεί το Συμβάν. Κατανοεί τις επιπτώσεις και την έκταση που αυτό έχει ή μπορεί να πάρει.
- Συνεργάζεται με τα αρμόδια στελέχη.
- Κατανοεί τον απαιτούμενο & πιθανό χρόνο επίλυσης.
- Αποφασίζει για την ενημέρωση των ανώτερων ιεραρχικά κλιμακίων.
- Αποφασίζει για την ενημέρωση των λοιπών διευθύνσεων και τμημάτων που εμπλέκονται.
- Αποφασίζει την κλιμάκωση της ευθύνης διαχείρισης του συμβάντος ιεραρχικά εφόσον αυτό απαιτείται.
- Σχεδιάζει και εισηγείται τις ενέργειες για την επίλυση, συμπεριλαμβανομένης της Ενεργοποίησης των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας εφόσον υφίστανται.
- Υλοποιεί τις απαραίτητες ενέργειες για την επιτυχή αντιμετώπιση του Συμβάντος. Συντονίζει όλες τις ομάδες (εσωτερικές και εξωτερικές ως προς την εταιρεία) για την γρήγορη επίλυση του συμβάντος.
- Ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα και εξασφαλίζει τη μετάδοση ενημερωμένης ακριβούς πληροφόρησης
- Καταγράφει και αναφέρει με ακρίβεια όλα τα γεγονότα και τις ενέργειες που έγιναν κατά τη διάρκεια του συμβάντος.

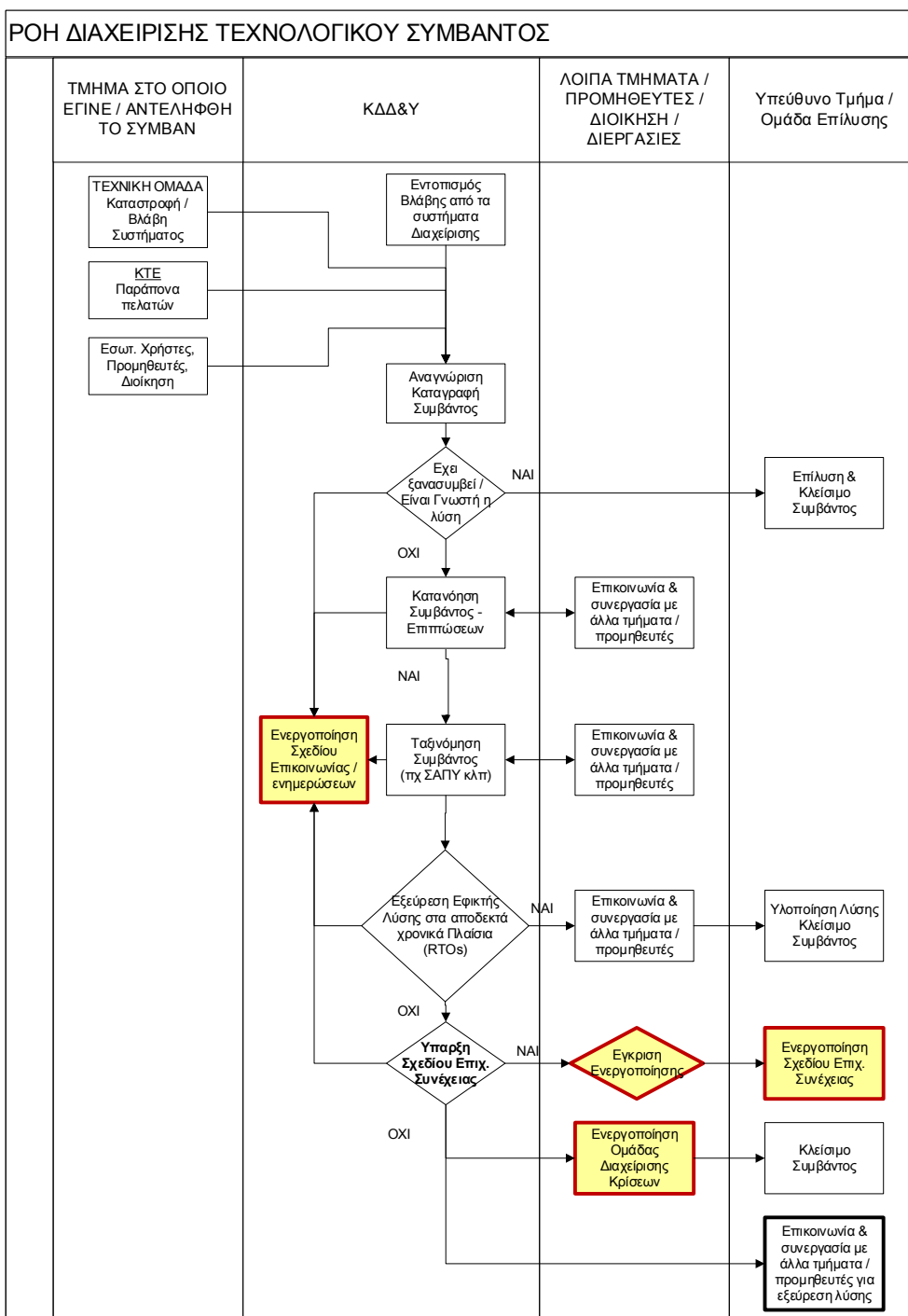
17.2. Κλιμάκωση Συμβάντος

Στην περίπτωση που το συμβάν χαρακτηρίζεται ΣΑΠΥ και δεν υφίσταται λύση ή Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας, ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να αναφέρει την εκτίμηση για την εξέλιξη του συμβάντος και τον πιθανό χρόνο επίλυσης, στον αρμόδιο Ανώτερο Διευθυντή.

Αυτός πρέπει, με βάση το συμβάν να αποφασίσει την επικοινωνία με τον Επικεφαλής της ΟμΔΚ ή τον Αναπληρωτή του. Ο Επικεφαλής της ΟμΔΚ (ή ο Αναπληρωτής του) έχει την αποκλειστική ευθύνη να εκτιμήσει τις λεπτομέρειες και τη σοβαρότητα του συμβάντος – σε συνεργασία με τα μέλη της ΟμΔΚ – και να αποφασίσει αν θα κηρύξει κατάσταση κρίσης ή όχι.

17.3. Ροή Ενεργοποίησης – Διαχείρισης

Η ροή της ενεργοποίησης – διαχείρισης δίνεται με το παρακάτω σχήμα:

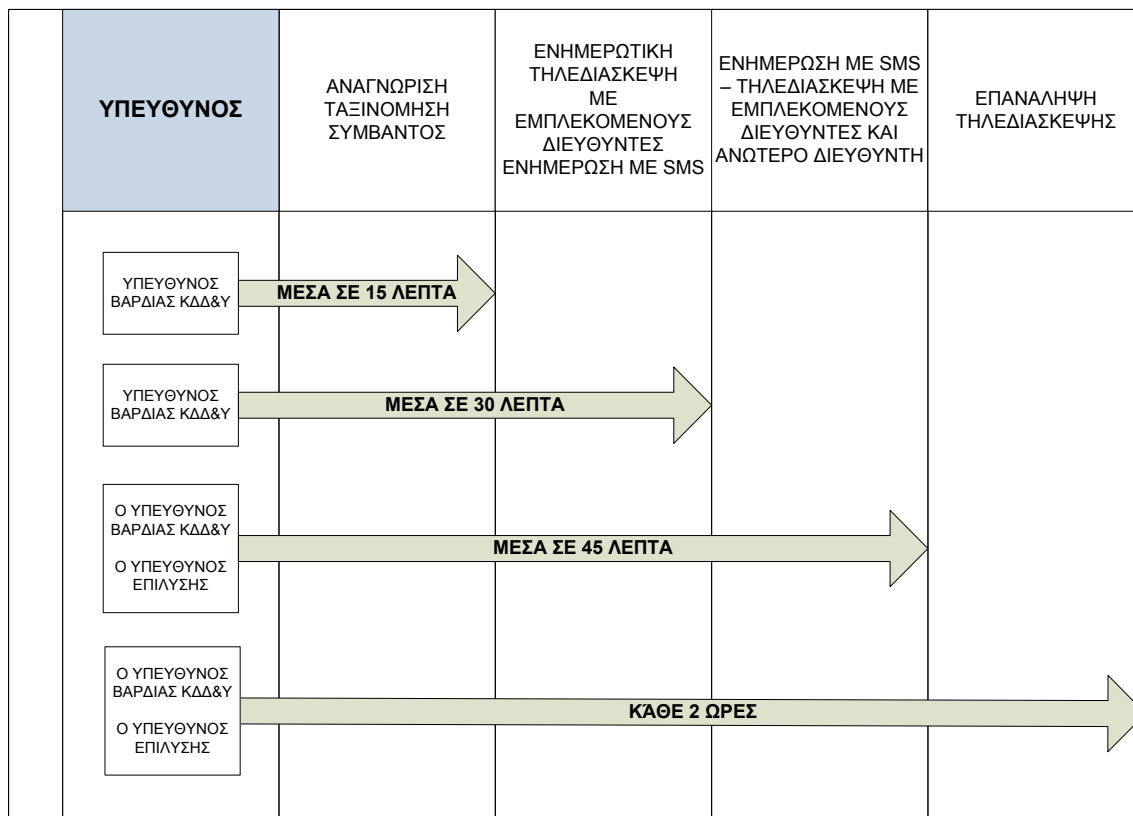


Διάγραμμα 7: Ροή Διαχείρισης Τεχνολογικού Συμβάντος

17.4. Σχέδιο Επικοινωνιών

Ο Υπεύθυνος Μηχανικός του ΚΔΔ&Υ καθώς και ο (ανάλογα με το θέμα) Υπεύθυνος Επίλυσης θα πρέπει να ακολουθούν πιστά το παρακάτω χρονοδιάγραμμα λήψης αποφάσεων, ενημερώσεων και ανασκοπήσεων της κατάστασης.

Σε κάθε περίπτωση Υπεύθυνος για τις ενημερώσεις όλων των ιεραρχικών κλιμακίων είναι ο Υπεύθυνος Μηχανικός του ΚΔΔ&Υ, όπως προβλέπεται και από τις καταστάσεις ενημέρωσης.



Διάγραμμα 8: Διάγραμμα Επικοινωνιών

Επισημαίνεται ότι σε περιπτώσεις σημαντικών βλαβών, επιβάλλεται η κάθε δίωρο ανασκόπηση της κατάστασης και ενημέρωση της Διεύθυνσης για την πορεία επίλυσης του θέματος / κρίσης.

17.5. Ενεργοποίηση Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας

Στην περίπτωση λήψης της απόφασης ενεργοποίησης ενός ή περισσοτέρων Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας και Ανάκαμψης από Καταστροφή, τότε ειδοποιείται ο Υπεύθυνος του Σχεδίου, όπως ορίζεται στο εκάστοτε Σχέδιο και το Σχέδιο ενεργοποιείται κατά τα προβλεπόμενα σε αυτό.

Ο Υπεύθυνος του Σχεδίου έχει τον πλήρη έλεγχο και την πλήρη υπευθυνότητα για την υλοποίηση του Σχεδίου και των προβλεπόμενων σε αυτό ενεργειών.

17.6. Σενάρια Τεχνολογικών Συμβάντων

Τα παρακάτω είναι μερικά από τα σενάρια που μπορεί να συμβούν και τα βασικά στοιχεία για την αντιμετώπισή τους.

ΣΥΜΒΑΝ	ΦΙΛΤΡΟ	ΑΙΤΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ
Απώλεια ενός ή/και των δύο Κέντρων Δεδομένων (Data Centers) της Cyta	Ολική απώλεια των εφαρμογών πέραν των 2 ωρών	Τεχνολογική ή Φυσική καταστροφή	Διευθυντής Πληροφορικής
Ολική απώλεια τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε μια επαρχία	Ολική απώλεια τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με επαρχία	Πυρκαγιά, σεισμός, πλημύρα ή άλλη καταστροφή	Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
Σοβαρή βλάβη σε υποβρύχια καλώδια	Απώλεια πέραν του 50% χωρητικότητας σε υποβρύχια καλώδια	Βλάβη σε εξοπλισμό σε σταθμό προσαιγιάλωσης ή αποκοπή καλωδίων	Διευθυντής Ασφάλειας και Λειτουργίας Δικτύων & Υπηρεσιών
Απώλεια κεντρικού καταναμητή αστικού κτηρίου	Επηρεάζονται πέραν των 100 επιχειρηματικών πελατών και πέρα των 5000 οικιακών πελατών για περισσότερο από (3) ώρες και δεν υπάρχει Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για αντιμετώπιση του προβλήματος	Πυρκαγιά, σεισμός, πλημύρα ή άλλη καταστροφή	Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης και Τεχνικής Υποστήριξης
Απώλεια οπτικού κεντρικού καταναμητή αστικού κτηρίου	Επηρεάζονται πέραν των 100 επιχειρηματικών πελατών και πέρα των 5000 οικιακών πελατών για περισσότερο από (3) ώρες και δεν υπάρχει Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για αντιμετώπιση του προβλήματος	Πυρκαγιά, σεισμός, πλημύρα ή άλλη καταστροφή	Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης και Τεχνικής Υποστήριξης
Απώλεια ατόμου με εξειδικευμένες και μοναδικές γνώσεις με ταυτόχρονη σοβαρή βλάβη στο πεδίο εργασίας του	Σοβαρή βλάβη δικτύου ή πλατφόρμας κατά την οποία επηρεάζονται πέραν των 100 επιχειρηματικών πελατών και πέρα των 5000 οικιακών πελατών για περισσότερο από (3) ώρες και δεν υπάρχει υποστήριξη από τον προμηθευτή	Λογισμική ή υλισμική σοβαρή βλάβη χωρίς περιθώριο επιδιόρθωσής της από ίδιους πόρους	Ανώτερος Διευθυντής Τεχνολογίας και Πληροφορικής

Πίνακας 1: Σενάρια Τεχνολογικών Συμβάντων

Σημείωση: Ο κατάλογος δεν είναι εξαντλητικός. Τα συμβάντα και σενάρια είναι πάρα πολλά, γι' αυτό ο πίνακας ενημερώνεται/ ανανεώνεται όποτε κρίνεται σκόπιμο. Από την εταιρική ανάλυση κινδύνων ενδεχομένως να προκύψουν τέτοια σενάρια.

18. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV: Διαχείριση Εμπορικών Συμβάντων

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να καθορίσει την περιοχή των «εμπορικών» συμβάντων, το εμπλεκόμενο προσωπικό, τους ρόλους και τις ενέργειες του στην περίπτωση εκδήλωσης ενός «εμπορικού» συμβάντος που:

- Απαιτεί ιδιαίτερη διαχείριση.
- Ενέχει σημαντικό κίνδυνο και η πιθανή κλιμάκωσή του το προάγει σε μείζον συμβάν.
- Θα έχει μεγάλες επιπτώσεις για τη Cyta στην περίπτωση που δεν αντιμετωπιστεί επαρκώς.
- Υπάρχει αδυναμία αντιμετώπισής του στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας.

Η διαδικασία αρχίζει με την αναγνώριση του συμβάντος (ή και με την κλιμάκωσή του σε επίπεδο Κρίσης από τον Επικεφαλής της ΟμΔΚ), την ενεργοποίηση των σχετικών μηχανισμών, την ενεργοποίηση των Σχεδίων αντιμετώπισης και λήγει με την επίλυση του συμβάντος.

Σαν «**Εμπορικό**» Συμβάν καθορίζουμε όλα εκείνα τα αρνητικά συμβάντα που επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία/επικερδότητα της Cyta και σχετίζονται με θέματα:

- **Εξυπηρέτησης πελάτη.**
- **Διαθεσιμότητας προϊόντων & υπηρεσιών.**
- **Τιμών & τιμολογήσεων, Χρεώσεων & εισπράξεων.**
- **Παραπόνων πελατών.**
- **Ελαττωματικών προϊόντων / υπηρεσιών** και των σχετικών προβλημάτων ευθύνης και αποζημιώσεων.
- **Ανταγωνισμού & Ρυθμιστικής Αρχής** (μη τεχνικά).
- **Διαφήμισης**, μέσων & τρόπου προβολής και περιεχομένου.

Δεν περιλαμβάνονται ζητήματα που σχετίζονται με ή οφείλονται σε Τεχνικές βλάβες ή καταστροφές υποδομών & συστημάτων, και η τεχνική επίλυσή τους. Η εμπορική διάσταση τέτοιων Συμβάντων αντιμετωπίζεται μέσα από την ΟΔΚ σε επίπεδο Οργανισμού.

Σενάρια Εμπορικών Συμβάντων

Τα παρακάτω είναι μερικά από τα σενάρια που μπορεί να συμβούν και τα βασικά στοιχεία για την αντιμετώπισή τους:

ΣΥΜΒΑΝ	ΦΙΛΤΡΟ	ΑΙΤΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ
Μη διαθεσιμότητα SIM Καρτών και αδυναμία παροχής υπηρεσίας	Έλλειψη καρτών SIM και αδυναμία παροχής υπηρεσίας πέραν των 15 ημερών	Λόγω κλοπής, καταστροφής αποθεμάτων, ελαττωματικών προϊόντων, απώλεια προμηθευτή κλπ	Διευθυντής Πωλήσεων Καταναλωτικής Αγοράς
Έλλειψη εξοπλισμού για παροχή υπηρεσιών	Αδυναμία παροχής υπηρεσίας για περισσότερο από 15 μέρες, λόγω έλλειψης εξοπλισμού	Έλλειψη εξοπλισμού, υψηλή ζήτηση πέρα από την προϋπολογιζόμενη, απώλεια αποθεμάτων, αδυναμία προμηθευτή, ελαττωματικός εξοπλισμός κλπ	Ανώτερος Διευθυντής Εμπορικών Υπηρεσιών

ΣΥΜΒΑΝ	ΦΙΛΤΡΟ	ΑΙΤΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ
Ελαττωματικός εξοπλισμός που προκαλεί υλικές ζημιές ή/ και τραυματισμούς σε πελάτες	Σοβαρότητα Συμβάντος (πάνω από 5 παρόμοια περιστατικά)	Λόγω κακής κατασκευής (πχ πρόκληση πυρκαγιάς λόγω ελαττωματικού modem)	Ανώτερος Διευθυντής Τεχνολογίας και Πληροφορικής
Μη διαθεσιμότητα ΚΕΠ	Εξυπηρέτηση κάτω από το 50% της κίνησης για πέραν των 10 ωρών	Καταστροφή ή εκτεταμένες βλάβες ή απεργία στο ΚΕΠ	Διευθυντής Υποστήριξης Καταναλωτικής Αγοράς
Λάθη στις Χρεώσεις και στην Τιμολόγηση Υπηρεσιών	Σοβαρότητα Συμβάντος που επηρεάζει πέραν των 1000 πελατών	Λανθασμένη χρέωση, αδυναμία τιμολόγησης, καθυστερημένη τιμολόγηση και παράδοση παραστατικών	Διευθυντής Διαχείρισης Οικονομικών Πόρων
Μεγάλος Αριθμός Βλαβών ΤΥ	Σοβαρή αδυναμία εξυπηρέτησης πέραν των 1000 πελατών με χρονική διάρκεια βλάβης πέραν των 30 ημερών	Λόγω φυσικών φαινομένων, βλάβης, καταστροφής, έλλειψης προσωπικού κλπ	Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης και Τεχνική Υποστήριξη

Πίνακας 2: Σενάρια Εμπορικών Συμβάντων

Σημείωση: Ο κατάλογος δεν είναι εξαντλητικός. Τα συμβάντα και σενάρια είναι πάρα πολλά, γι' αυτό ο πίνακας ενημερώνεται/ ανανεώνεται όποτε κρίνεται σκόπιμο. Από την εταιρική ανάλυση κινδύνων ενδεχομένως να προκύψουν τέτοια σενάρια.

Μη διαθεσιμότητα SIM Καρτών

Όταν εμφανιστεί ένα συμβάν «Μη διαθεσιμότητας καρτών SIM Καρτών», ο υπεύθυνος Διαχειριστής Συμβάντος αναλύει τις συνθήκες και ερευνά τη δυνατότητα άμεσης λύσης στο πρόβλημα.

Τέτοιες λύσεις μπορεί να συνίστανται σε χρήση του διαθέσιμου αποθέματος των αποθηκών και την άμεση ανάκληση των αποθεμάτων από όλα τα σημεία πώλησης.

Επιπρόσθετα, ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

- Εάν η αιτία του προβλήματος δεν σχετίζεται με τον προμηθευτή (δηλαδή υπάρχουν απολεσθέντα, κλαπέντα ή κατεστραμμένα υλικά), τότε αυτός προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:
 - Ενημερώνει άμεσα τον επικεφαλής του υπεύθυνου τμήματος για την Φυσική Ασφάλεια και Φύλαξη.
 - Απενεργοποιεί τις κλαπείσες η απολεσθείσες κάρτες άμεσα.
 - Κάνει διαθέσιμο ένα μήνυμα (βασισμένο σε έτοιμο προσχέδιο, της Εταιρικής Επικοινωνίας) στα καταστήματα Cyta και στα ΚΕΠ, ώστε να γνωρίζουν τι να επικοινωνήσουν προς τους πελάτες μας.
 - Αποφασίζει για την τοποθέτηση νέας παραγγελίας.

- Στην περίπτωση που η αιτία του προβλήματος προέρχεται από τον προμηθευτή, ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να απαιτήσει την ενεργοποίηση σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας του προμηθευτή με σκοπό να προσδιορίσει την αιτία του προβλήματος και να αντικαταστήσει αμέσως τα ελαττωματικά.
- Παρακολουθεί το σχέδιο ενεργειών σε τακτά χρονικά διαστήματα, αξιολογώντας τα αποτελέσματα, και τα επικοινωνεί στα αρμόδια στελέχη.
- Πληροφορεί τους αρμόδιους Διευθυντές (και Ανώτερους Διευθυντές) για την εξέλιξη και επιτυχή επίλυση του προβλήματος.
- Εξασφαλίζει ότι τυχόν εκκρεμούσες διορθωτικές ενέργειες είναι σε εξέλιξη ή έχουν ολοκληρωθεί.
- Ενημερώνει το Ημερολόγιο Συμβάντος κατά τη διάρκεια του συμβάντος.
- Με το πέρας του Συμβάντος Συντάσσει την σχετική αναφορά.

Έλλειψη εξοπλισμού για παροχή υπηρεσιών

Όταν εμφανιστεί ένα συμβάν «Έλλειψης εξοπλισμού για παροχή υπηρεσιών», ο Διαχειριστής Συμβάντος αναλύει τις συνθήκες και ερευνά τη δυνατότητα άμεσης λύσης στο πρόβλημα.

Επιπρόσθετα ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

- Εάν η αιτία του προβλήματος δεν οφείλεται στον προμηθευτή (χαμένος ή κατεστραμμένος εξοπλισμός), τότε ο Διαχειριστής Συμβάντος επικοινωνεί άμεσα με τον προμηθευτή για να τοποθετήσει νέα παραγγελία, σε συνεννόηση με τα σχετικά τμήματα της Cyta και με βάση τις διαδικασίες.
- Σε περίπτωση που η αιτία προέρχεται από τον προμηθευτή, τότε ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να απαιτήσει την ενεργοποίηση του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του Προμηθευτή με σκοπό αυτός να προσδιορίσει την αιτία του προβλήματος και να αντικαταστήσει αμέσως τον ελαττωματικό εξοπλισμό.
- Αναπτύσσει ένα σχέδιο δράσης, προσδιορίζοντας τις αρμοδιότητες και τις υπευθυνότητες του εμπλεκόμενου προσωπικού.
- Παρακολουθεί το σχέδιο ενεργειών σε τακτά χρονικά διαστήματα, αξιολογώντας τα αποτελέσματα, και τα επικοινωνεί στα αρμόδια στελέχη.
- Πληροφορεί τους αρμόδιους Διευθυντές (και Ανώτερους Διευθυντές) για την εξέλιξη και επιτυχή επίλυση του προβλήματος.
- Εξασφαλίζει ότι τυχόν εκκρεμούσες διορθωτικές ενέργειες είναι σε εξέλιξη ή έχουν ολοκληρωθεί.
- Ενημερώνει το Ημερολόγιο Συμβάντος κατά τη διάρκεια του συμβάντος.
- Με το πέρας του Συμβάντος συντάσσει την σχετική αναφορά.

Ελαττωματικό προϊόν προκαλεί βλάβες στην υγεία & τραυματισμούς

Όταν εμφανιστεί συμβάν ελαττωματικού προϊόντος ή/και θεμάτων Ασφάλειας και Υγείας, τότε ο Διαχειριστής Συμβάντος σε συνεργασία με τον προμηθευτή του προϊόντος, αναλύει τις συνθήκες και διερευνά τη δυνατότητα μιας γρήγορης λύσης στο πρόβλημα.

Τέτοιες λύσεις μπορεί να συνιστανται σε άμεση ανάκληση των ελαττωματικών προϊόντων από:

- το απόθεμα,
- όλα τα σημεία πώλησης,

- ο τους καταναλωτές που τα έχουν προμηθευτεί.

Επιπρόσθετα, ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να προβεί στις εξής ενέργειες:

- Σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητη ανάκληση ενός προϊόντος, πρέπει να εφαρμοστούν οι ενέργειες που περιγράφονται στο «**Σχέδιο Ενέργειών Ανάκλησης Προϊόντος**» (αν υπάρχει).
- Εάν η αιτία του προβλήματος δεν οφείλεται στον προμηθευτή (ελαττωματικά υλικά κλπ), τότε ο Διαχειριστής Συμβάντος επικοινωνεί άμεσα με τον προμηθευτή για να τοποθετήσει νέα παραγγελία με βάση τις υφιστάμενες διαδικασίες.
- Σε περίπτωση που η αιτία προέρχεται από τον προμηθευτή, τότε ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να απαιτήσει την ενεργοποίηση του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας του προμηθευτή, με σκοπό αυτός να προσδιορίσει την αιτία του προβλήματος και να αντικαταστήσει αμέσως τα ελαττωματικά προϊόντα.
- Αναπτύσσει ένα σχέδιο δράσης, προσδιορίζοντας τις αρμοδιότητες και τις υπευθυνότητες του εμπλεκόμενου προσωπικού.
- Παρακολουθεί το σχέδιο ενεργειών σε τακτά χρονικά διαστήματα, αξιολογώντας τα αποτελέσματα, και τα επικοινωνεί στα αρμόδια στελέχη.
- Πληροφορεί τους αρμόδιους Διευθυντές (και Ανώτερους Διευθυντές) για την εξέλιξη και επιτυχή επίλυση του προβλήματος.
- Εξασφαλίζει ότι τυχόν εκκρεμούσες διορθωτικές ενέργειες είναι σε εξέλιξη ή έχουν ολοκληρωθεί.
- Ενημερώνει το Ημερολόγιο Συμβάντος κατά τη διάρκεια του περιστατικού.
- Με το πέρας του Συμβάντος συντάσσει την σχετική αναφορά.

Μη διαθεσιμότητα ΚΕΠ

Όταν εντοπιστεί εμπορικό συμβάν μη διαθεσιμότητας του ΚΕΠ ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να προβεί στις εξής ενέργειες, ανάλογα με τη φύση του συμβάντος.:

- Στην περίπτωση τεχνικού προβλήματος, πρέπει να εκτελεστούν οι ενέργειες που περιγράφονται στη Διαχείριση Τεχνικών Συμβάντων και το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας του ΚΕΠ.
- Πληροφορεί τους Διευθυντές των Υπηρεσιών Πελατών.
- Σε περίπτωση που συμβεί ένα έκτακτο γεγονός που επηρεάζει τις λειτουργίες της εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. φυσική καταστροφή, κακός καιρός, τρομοκρατική ενέργεια ή απειλή βόμβας) λαμβάνεται η απόφαση για να ενεργοποιηθεί το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας του ΚΕΠ.
- Πληροφορεί τους αρμόδιους Διευθυντές (και Ανώτερους Διευθυντές) για την εξέλιξη και επιτυχή επίλυση του προβλήματος.
- Εξασφαλίζει ότι τυχόν εκκρεμούσες διορθωτικές ενέργειες είναι σε εξέλιξη ή έχουν ολοκληρωθεί.
- Ενημερώνει το Ημερολόγιο Συμβάντος κατά τη διάρκεια του συμβάντος.
- Με το πέρας του Συμβάντος συντάσσει την σχετική αναφορά.

Λάθη στις Χρεώσεις και στην Τιμολόγηση Υπηρεσιών

Όταν εμφανιστεί ένα συμβάν λανθασμένης «χρέωσης ή/και τιμολόγησης» (εκτός της περίπτωσης μη διαθεσιμότητας των συστημάτων), ο Διαχειριστής Συμβάντος αναλύει τις συνθήκες και ερευνά τη δυνατότητα γρήγορης και άμεσης λύσης στο πρόβλημα.

Ο Διαχειριστής Συμβάντος ενημερώνει τον Ανώτερο Διευθυντή του και τους σχετικούς με το θέμα αρμόδιους επικεφαλής τμημάτων ή/και τους Ανώτερους Διευθυντές και διευθύνει κάθε σχετική ενέργεια βάσει των οδηγιών που του δίδονται.

Επιπρόσθετα ενημερώνει τους Σχετικούς με την Τιμολόγηση Ανώτερους Διευθυντές.

Μεγάλος Αριθμός Βλαβών ΤΥ

Όταν εμφανιστεί το συμβάν πολύ μεγάλου αριθμού βλαβών στην ΤΥ ο Διαχειριστής Συμβάντος σε συνεργασία με το τμήμα της ΤΥ, αναλύει τις συνθήκες και διερευνά τη δυνατότητα μιας γρήγορης λύσης στο πρόβλημα.

Το συμβάν αυτό, μπορεί να προκαλέσει αλυσιδωτές αρνητικές επιπτώσεις στη Cyta, εάν ο αριθμός των βλαβών που εμφανίστηκαν είναι πολύ μεγάλος και παραβιάζονται οι χρόνοι επίλυσης βλάβης, όπως περιγράφονται στο συμβόλαιο παροχής της υπηρεσίας. Επίσης επηρεάζει την εγκατάσταση νέων υπηρεσιών, ειδικά εάν συνδέονται με υφιστάμενες προσφορές υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, ο Διαχειριστής Συμβάντος πρέπει να προβεί στις εξής ενέργειες:

- Στις ενέργειες αυτές, μπορεί να συνιστανται και η ανάκληση των προσφορών υπηρεσιών από τις Εμπορικές Υπηρεσίες για αποφυγή προβλημάτων με τους πελάτες της. Σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητη η ανάκληση ή/και παράταση μιας προσφοράς, πρέπει να εφαρμοστούν οι ενέργειες που περιγράφονται στο **«Σχέδιο Διαχείρισης Ανάκλησης Προσφοράς προς πελάτες» (αν υπάρχει)**.
- Αναπτύσσει ένα σχέδιο δράσης, προσδιορίζοντας τις αρμοδιότητες και τις υπευθυνότητες του εμπλεκόμενου προσωπικού.
- Παρακολουθεί το σχέδιο ενεργειών σε τακτά χρονικά διαστήματα, αξιολογώντας τα αποτελέσματα, και τα επικοινωνεί στα αρμόδια στελέχη.
- Πληροφορεί τους αρμόδιους Διευθυντές (και Ανώτερους Διευθυντές) για την εξέλιξη και επιτυχή επίλυση του προβλήματος.
- Εξασφαλίζει ότι τυχόν εκκρεμούσες διορθωτικές ενέργειες είναι σε εξέλιξη ή έχουν ολοκληρωθεί.
- Ενημερώνει το Ημερολόγιο Συμβάντος κατά τη διάρκεια του συμβάντος.
- Με το πέρας του Συμβάντος συντάσσει την σχετική αναφορά.

19. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V: Κατάλογος εξοπλισμού Κέντρου Διαχείρισης Κρίσεων Κεντρικών Γραφείων Λευκωσίας

Ο κατάλογος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως κατάλογος ελέγχου (check list) κατά την τακτική επιθεώρηση/ δοκιμή λειτουργίας του εξοπλισμού.

A/A	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΑΡ.	ΣΧΟΛΙΑ
	Έγγραφα		Βρίσκονται στην ντουλάπα ασφαλείας. Τα κλειδιά τα έχει ο Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας
	Ηλεκτρονικό αντίγραφο Πολιτικής Διαχείρισης Κρίσεων	X	
	Τυπωμένο αντίγραφο Πολιτικής Διαχείρισης Κρίσεων	X	
	Ηλεκτρονικό αντίγραφο Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας	X	
	Τηλεφωνικοί Κατάλογοι	X	
	Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός		<i>Σε κάθε συσκευή αναγράφεται ο αριθμός κλήσης</i>
	Σταθερό τηλέφωνο αριθμός κλήσης	1	Alcatel 4034 22701145
	Σταθερό τηλέφωνο αριθμός κλήσης	1	
	Δορυφορικό τηλέφωνο αριθμός κλήσης	1	BGAN +870772539755
	Εξοπλισμός Πληροφορικής		<i>Στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές συμπεριλαμβάνονται οθόνη, πληκτρολόγιο, ποντίκι.</i>
	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής	1	Laptop Lenovo ThinkPad (υφιστάμενο)
	Εξοπλισμός γραφείου		
	Προβολέας	1	(υφιστάμενα)
	Επιφάνεια προβολής	1	(υφιστάμενα)
	Τηλεόραση	1	(υφιστάμενα)
	Ηλεκτρομηχανολογικός εξοπλισμός		
	Αδιάλειπτη παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας	✓	Με σύνδεση στο δίκτυο, UPS και Γεννήτρια με επαρκή καύσιμα
	Πρόσβαση σε Intranet	✓	
	Πρόσβαση σε Internet	✓	Μέσω intranet Μέσω cytanet wireless zone
	Γραφική ύλη		
	Μολύβια και Χαρτικά	✓	
	Flip charts / Whiteboard/ μαρκαδόροι	✓	

A/A	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΑΡ.	ΣΧΟΛΙΑ	
	Ντουλάπα Ασφαλείας	1	Με δύο συρτάρια	

Σημ: Ο ελλιπής εξοπλισμός (σημειώνεται με X) θα συμπληρωθεί με ευθύνη της Ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας.

20. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV: Μέλη Ομάδων και Κατάλογος Τηλεφώνων

Ο κατάλογος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως κατάλογος ελέγχου (check list) κατά την τακτική επιθεώρηση/ δοκιμή λειτουργίας του εξοπλισμού.

Επίσης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά την παράδοση του τηλεφώνου στο χρήστη σε περίπτωση κρίσης.

Τα δορυφορικά τηλέφωνα δοκιμάζονται τουλάχιστον **μία φορά κάθε 2 μήνες με ευθύνη του Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας.**

Μέλη Ομάδων και Κατάλογος Τηλεφώνων

Κύριο Μέλος	Κινητό τηλέφωνο	Σταθερό τηλέφωνο	Δορυφορικό τηλέφωνο	Τύπος	Θέση	Αναπληρωτής	Κινητό τηλέφωνο	Σταθερό τηλέφωνο	Δορυφορικό τηλέφωνο	Τύπος	Θέση
ΟΜΑΔΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ											
Ανδρέας Νεοκλέους	99610700	22701700	+881651404155	Iridium	Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής	Χρύσης Φοινιώτης	99610562	22701562			Ανώτερος Διευθυντής Τεχνολογίας και Πληροφορικής
Χρύσης Φοινιώτης	99610562	22701562			Ανώτερος Διευθυντής Τεχνολογίας και Πληροφορικής	Γιώργος Μαληκίδης	99650550	25705650	+881651405310	Iridium	Διευθυντής Ενσύρματου Δίκτυο Πρόσβασης και Τεχνικής Υποστήριξης
Νίκος Στυλιανού	99610900	22701300			Ανώτερος Διευθυντής Επιχειρησιακής Διαχείρισης						
Γεώργιος Μετζάκης	99410600	22701600			Ανώτερος Διευθυντής Εμπορικής Διαχείρισης						
Ανδρέας Νεοκλέους (*)	99610700	22701700	+881651404155	Iridium	Ανώτερος Διευθυντής Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης	Αντιγόνη Μοδέστου	99610446	22701446			Διευθύντρια Οικονομικής Διαχείρισης
Ανδρέας Νεοκλέους (*)	99610700	22701700	+881651404155	Iridium	Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας	Αλεξία Γιαλλουρίδου	99610809	22701809			Δημόσιες Σχέσεις και Γραφείο Τύπου
Κωνσταντίνος Γεωργίου	99410758	22701758			Συντονιστής Επιχειρησιακής Συνέχειας Cyta	Γιάννος Γρηγορίου	99410050	24704250	+881622438793	Iridium	Ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας
Κώστας Μακρής	99610711	22701711			Προϊστάμενος Διαχείρισης Κυβερνοασφάλειας	Κυριάκος Αντωνιάδης	99410401	22702401			Τμηματάρχης Διαχείριση Κυβερνοασφάλειας
Λουκία Μηνά	99510075	22707130			Υποστήριξη Ανώτατης Εκτελεστικής Διεύθυνσης	Λουκία Παυλίδου	99410202	22707056			Υποστήριξη Ανώτατης Εκτελεστικής Διεύθυνσης
Ελευθέριος Χρίστου	99410729	22701729			Εκπρόσωπος Τύπου	Αλεξία Γιαλλουρίδου	99610809	22701809			Δημόσιες Σχέσεις και Γραφείο Τύπου
ΟΜΑΔΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ											
Ανδρέας Νεοκλέους (*)	99610700	22701700	+881651404155	Iridium	Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας						
Αλεξία Γιαλλουρίδου	99610809	22701809			Δημόσιες Σχέσεις και Γραφείο Τύπου						
Γιάννης Δημάκης	+306944308001				Επικοινωνιολόγος						
ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΖΗΜΙΩΝ (διορίζεται αμέσως μετά την κήρυξη κατάστασης κρίσης)											
ΟΜΑΔΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (διορίζεται αμέσως μετά την κήρυξη κατάστασης κρίσης)											

(*) = προσωρινή ανάθεση

Δορυφορικές Συσκευές					
Ιδιοκτήτης	Κινητό τηλέφωνο	Σταθερό τηλέφωνο	Δορυφορικό τηλέφωνο	Τύπος	Θέση
Ανδρέας Νεοκλέους	99610700	22701700	+881651404155	Iridium	Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
Διαθέσιμο			+881631402500	Iridium	
ΚΔΚ Μεγάλο Boardroom Γιώργος Δημητρίου	99610575	22701575	+870772539755	BGAN Inmarsat	Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων Μεγάλο Boardroom
ΚΔΚ Λυκαβητού Θεόδωρος Ενωτιάδης	99610386	22702386	+870772539756	BGAN Inmarsat	Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων Λυκαβητός
ΚΔΚ Αμαθούντα Θεόδωρος Ενωτιάδης	99610386	22702386	+870772539757	BGAN Inmarsat	Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων Αμαθούντα
Σωτήρης Ιακωβίδης	99410442	22702742	+870772539758	BGAN Inmarsat	Δορυφορικός Σταθμός
Σωτήρης Ιακωβίδης	99410442	22702742	+881621468282	Iridium	Δορυφορικός Σταθμός
Σωτήρης Ιακωβίδης	99410442	22702742	+35797887280	Thuraya	Δορυφορικός Σταθμός
Φαίδωνας Λοιζίδης (*)	99410625	22701625	+35799347280	Thuraya	Δίκτυα Κορμού IP Λασιά
Χρίστος Πελεκάνος	99410505	22702505	+881621468396	Iridium	Λειτουργία Δικτύων & Υπηρεσιών Λευκωσία, Λακατάμια
Μιχάλης Μιχαήλ	99410675	22702675	+881621468394	Iridium	Λειτουργία Δικτύων & Υπηρεσιών Λευκωσία, Κόκκινες
Γιώργος Μαληκίδης	99650550	25705650	+881651405310	Iridium	Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης και Τεχνικής Υποστήριξης - Κεντρικά Λεμεσού
Μάριος Ψαλτάς	99410138	25705586	+881621468393	Iridium	Λειτουργία Δικτύων & Υπηρεσιών Λεμεσός, Μέσα Γειτονιά
Α. Χατζηπαναγιώτου	99510084	26706009	+881623407069	Iridium	Ενσύρματο Δίκτυο Πάφος
Έρμος Ζυμπουλάκης	99410312	26706012	+881622438779	Iridium	Λειτουργία Δικτύων & Υπηρεσιών Πάφος, Κεντρικά
Γιάννος Γρηγορίου	99410050	24704250	+881622438793	Iridium	Λειτουργία Δικτύων & Υπηρεσιών Λάρνακα, Κεντρικά
Μ. Χατζηθεκλής	99410915	23703515	+881651400076	Iridium	Περιφερειάρχης Αμμόχωστος
Γιαννάκης Κναής	99610602	23703305	+881621468299	Iridium	Λειτουργία Δικτύων & Υπηρεσιών Παραλίμνι

21. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII: Τρόποι τηλεφωνικής συνδιάσκεψης

A. Τηλεφωνική συνδιάσκεψη μέσω κινητού τηλεφώνου Cyta

Στον κάθε τύπο τηλεφωνικής συσκευής ο τρόπος μπορεί να είναι διαφορετικός. Σε γενικές γραμμές, καλείται ο πρώτος συνομιλητής. Ενόσω αυτός είναι στην γραμμή, επιλέγεται η «προσθήκη κλήσης» (add call). Αυτόματα ο πρώτος συνομιλητής μπαίνει σε κατάσταση αναμονής (hold). Καλείται ο δεύτερος συνομιλητής. Αφού απαντήσει, επιλέγεται η «συγχώνευση κλήσεων» (merge call). Ακολουθείται η ίδια διαδικασία για προσθήκη περισσότερων συνομιλητών (μέχρι 20 συνομιλητές). Σημειώνεται ότι ο κάθε συνομιλητής, ο οποίος ήδη συμμετέχει στη συνδιάσκεψη, μπορεί να προσθέσει και τρίτους.

B. Τηλεδιάσκεψη μέσω διαδικτύου (TEAMS)

Η τηλεδιάσκεψη μέσω διαδικτύου γίνεται με το λογισμικό TEAMS είτε με τη χρήση προσωπικού υπολογιστή ή με το κινητό τηλέφωνο. Διασφαλίζεται ότι όλα τα μέλη των Ομάδων έχουν εγκαταστημένο το λογισμικό στους υπολογιστές τους και στα κινητά τηλέφωνα.

Γ. Τηλεφωνική συνδιάσκεψη μέσω κινητού τηλεφώνου άλλου τηλεπικοινωνιακού παροχέα

Γίνεται όπως στο Α πιο πάνω.

Δ. Τηλεφωνική συνδιάσκεψη μέσω του υπηρεσιακού τηλεφωνικού συστήματος (n-party conference)

(α) Στην περίπτωση κατά την οποία ο συμμετέχων χρησιμοποιεί συσκευή του υπηρεσιακού τηλεφωνικού συστήματος και γνωρίζει την ώρα συνδιάσκεψης, κατά την προκαθορισμένη ώρα πληκτρολογεί

*83+1145 (ή 2222)+1 (ΚΔΚ Κεντρικών Διοικητικών Κτηρίων)

*83+2714 (ή XXXX)+1 (ΚΔΚ Λυκαβητού)

*83+5596 (ή XXXX)+1 (ΚΔΚ Αμαθούντας)

και αναμένει να ενταχθούν στη συνδιάσκεψη και οι υπόλοιποι προσκεκλημένοι

(β) Στην περίπτωση κατά την οποία ο συμμετέχων δεν χρησιμοποιεί τηλεφωνική συσκευή του υπηρεσιακού τηλεφωνικού συστήματος, ο συμμετέχων θα πρέπει να εισαχθεί στην συνδιάσκεψη από το Συντονιστή Επιχειρησιακής Συνέχειας. Ο Συντονιστής καλεί το n-μέλος από τηλεφωνική συσκευή του υπηρεσιακού τηλεφωνικού συστήματος (τύπου Alcatel 4035 ή 4034)]. Όταν το n-μέλος απαντήσει, ο Συντονιστής πληκτρολογεί

*83+1145 (ή 2222)+1+transfer (ΚΔΚ Κεντρικών Διοικητικών Κτηρίων)

*83+2714 (ή XXXX)+1+transfer (ΚΔΚ Λυκαβητού)

*83+5596 (ή XXXX)+1+transfer (ΚΔΚ Αμαθούντας)

ώστε να εντάξει το μέλος στη συνδιάσκεψη.

Δ. Τηλεφωνική συνδιάσκεψη μέσω δορυφορικού τηλεφώνου

Δεν είναι δυνατή.

22. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII: Εγχειρίδιο Επικοινωνιακής Διαχείρισης Κρίσεων

Εγχειρίδιο Διαχείρισης Επικοινωνιακών Κρίσεων

Με στόχο την άμεση ανταπόκριση σε επικοινωνιακές κρίσεις και την αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους, η Ομάδα Επικοινωνίας (ΟΕ) αποτελεί το σώμα που αναλαμβάνει το χειρισμό τους. Αποτελείται από τα ακόλουθα μέλη:

<u>Μέλη ΟΕ</u>	<u>Κινητό Τηλέφωνο</u>	
• Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας και Συντονιστής Ομάδας	A. Νεοκλέους(*)	99610700
• Προϊσταμένη Δημοσίων Σχέσεων & Γραφείου Τύπου Αναπληρώτρια Εκπρόσωπος Τύπου	A. Γιαλλουρίδου	99610809
• Προϊστάμενος Επικοινωνίας Μάρκετινγκ Καταναλωτικής Αγοράς	A. Ιωάννου	99610550
• Προϊσταμένη Επικοινωνίας Cyta Business	M. Δημητριάδου	99510550
• Εκπρόσωπος Τύπου	Λ. Χρίστου	99410729
• Γραφείο Υποστήριξης ΑΕΔ	Λ. Παυλίδου	99410202
• Υπεύθυνη Γραφείου Τύπου	I. Κωνσταντίνου	99410850
• Σύμβουλος Στρατηγικής Επικοινωνίας Cyta	I. Δημάκης	+306944308001
• Προϊστάμενος Εταιρικής Μάρκας & Εσωτερικής Επικοινωνίας	Δ. Νικολάου(*)	99610879
• Προϊστάμενη Κοινωνικά Δίκτυα και Διαχείριση MME	Δ. Νικολάου	99610879
• Υπεύθυνη Εταιρικής Μάρκας	Π. Κονναρή-Σταύρου	99610220

Η ΟΕ δίνει τις κατευθύνσεις και παρέχει τους απαραίτητους πόρους για τη διαχείριση μιας επικοινωνιακής κρίσης. Επίσης, καθορίζει τη στρατηγική για τη διαχείρισή της. Η ΟΕ κρίνει, ανάλογα με το θέμα, την ανάθεση συγκεκριμένων αρμοδιοτήτων στους Συμβούλους Ειδικών Θεμάτων, οι οποίοι αποτελούνται από τα ακόλουθα στελέχη:

<u>Σύμβουλοι Ειδικών Θεμάτων</u>	<u>Κινητό Τηλέφωνο</u>	
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής	A. Νεοκλέους	99610700
Ανώτερος Διευθυντής - Τεχνολογία και Πληροφορική	Χ. Φοινιώτης	99610562
Ανώτερος Διευθυντή Επιχειρησιακής Διαχείρισης	N. Στυλιανού	99610900
Ανώτερος Διευθυντής Εμπορικής Διαχείρισης	Γ. Μετζάκης	99410600
Εσωτερικός Έλεγχος και Διαχείριση Κινδύνων	Λία Βάκη	99610524
Νομικές Υπηρεσίες & Εκτελεστική Γραμματεία	Π. Χ' Αντωνίου	99610481
Στρατηγική	A. Αλεξάνδρου	99610266
Διαχείριση Υποστηρικτικών Υποδομών και Υπηρεσιών	Σ. Πατσαλίδης(*)	99610537
Διεθνής Χονδρική Αγορά	Γ. Μετζάκης(*)	99410600
Εθνική Χονδρική Αγορά	N. Μιχαηλίδης	99610708
Εταιρική Επικοινωνία	A. Νεοκλέους(*)	99610700
Κάθετες Αγορές	Γ. Μετζάκης(*)	99410600
Διαχείριση Οικονομικών Πόρων	A. Μοδέστου(*)	99610446
Οικονομική Διαχείριση	A. Μοδέστου	99610446

Πωλήσεις και Μάρκετινγκ Καταναλωτικής Αγοράς	Γ. Μετζάκης(*)	99410600
Υποστήριξη Καταναλωτικής Αγοράς	Γ. Μετζάκης(*)	99410600
Cyta Business	Γ. Μετζάκης(*)	99410600
Ασφάλεια & Λειτουργία Δικτύων & Υπηρεσιών	Γ. Μαληκίδης(*)	99650550
Δίκτυα Κορμού IP	Φ. Λοιζίδης(*)	99410626
Δίκτυα και Πλατφόρμες Παροχής Υπηρεσιών	Γ. Αρέστη	99610497
Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης και Τεχνική Υποστήριξη	Γ. Μαληκίδης	99650550
Πληροφορική	Π. Χαραλάμπους	99610426
Υπηρεσίες Αεροναυτιλίας	Γ. Αρέστη(*)	99610497
Υπηρεσίες Προσωπικού και Εργασιακές Σχέσεις	Ν. Στυλιανού(*)	99610900
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	Ν. Στυλιανού(*)	99610900

*προσωρινή ανάθεση

Ενεργοποίηση ΟΕ

Βήμα 1:

Ο επικεφαλής της οικείας Διεύθυνσης ή της θυγατρικής εταιρείας ενημερώνει τον Διευθυντή Εταιρικής Επικοινωνίας για το περιστατικό που παρουσιάστηκε και που χρήζει επικοινωνιακής διαχείρισης.

Βήμα 2:

Ο Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας αποφασίζει εάν υφίσταται λόγος σύγκλισης της ΟΕ και ανάλογα την ενεργοποιεί.

Βήμα 3:

Η ΟΕ εισηγείται τους Σύμβουλους Ειδικών Θεμάτων που θεωρεί ότι πρέπει να συμμετέχουν και τους καλεί σε συνεδρίαση για τον επικοινωνιακό χειρισμό της κρίσης.

Βήμα 4:

Η ΟΕ καθορίζει τη στρατηγική του επικοινωνιακού χειρισμού της κρίσης και ενημερώνει, μέσω του Ανώτερου Διευθυντή ΣΧΑ, σχετικά τον ΑΕΔ.

Βήμα 5:

Η ΟΕ συντάσσει επίσημη απάντηση ή/και δήλωση εκπροσώπου του Οργανισμού ή/και δελτίο τύπου για τα ΜΜΕ.

Βήμα 6:

Η ΟΕ δίνει εντολή παραπομπής των δημοσιογραφικών αιτημάτων στον Εκπρόσωπο Τύπου ή άλλο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του Οργανισμού.

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

- Μοναδικός εκπρόσωπος του Οργανισμού στα ΜΜΕ είναι ο Εκπρόσωπος Τύπου και σε περίπτωση απουσίας του η Αναπληρώτρια Εκπρόσωπος Τύπου. Εάν η ΟΕ το κρίνει αναγκαίο, λόγω του θέματος ή/και άλλων τεχνικών ή/και πρακτικών λόγων, προβαίνει σε καθορισμό διαφορετικού εκπροσώπου και ενημερώνει σχετικά την ιεραρχία.
- Η Δ/νση Εταιρικής Επικοινωνίας συντονίζει και διασφαλίζει τις απαιτούμενες διαδικασίες για την τελική έγκριση ανακοινώσεων και λοιπού υλικού επικοινωνίας προς εξωτερικά ή/και εσωτερικά κοινά.
- Η Δ/νση Εταιρικής Επικοινωνίας, σε συνεργασία με την εκάστοτε αρμόδια Διεύθυνση, είναι υπεύθυνες για τη διαχείριση της επικοινωνίας και σχετικών αιτημάτων των ΜΜΕ.

23. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ: Φάσεις Διαχείρισης Κρίσης

ΦΑΣΗ Ι : ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΜΑΛΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

		Επικεφαλής ΟμΔΚ	ΟμΔΚ	Διευθυντές	Συντονιστής ΕΣ
1.1	Ετήσια επικαιροποίηση Πολιτικής Διαχείρισης Κρίσεων.				X
1.2	Επιβεβαίωση ότι στα Κέντρα Διαχείρισης Κρίσεων υπάρχει τουλάχιστον ένα αντίγραφο της ΟΔΚ σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή.				X
1.3	Έλεγχος κάθε 2 μήνες ότι στα Κέντρα Διαχείρισης Κρίσεων τα μέσα επικοινωνίας και ο λοιπός εξοπλισμός είναι σε λειτουργία.				X
1.4	Επιβεβαίωση ότι η ΟΔΚ (τελευταία έκδοση) είναι διαθέσιμη σε όλα τα μέλη της ΟμΔΚ και στους Διευθυντές.		X	X	X
1.5	Διενέργεια τουλάχιστον μίας (1) άσκησης/χρόνο. Επιβεβαίωση ότι το προσωπικό που εμπλέκεται στην ΟΔΚ γνωρίζει τους ρόλους και αρμοδιότητες του.	X			X

ΦΑΣΗ ΙΙ : ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΟμΔΚ

		Επικεφαλής ΟμΔΚ	ΟμΔΚ	Διευθυντές	Συντονιστής ΕΣ
2.1	Ανίχνευση, ενημέρωση για το συμβάν και αρχική ειδοποίηση του ΑΕΔ.			X	
2.2	Ο ΑΕΔ αφού έχει ενημερωθεί για το συμβάν κρίνει αν εμπίπτει σε κατάσταση κρίσης ή ενδέχεται να εξελιχθεί σε κρίση.	X			
2.3	Απόφαση ενεργοποίησης της Πολιτικής Διαχείρισης Κρίσεων και της ΟμΔΚ.	X	X		
2.4	Καθορισμός συνάντησης ΟμΔΚ για το συμβάν. Αποφασίζεται το είδος της συνάντησης, κατά πρόσωπο ή εικονική.	X			X
2.5	Ενημέρωση ΟμΔΚ. Συντονισμός και προετοιμασία για την πρώτη συνάντηση της ΟμΔΚ.				X

2.6	Έναρξη ημερολογίου ενεργειών.				X
-----	-------------------------------	--	--	--	----------

ΦΑΣΗ ΙΙΙ : ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΗΣ

		Επικεφαλής ΟμΔΚ	ΟμΔΚ	Συντονιστής ΔΚ	Ομάδα Επικοινωνίας
3.1	Διορισμός Συντονιστή Διαχείρισης Κρίσης	X			
3.2	Διορισμός μελών της Ομάδας Διαχείρισης-Υποστήριξης*			X	
3.3	Διορισμός μελών της Ομάδας Εκτίμησης Ζημιών	X			
3.4	Ενημέρωση του Πρόεδρου ΔΣ σχετικά με την Κρίση, τον τρόπο αντιμετώπισής της και τις στρατηγικές και τακτικές ενέργειες της Cyta.	X			
3.5	Ενεργοποίηση όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας/ Έκτακτης Ανάγκης που αφορούν την Κρίση.	X	X	X	
3.6	Αποφασίζεται αν χρειάζεται διεύρυνση της ΟμΔΚ με κάποιο/α άτομο/α που μπορούν να βοηθήσουν την καλύτερη Διαχείριση της Κρίσης.	X	X		
3.7	Ετοιμασία και έγκριση της πρώτης ανακοίνωσης /ενημέρωσης εξωτερικά (πελάτες, ΜΜΕ, Αρχές, Κρατικές Υπηρεσίες, κλπ) με εμπλοκή της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας		X		X
3.8	Ετοιμασία και έγκριση της πρώτης ανακοίνωσης /ενημέρωσης εσωτερικά με εμπλοκή της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας		X		X

3.9	Διαχείριση Κρίσης. Η ΟμΔΚ ενημερώνεται συνεχώς σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Κρίσεων από τον Συντονιστή ΔΚ και				
	1. Συντονίζει τη διαχείριση της κρίσης 2. Εγκρίνει τις προτεραιότητες και στρατηγικές που επιλέγονται και σχετίζονται με την αντιμετώπιση της Κρίσης	X	X	X	

*Η Ομάδα Διαχείρισης-Υποστήριξης είναι υπεύθυνη για την Υλοποίηση των Αποφάσεων και την εφαρμογή των υφιστάμενων Σχεδίων (Ανάκαμψης, Επιχειρησιακής Συνέχειας, Εκκένωσης Εγκαταστάσεων κλπ)

ΦΑΣΗ IV : ΟΜΑΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ / ΛΗΞΗ ΚΡΙΣΗΣ

		Επικεφαλής ΟμΔΚ	ΟμΔΚ	Συντονιστής ΔΚ	Διευθυντές
4.1	Ομαλοποίηση κατάστασης και όλα τα συστήματα λειτουργούν κανονικά.			X	X
4.2	Υπάρχει επάρκεια προσωπικού για να εξυπηρετήσει τις δραστηριότητες του Οργανισμού που επηρεάστηκαν από την κρίση.			X	X
4.3	Αναγνώριση και Διαχείριση Κινδύνων της νέας κατάστασης.			X	X
4.4	Διασφάλιση Ασφάλειας & Υγείας του προσωπικού μετά το συμβάν.		X	X	X
4.5	Λαμβάνει την τελική απόφαση για τη λήξη της κατάστασης κρίσης.	X			
4.6	Βεβαιώνεται ότι όλες οι αναφορές του συμβάντος υποβάλλονται από το εμπλεκόμενο προσωπικό και εντός 5 εργασίμων ημερών μετά τη λήξη της κατάστασης κρίσης υποβάλει την αναφορά του συμβάντος στην ΟμΔΚ.			X	