

Interreg Greece-Bulgaria



EUROPEAN UNION

SeeG

European Regional Development Fund

Project title: Empowering businesses Seeking Growth Project acronym: SeeG

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

Contracting authority:



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

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

ENGLISH ABSTRACT OF

HANDBOOK

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

Thematic 2 "Business Continuity Plan"

Document content

CHAPTER ONE 3

INTRODUCTION 3

1.1. General project information 3

1.2. Aim and purpose of the handbook 3

1.3. Introduction to the topic 4

CHAPTER TWO 5

DEFINITIONS 5

2.1. Frequently Asked Questions 5

2.2. Definition of crisis 7

CHAPTER THREE 8

BUSINESS CONTINUITY PLAN 8

3.1. Introduction 8

3.2. Definition of Terms 8

3.3. Phase 1 Crafting 9

3.4. Phase 2 Implementation 13

3.5. Phase 3 Follow-up activities 15

CHAPTER FOUR 16

SAMPLE BUSINESS CONTINUITY PLAN 16

CHAPTER FIVE 20

USEFUL FOR DISCUSSION AND PRACTICE 20

5.1. Stories of success and failure 20

5.2. Continuity plans 20

5.3. Other tips and topics for discussion 21

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

5.4.1. Business Continuity Management Standard or System, ISO22301 22

5.4.2. Business Continuity Management Standard, BS25999 25

The document contains 29 pages.

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

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

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

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

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

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

Business Continuity Plan occupies the most place in the context of Contingency Plan, while Disaster Recovery Plan and Enterprise Risk Management are part of BCP.

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

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

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

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

Such can be:

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

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

Interreg



EUROPEAN UNION

Greece-Bulgaria

SeeG

European Regional Development Fund

НАРЪЧНИК

за нови, бъдещи и

съществуващи

ПРЕДПРИЕМАЧИ

Организация и управление на малки и средни
предприятия с акцент върху кризисни периоди

тема 2 „План за непрекъснатост на бизнеса“



Проекта е финансиран по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ В6.3а.28 от 26.04.2021г. който се осъществява с финансовата подкрепа на Програмата за сътрудничество ИНТЕРРЕГ V-A Гърция - България 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие и националните бюджети на Република Гърция и Република България

Пълно име на проекта	Овластяване на бизнеса, търсещ растеж
Акроним	SeeG
Дата на стартиране на проекта	26 Април 2021
Приоритетна ос	1.А Конкуентоспособна и иновативна трансгранична зона
Специфична цел	1 - Подобряване на системите за подкрепа на предприемачеството на МСП
Продължителност на проекта	24 месеца
Партньори	Търговска и комерсиална камара Родопи – ГР Университет Македония, департамент по Бизнес администрация – ГР Агенция за икономическо развитие Банско – БГ Местна агенция за икономическо развитие – Разлог – БГ
Идентификационен номер	6282
Наименование на документа	План за непрекъснатост на бизнеса
Проектна дейност	№ 4.3.1
Автор	Сдружение „Фиделити“
Договор №/ дата	SeeG / 30.06.2021
Възложител	Агенция за икономическо развитие Банско, Република България
Статус (драфт, финална, Версия №)	Финална, Вер. 1.0
Разпространение (Публично/Рестриktivно)	Публично
Дата	19 Май 2022
Одобен от / позиция / дата	Росен Папов /Член на УС/ 26 Май 2022
Общ брой страници	29

СДРУЖЕНИЕ ФИДЕЛИТИ

Ел. поща: fidelity.banya@gmail.com

ПРАВНА ИНФОРМАЦИЯ

Никой не носи отговорност от последствия направени на база използване на информация от настоящия документ.

Отговорност за изразените становища носят единствено авторите и тези становища не следва да се считат за официална позиция на Европейската комисия.

2022 © Сдружение Фиделити & Агенция за икономическо развитие Банско.

Авторските и сродни права са прехвърлени съгласно правилата на Програмата за трансгранично сътрудничество ИНТЕРРЕГ V-A Гърция - България 2014-2020.

Възпроизвеждането е разрешено с позоваване на източника.

Разпечатано в България.

Б Л А Н К А

Съдържание

ГЛАВА ПЪРВА	3
ВЪВЕДЕНИЕ	3
1.1. Обща проектна информация.....	3
1.2. Цел и предназначение на ръководството	3
1.3. Въведение в тематиката	4
ГЛАВА ВТОРА	5
ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	5
2.1. Често срещани въпроси.....	5
2.2. Дефиниция на криза	7
ГЛАВА ТРЕТА	8
ПЛАН ЗА НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА БИЗНЕСА.....	8
3.1. Въведение	8
3.2. Дефиниция на термините	8
3.3. Фаза 1 Изработване	9
3.4. Фаза 2 Внедряване	13
3.5. Фаза 3 Последващи действия.....	15
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА	16
ПРИМЕРЕН ПЛАН ЗА НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА БИЗНЕСА.....	16
ГЛАВА ПЕТА	20
ПОЛЕЗНО ЗА ДИСКУСИЯ И ПРАКТИКА.....	20
5.1. Истории за успех и провал	20
5.2. Планове за непрекъснатост	20
5.3. Други съвети и теми за дискутиране	21
5.4. Видове стандарти за създаване на план за непрекъснатост на бизнеса.....	22
5.4.1. Стандарт или система за управление на непрекъснатостта на бизнеса, ISO22301	22
5.4.2. Стандарт за управление на непрекъснатостта на бизнеса, BS25999	25

ГЛАВА ПЪРВА

ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Обща проектна информация

Настоящият обучителен материал е направен от Изпълнителя, Сдружение „Фиделити“. Неговата структура и съдържание са свързани с одобрената техническа оферта в резултат на условията на договор с предмет: “Разработване на обучителни материали и преводи на съдържание за електронна платформа в рамките на проект „Empowering businesses Seeking Growth” с акроним SeeG, финансиран по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ В6.3а.28 / 26.04.2021 г. в рамките на Програмата за трансгранично сътрудничество ИНТЕРРЕГ V-A Гърция - България 2014-2020.

Основната цел на проекта е да стимулира и повиши устойчивото предприемачество чрез трансгранично сътрудничество, допринасяйки за икономическото развитие на региона; да създаде екосистема, подкрепяща предприемачите, чрез приспособяване на услуги за техните реални нужди; да подкрепи приоритетни и основни предприемачески услуги в географски райони с относителна липса на системи за подкрепа.

Дейността включва разработването на инструментариум за предприемачи във вид на кратко ръководство. По конкретно, това са двуезични (български и гръцки) обучителни материали и инструменти за трансфер на знания на различни тематикки. Целта на материалите е да се използват в обученията в рамките на проект SeeG.

Материалите са базирани на предварително проучване на информация и данни в интернет и на книжни носители.

1.2. Цел и предназначение на ръководството

Ръководството има за цел да предостави на организациите обща информация за подпомагане при изготвянето на планове за непрекъснатост на бизнеса и възстановяване след бедствие. Ако не сте подготвили бизнеса си за подобни инциденти, вие може би се подготвяте за провал, когато бедствие или авария сполети вашата компания. Ефективният план за непрекъснатост на бизнеса (BCP) е решение за защита на вашия бизнес по време на криза.

Ръководството е предназначено за съществуващи, нови или бъдещи предприемачи. Идентифицираните фази и принципи могат да бъдат приложени към фирми от всякакъв размер.

1.3. Въведение в тематиката

Извънредните събития могат да възникнат в много форми. Някои извънредни ситуации може да са редки, като наводнения, урагани или земетресения, докато други могат да бъдат по-често срещани и да възникнат по всяко време, като прекъсвания на електрозахранването, компютърни вируси и смущения в мрежата. Възстановяването на вашата организация към нормални операции възможно най-бързо ще сведе до минимум прекъсването на услугата и ще помогне за запазване на корпоративната репутация. Независимо от ситуацията, трябва да съществува план за непрекъснатост на бизнеса, който за да защити организацията, така че тя да може да продължи да предлага услугите си. За да останат в безопасност и да имат непрекъснатост на бизнес операциите, организациите трябва да изградят силен план за непрекъснатост на бизнеса и възстановяване след бедствие и стриктно да го прилагат.

Планът за непрекъснатост на бизнеса заема най-голямо място в контекста на плана за извънредни ситуации, докато планът за възстановяване след бедствие и управлението на риска на предприятието са част от ВСР.

Непрекъснатостта на бизнеса и плановете за възстановяване след бедствия играят много ключова роля за устойчивостта на организацията в този конкурентен бизнес свят. Въпреки че нямат никакво значение или дял в генерирането на печалба и всъщност представляват допълнителен разход към ежедневните дейности, те наистина помагат при нужда в трудни ситуации.

Няма единен подход за разработване на план за извънредни ситуации, защото структурата и операциите на всяка организация са уникални. Важно е да се отбележи, че нито един план няма да може да гарантира, че всяка възможна ситуация е обхваната.

Въпреки че има някои организации, които имат добри плановете за извънредни ситуации, готови да им помогнат в критични ситуации, повечето от организациите все още нямат план и дори не си правят труда, за да имат.

ГЛАВА ВТОРА

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Често срещани въпроси

Какво е криза?

Кризата е ситуация, която възниква извън нормалните операции и нарушава ежедневието на бизнеса. Ако бъде оставена без внимание, ще засегне сериозно печалбите и репутацията на организацията.

- Събитие (Event) – Нерутинно действие.
- Инцидент (Incident) – Събитие с локални или краткотрайни ефекти.
- Криза (Crisis) – По-широки или дългосрочни ефекти с текущи последици за бизнеса.
- Катастрофа (Disaster) – Кризата не може да се управлява за продължителен период и нормалният бизнес спира.

Какво е планиране на непрекъснатостта на бизнеса?

Планът за непрекъснатост на бизнеса (BCP) е наръчник за това как да се защити организация и да се намали въздействието на кризисно събитие. За да има някаква стойност, планът, трябва да бъде разработен и въведен преди възникването на извънредна ситуация. Просто казано, планирането на непрекъснатост е процесът за гарантиране, че една организация е в състояние да оцелее при събитие, което причинява значително прекъсване на нормалните бизнес операции. Организациите трябва да са готови за всякакви смущения в технологиите, които могат да възникнат поради неочаквани събития. Атаките от 11 септември и Ковид-пандемията са добри примери. Възстановяването след бедствие е процесът, който се случва по време и след извънредно събитие, за да се ограничи мащабът на прекъсването на бизнеса и да се подпомогне възстановяването на операциите до нивата преди кризата.

Един силен и добре структуриран план за непрекъснатост на бизнеса и възстановяване след бедствие би помогнал на организацията да се справи с тези неочаквани събития.

Какво печели компания, в която има действащ план за непрекъснатостта на бизнеса?

План за възстановяване след бедствие или какъвто и да е план за извънредни ситуации не би помогнал за получаване на печалби за бизнеса, но определено би помогнал за предотвратяване на загуби – огромни загуби.

Бедствие може да се случи по всяко време и бизнесът трябва да бъде подготвен за него. В зависимост от естеството на организацията, нейния размер и различни други

фактори, една компания трябва да изработи оптимален план за минимизиране на ефекта от бедствието и продължаване на критичните бизнес функции.

Плановете подобряват организацията и гарантират, че служителите правят разумни избори по време на извънредни ситуации, като предоставят лесни техники за справяне с бедствие. Ако имат добър план за действие в извънредни ситуации, служителите ще имат достатъчно знания какви активи да бъдат защитени с висок приоритет и коя бизнес операция трябва да продължи по време на криза. С други думи, организацията има контролирана процедура, която да им помогне да излязат от криза.

Ако планирате сега, вместо да чакате да се случи бедствие, ще можете да се върнете към бизнеса възможно най-бързо. Закъсненията могат да означават, че губите ценно предимство от вашите конкуренти или че клиентите ви губят доверие във вас.

Какъв проблем може да ме сполети?

Никога не трябва да очакваме да открием бедствието, дори с висок клас технологии, и следователно ние като предприемачи трябва или да сме подготвени за бедствието, или да сме готови да затворим бизнеса.

Значимостта на проблема може да се измери с неговите последствия, а последствията от внезапно прекъсване на услугите, които даден бизнес предоставя, са лоша репутация, внезапен спад в стойността на акциите, загуби на акции, липса на приходи за компанията за определен период и в най-лошия случай липса на работа, която може да доведе до несъстоятелност и ликвидация. Дори ако предприятията оцелеят, те трябва да платят огромни разходи за това, че не са подготвени за бедствието.

Освен проваленият бизнес, бедствията могат да доведат до наранявания и/или дори смърт на служители, клиенти и други посетители.

Някои от факторите за успех на плановете са:

- Как се идентифицира критичността на бизнес функциите?
- Как се извършва оценката на риска?
- Как се разпределят ролята и отговорностите?
- Прави ли се тестване на редовни интервали?
- Координиране на задачите по време и след бедствието?
- Как се определят RTO, RPO, MTD?
- Обучение на персонала за работа в критични ситуации.
- Наличен ли е резервен план за справяне с бедствие?
- Поддържане на плановете под формата на електронни документи и образци.
- Колко реалистични крайни срокове и резултати се оценяват от организацията?

2.2. Дефиниция на криза

Бедствията могат да бъдат причинени от условия на околната среда, повреда на система или оборудване, но бедствията също могат да бъдат причинени от човека. От деня, в който интернет се превърна в жизненоважен компонент за управление на бизнеса, започнаха атаки срещу мрежови системи.

Всеки инцидент, който може да отнеме повече от приемливо време за възстановяване или ако има повече от приемлив диапазон от последствия, може да се нарече бедствие. Всеки инцидент, голям или малък, независимо дали е естествен, случаен или умишлен, може да причини големи смущения във вашата организация.

Такива може да бъдат:

- Повреда на охладителната инсталация
- Кибератаки
- Бедствия, причинени от повреда на оборудването
- Бедствия, причинени от условията на околната среда
- Бедствия, причинени от хора
- Пожар
- Наводнение
- Земетресение
- Ураган
- Свлачище
- Нерегламентирана дейност от страна на недоволен служител
- Прекъсване на захранването
- Саботаж
- Пробив в сигурността
- Вандализъм
- Разкриване на чувствителна информация
- Системни повреди
- Терористична атака
- Кражба
- Бури и/или гръмотевици
- Цунами
- Вулканично изригване
- Война
- Вирусна инфекция
- Вирусна пандемия
- И други

ГЛАВА ТРЕТА

ПЛАН ЗА НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА БИЗНЕСА

3.1. Въведение

„Непрекъснатостта на бизнеса се отнася до дейностите, необходими за поддържане на работата на организацията по време на период на изместване или прекъсване на нормалните операции“ (SANS Institute, 2002, стр. 1). ВСП помага за продължаване на бизнеса дори след настъпване на бедствие. Бизнесът трябва да остане активен по време на кризата, защото ако затвори операциите си дори за ден или седмица, има много шансове организацията да претърпи загуби и да трябва да затвори. Освен това е възможно да възникнат правни проблеми, ако критичните услуги не се предоставят на клиентите.

Планът за непрекъснатост на бизнеса трябва да установи насоки за комуникация и нива на обслужване, които ще позволят на персонала да управлява ефективно очакванията на клиентите по време на бедствието и след него.

3.2. Дефиниция на термините

Долупосочените съкращения са най-често използваните термини в плановете за непрекъснатост на бизнеса, причинено от бедствие.

Definition of Terms

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

Дефиниция на термините

BC: Непрекъснатост на бизнеса
 BCP: План за непрекъснатост на бизнеса
 BIA: Анализ на въздействието върху бизнеса
 BRP: План за възобновяване на бизнеса
 CP: План за действие при извънредни ситуации
 DR: Възстановяване след бедствие
 DRP: План за възстановяване след бедствие
 IR: Реакция на инциденти
 MTD: Максимално допустимо време на престой
 RPO: Цел за точка на възстановяване
 RTO: Обективно време за възстановяване
 WRT: Време за възстановяване на работата

3.3. Фаза 1 Изработване

Успешен план

Нещата, които трябва да се имат предвид при стартирането на бъдещ успешен план, включват:

- Организационни политики и изисквания за съответствие
- Различни модификации на структурата и развитието на организацията
- Констатации и несъответствия в предишни одити/проверки
- Научени уроци от препятствия, пред които са се изправили вашата и други организации
- Предизвикателства, които ограничават плановете

Планиране на целите

Целта на плана за непрекъснатост на бизнеса е да улесни възобновяването на критични операции, функции и технологии по навременен и организиран начин, за да се осигури жизнеспособна и стабилна организация. При това е изключително важно да се гарантира безопасността и благосъстоянието на служителите, клиентите и посетителите.

Постигнете следните подцели

- Очертайте основните роли и отговорности
- Опишете процеса на активиране на плана
- Опишете структурата за управление на инциденти
- Осигурете ясни контролни списъци за действие

Екип за управление на кризи

Ролите и отговорностите са определени като основа за разделянето на задълженията за екипа. Разделянето на задачите и разпределянето на ролите и отговорностите за служител или група от тях, ще даде повече увереност за управление на плана към успех. С правилно разпределени роли и отговорности няма да има неясноти относно това кой какво прави, чия е собствеността на процеса и каква е отговорността.

Лидер и заместник-лидер

- Управяват предприемаческите/корпоративните стратегии, политики и решения при криза
- Поемат оперативен надзор на реакцията при криза
- Предоставят периодични актуализации за инциденти по време на криза
- Поддържат регистър на решенията, действията и комуникациите
- Координират потока от комуникация нагоре и надолу по веригата

Човешки ресурси

- Поддържат точни списъци с контакти за всеки служител от персонала, както и информация за други контакти
- Осигуряват адекватно медицинско обслужване, включително услуги за допълнителни консултации за увредени служители

Отговорник за комуникациите

- Документиране и разпространение на одобрени документи, като официални позиции на ръководството сред вътрешни и външни заинтересовани страни
- Събиране и консолидиране на външни запитвания и изготвяне/координиране на отговорите на запитванията
- Наблюдаване на обществената реакция и медийното отразяване

Специалисти ИКТ

- Докладване за текущото възстановяване и възобновяване на критични системи
- Отговорност за възстановяването наличността, целостта и поверителността на технологичните услуги след криза/бедствие
- Съгласуване на заявки за управление на промените на доставчиците

Мениджър за непрекъснатост на бизнеса

- Действа като секретар на екипа, води и разпространява протоколи по време на срещите
- Инициира кризисни срещи
- Координира прилагането на ефективна система за управление на непрекъснатостта на бизнеса
- Координира обучения по непрекъснатост на бизнеса и планиране при бедствия

Екип за спешна евакуация

- Безопасна и бърза евакуация на персонал и посетители

Анализ на въздействието върху бизнеса

Анализът на въздействието върху бизнеса (BIA) се фокусира върху ефектите или последициите от прекъсването на критични бизнес функции и се опитва да определи количествено финансовите и нефинансовите разходи, свързани с бедствието.

BIA определя целта за времето за възстановяване (RTO) и целта на точка на възстановяване (RPO). Ако се направи преди бедствието или кризата, ще помогне на организацията да има по-гладък процес на възстановяване.

Анализът на въздействието върху бизнеса е систематичен процес за определяне и оценка на потенциалните ефекти от прекъсване на критични бизнес операции в резултат на бедствие, авария или извънредна ситуация. Докато оценката на риска анализира вероятността и въздействието на риска и категоризира различните рискове в цялата организация, целта на анализа на бизнес въздействието е да даде представа за RTO и RPO чрез анализиране на въздействието на риска. BIA включва оценка на риска като част от анализа.

Оценка на риска и анализ на пропуските

Анализът на риска ви помага да идентифицирате възможни рискове и уязвимости, които биха могли да нарушат непрекъснатото функциониране на процесите и системите, отличаващи се от BIA.

Съгласно ISO 27001 и ISO 22301 оценката на риска е задължителна за всяка организация. Първата стъпка в управлението на риска е да се оцени рискът, за което има три стъпки за оценка.

- Дефиниране на риска. В тази стъпка се идентифицират рисковете във всички отдели на организацията. Рисковете, свързани с ключови бизнес операции се идентифицират и класифицират въз основа на факторите, които могат да причинят риск.
- Оценка на риска. Направете карта на рисковете и сравнете всеки риск с всеки друг риск. Осигурете числена стойност за възможността за риск и възможното въздействие на всеки риск. Осигурете стойност за сравнение на един риск с друг и ще бъде много лесно да се оцени кой актив има по-голям риск и вероятността рискът да се случи в близко бъдеще. Може да се отдаде по-голямо значение на тези активи и бизнес функции по време на криза, вместо да се губи време за спестяване на ресурсите, които са най-малко полезни за непрекъснатостта на бизнеса.
- Доклад. Предоставяне на изчерпателен списък на рисковете и цифровите стойности, свързани с тях, който описва въздействието и възможността за възникване на риск в стандартен формат, по начин, който е лесен за разбиране. Това ще помогне на вземащите решения да приоритизират рисковете и по-ефективно да разпределят ресурсите за управление и смекчаване на рисковете.

Анализът на пропуските, от друга страна, прави математика за желаните нива на ефективност и действителните нива на ефективност, така че организацията да може да намери пропуските в съществуващата система и да проведе програми или дейности за запълване на тези пропуски.

По време на обучението, направете проучване на интернет базирани данни за оценка на риска, съставете и попълнете таблица за риска.

План за развитие

Планирането трябва да бъде първата стъпка и тя започва с признаване на уязвимостите, рисковете и изискванията на организацията. Анализът на бизнес въздействието и оценката на риска играят критична роля в тази фаза.

Разработването на план е от съществено значение за успеха както на непрекъснатостта на бизнеса, така и на операциите за възстановяване след бедствие. Правилното планиране за извънредни ситуации ще доведе до по-плавно възстановяване и по-малко трудности. Разходите, свързани с процедурите по възстановяване, времето за възстановяване, загубите могат да бъдат значително намалени, ако има подходящ план на място.

Плановете трябва да се обхванат всички видове въздействие, да включват превантивни действия, по време на кризисни събития и след тях. Освен това трябва да бъдат обхванати всички вътрешни (помещения, системи, оборудване, служители, посетители) и всички външни (доставчици, клиенти) фактори.

Плановете трябва да предвиждат допълнителни ресурси за изпълнението им, като: **Алтернативно работно пространство** в случай на криза или бедствие, което причинява недостъпност на основните помещения.

Достъпност за важни данни и записи

Жизненоважни данни и записи за възобновяване на бизнес операциите. Всеки ръководител на екип трябва да бъде отговорен и да гарантира, че съответните жизненоважни данни и записи се поддържат физически или електронно.

Минимални изисквания за ресурси

Ресурси, необходими за активиране и поддръжка на първоначалното възстановяване на вашите ключови бизнес функции/дейности, както е идентифицирано във вашия анализ на въздействието върху бизнеса.

Външни зависимости

Опишете подробно до най-малък детайл

Процедури за непрекъснатост на бизнеса

(прегледайте и дискутирайте подробно в обучителния процес)

Примери:

- Недостъпност на работните помещения
- Недостъпност на система
- Недостъпност на интернет
- Недостъпност на електронна поща
- Недостъпност на доставчик
- Потърсете други

План за възстановяване след бедствие

Планът за възстановяване при бедствие е план, предназначен да възстанови всички жизненоважни бизнес процеси по време на бедствие за ограничен период от време. Този план включва всички процедури, необходими за справяне с извънредни ситуации. Процесът на възстановяване след бедствие трябва да има доказуема способност за възстановяване и следователно осигурява най-ефективния метод, който да бъде възприет веднага след възникване на бедствие.

Забележка: Термините непрекъснатост на бизнеса и възстановяване след бедствие винаги се срещат, защото те са предназначени да се извършват паралелно и не са синоними. Двата плана са различни, извършват се поотделно и имат отделни резултати.

Тестване

Липсата на тестване води до илюзията, че всичко е перфектно и готово за внедряване, но в действителност нищо не е перфектно. Същата формула важи за планиране на възстановяване след бедствие и непрекъснатост на бизнеса. Всяко действие по време на възстановяване трябва да се симулира с добро количество ресурси, оборудване, консумативи, каквито биха били използвани по време на извънредна ситуация, като се следва процедурата, както е планирано. ВСР трябва да бъде тестван по същия начин, за да се открият недостатъците, и всеки резултат трябва да бъде документиран заедно с датите, допусканията, ограниченията, изискванията и т.н.

Преглед

Последната част от разработването на плана е тестване. Всички участващи лица, от ръководителите надолу през екипа за внедряване на място, трябва да преразглеждат плана поне веднъж годишно. Най-важният аспект е, че планът трябва да бъде проверен при реалистични условия, така че да работи при бедствие най-подходящо в реалния сценарий.

3.4. Фаза 2 Внедряване

След като планът е готов, възникването на криза може да бъде решена по-тактично от организацията.

Най-добри практики, които да следвате по време на фазата на внедряване са:

Автоматизиране на плана

Понякога не е достатъчно да имате само план за непрекъснатост на бизнеса, който може да работи само с човешки ресурси. За целта, можете да проучите софтуер за непрекъснатост на бизнеса. Софтуерът за непрекъснатост на бизнеса, намалява времето, подобрява ефективността и точността, отговаря на вече зададени стандарти, актуализира се с нови стандарти и промени.

Някои софтуерни решения са:

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

(разгледайте някои от тях в учебния процес)

Комуникация

Комуникацията е много важна, когато се случи бедствие. Организацията трябва да гарантира, че няма прекъсване на комуникацията между екипа за непрекъснатост на бизнеса и възстановяване след бедствие и персонала на организацията на място.

Стратегия за избор на вторичен център за данни при наличие на подобен бизнес

Вторичният център за данни е мястото, където бизнесът продължава да работи по време на бедствието. Стратегията на организацията за разполагане на вторичен център за данни ще бъде направена по време на етапа на планиране. Като цяло всяка организация ще има повече от един вторичен център за данни и понякога критичните данни се съхраняват в облак.

Преместете се

След като вече имате планирана стратегия за вторичен център за данни, преместете се на новото и сигурно местоположение, само ако бизнесът не е повече достъпен от основното местоположение или ако ситуацията изглежда излиза извън контрол.

Безопасност на служителите

Служителите са критични ресурси на една организация. Въпреки че има много бизнес функции, които са критични и носят печалби на бизнеса, служителите са тези, които ги поддържат безопасни и производителни. Следователно гарантирането на безопасността на служителите не е просто етичен и морален въпрос, а много чувствителна част от непрекъснатостта на бизнеса и плана за възстановяване след бедствие.

Защита на информационните активи на клиентите

Осигуряването на сигурността на информационните активи на партньорските компании или клиенти трябва да бъде основна цел на плана.

Достъпност

В случай на бедствие повечето от ИТ услугите може да не работят, физическото оборудване може да се повреди и могат да се случат много други нежелани неща. Поддържането на плана на най-достъпно място, би помогнало в критични моменти. Също така, периодичното подобряване на плана, добавяне на нови промени, преглед и версия на плана също би помогнало служителите да бъдат информирани.

Уведомяване на клиентите

Вместо да крие истината от клиентите, която ще им бъде известна по друг начин, уведомяването на клиентите ще им вдъхне доверие и ще направи редовните клиенти по-лоялни към организацията.

3.5. Фаза 3 Последващи действия

Основната цел на екипа за непрекъснатост на бизнеса и възстановяване след бедствия е успешното излизане от кризата, но не е достатъчно бизнесът просто да премине бедствието с минимални щети. Бедствията много пъти продължават по-дълго от очакваното, така че е много важно екипът да бъде бдителен за определен период, докато бизнесът стане достатъчно силен, за да се справи с още едно бедствие. Япония е един от най-добрите примери за това. Япония е била свидетел на три големи бедствия – ядрена катастрофа, земетресение и цунами – едно след друго в последователност.

Решение за възстановяване на основното местоположение

Бизнесът трябва да има подходящ план, за да реши кога да замени и кога да възстанови основното местоположение.

Комуникация със служители и клиенти

След възстановяване и последващи действия, процесите също трябва да бъдат комуникирани с клиентите и служителите, за да се поддържа доверието и отношенията със заинтересованите страни. Клиентите имат право да знаят за процеса на възстановяване и актуализациите. Ако всичко се комуникира правилно, се печели усещането за уязвимост и увереността за връщане към нормалното.

Предявете застрахователно събитие

Застраховката може да помогне на бизнеса да излезе от евентуален фалит. Следователно, поддържайте всички записи за извършени щети и ремонти.

Преглед на инцидента

Извършете прегледи на инцидента, за да документирате констатациите, пропуските в съществуващия план, научените уроци, направените грешки и т.н. След това създайте нова версия на плана, за да добавите нови процедури за справяне със ситуацията, които са извън обхвата по време на настоящата криза. По този начин създателите на плана ще имат ясна представа кои аспекти на плана могат да бъдат възпроизведени в реално време и кои са просто предположение за успех.

И накрая, бъдете бдителни и бъдете готови за следващото бедствие, за да бъдете успешни в непрекъснатостта на бизнеса и процеса на възстановяване.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ПРИМЕРЕН ПЛАН ЗА НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА БИЗНЕСА

Заглавна страница, горен и долен колонтитул

Заглавната страница може да включва следната информация:

Посочва името на документа
Идентификационен номер на плана
Последна дата на създаване или редакция

Горният колонтитул може да включва:

Лого на компанията
Вид на плана
Дата на версията на плана
Име на бизнес отдела
Идентификационен номер на плана

Долният колонтитул може да включва:

Ревизия на шаблона
Индикация, дали е поверително и защитено или е за свободно ползване
Номер на страница

Статус на плана

Какви са изискванията за проверка на различните елементи в плана, дата на проверката и от кого е направена.

Честотата на проверка обозначава минималните изисквания, но преглед/ревизии трябва да се извършват и когато има значителни промени в бизнеса, които оказват влияние върху съдържанието на някой от тези документи или информация.

Бизнес звена, обхванати от плана

Този раздел се използва за описание на бизнес единиците, включени в плана.

Контакти на бизнес звена

Например, наименование на бизнес единица, отговорник + телефон, координатор в случай на бедствие + телефон.

Разгледайте отговорностите на Business Recovery Coordinator (BRC) като допълнителна задача.

Местоположения на бизнес звена

За всяка бизнес единица посочете наименование, локация, сътрудник и друга информация.

Преглед на бизнеса

Предоставете общ преглед на бизнеса, за да запознаете персонала по възстановяването с относителната важност на бизнес единиците и въздействието, което загубата им би причинила върху бизнеса.

Обща информация (наименование, адрес, код, отдел, телефон и др.), информация за възстановяване на бизнеса (място за събиране при евакуация, алтернативно място за събиране при евакуация, координатор за евакуацията – име и телефон, други)

Информация за алтернативното място на възстановяване на работата

Адрес, контакт, телефон; Включете упътвания по карта

Определете кой може да обяви бедствие – име, длъжност, телефон

Критични зависимости

Опишете критичните зависимости, свързани с бизнес звеното.

Видове бедствия, които трябва да имате предвид

Опишете видовете събития, които биха довели до обявяване на бедствие и членовете на персонала, упълномощени да обявят бедствие и какви са първоначалните действия, които трябва да се предприемат.

Примери за събития, които могат да доведат до обявяване на бедствие, са:

- Повреда на охладителната инсталация
- Кибератаки
- Бедствия, причинени от повреда на оборудването
- Бедствия, причинени от условията на околната среда
- Бедствия, причинени от хора
- Пожар
- Наводнение
- Земетресение
- Ураган
- Свлачище
- Нерегламентирана дейност от страна на недоволен служител
- Прекъсване на хранването
- Саботаж
- Пробив в сигурността
- Вандализъм
- Разкриване на чувствителна информация
- Системни повреди
- Терористична атака
- Кражба
- Бури и/или гръмотевици
- Цунами
- Вулканично изригване
- Война
- Вирусна инфекция
- Вирусна пандемия
- И други

Функции за възстановяване

Опишете всяка функция, която трябва да бъде възстановена; тяхното първично местоположение, тяхното местоположение за възстановяване и опцията за време за възстановяване (RTO), свързана с бизнес функцията.

Първоначален отговор**Контролен списък за комуникация**

Използва се за насочване на първоначалната реакция при бедствие. Всички действия трябва да изхождат от оценка на конкретната ситуация. Съдържа описание на задачи, отговорници, дата и време и отметка за потвърждение на свършената работа.

Време на бедствие и декларация

Декларация за бедствие ще бъде направена в рамките на определено време от началото на инцидента, който е нарушил нормалните бизнес операции.

Декларацията за бедствие е официално уведомление до отговорника за възстановяване на обекта, че бизнес единицата преживява бедствие и е необходимо да се премести в съоръжение за възстановяване на работата.

Запознайте се с писмена процедура за обявяване на бедствие, като допълнителна задача.

Роля и отговорности**Екип по управление дейностите по възстановяване на работата, Координатор по възстановяване на бизнеса, Екип за възстановяване на бизнес звено**

Това е примерен екип, на който се разпределят задачи и отговорности в случай на бедствие. Те могат да включват задачи по планиране и задачи по възстановяване.

Направете длъжностна характеристика по време на обучението.

Организационна схема на бизнес звено

Предоставете организационна схема на бизнес звено с имена, длъжности и отговорности на сътрудниците. Вмъкнете организационна диаграма за екипа за възстановяване на бизнес единици и техните функционални наименования.

Направете диаграма във Visio или PowerPoint по време на обучението.

Осигурете списък с пълна контактна информация на членовете на екипа за възстановяване на бизнес звено, представителя на бизнес звено и алтернативен представител на бизнес звено.

Алтернативно работно място**Чек лист за възстановяване на работа**

Стъпките трябва да бъдат възложени на членовете на екипа за възстановяване.

Информация/Инструкции за преместване

Предоставете подробни указания до центъра за възстановяване на работата чрез инструкции за придвижване. Включете адреса на центъра за възстановяване и информация за контакт (име, телефон и др.). Направете подробно описание и разпределение на функциите в центъра за възстановяване.

Жизненоважни записи

Пълен списък на всичко, необходимо за поддържане на операциите на бизнес звеното, трябва да бъде предоставен на екипа по възстановяване. Записите може да включват документи, оборудване, компютри, дълготрайни активи и канцеларски материали, необходими на сътрудниците и мениджърите.

Процедури за възстановяване

Предоставете списък с дейности по възстановяване, като:

Първоначални инструкции за възстановяване, Телекомуникации (задачи за възстановяване на данни, задачи за свързване на доставчик), Възстановяване на платформа (задачи за възстановяване на сървърни приложения, задачи за възстановяване на настолни приложения), Задачи за извличане на важни записи, Процедури за реконструкция и други.

Връщане към основното работно място

Направете чек лист със задачи, отговорник, дата и време за връщане към основно работно място при отстраняване на последиците от бедствието.

ГЛАВА ПЕТА

ПОЛЕЗНО ЗА ДИСКУСИЯ И ПРАКТИКА

5.1. Истории за успех и провал

Атомната електроцентрала Фукушима, която е собственост на Токуо Electric Power (Терсо), може да застане на първо място в списъка на бедствията в непрекъснатостта на бизнеса. Съобщава се, че Терсо има 15 милиарда загуби. Планът за непрекъснатост на бизнеса на Терсо беше предназначен само за цунами, а не за повреда на атомна електроцентрала и следователно компанията не можеше да продължи бизнеса си след ядрената повреда, въпреки че можеше да оцелее при цунами.

ИТ компанията Canteu Technology има успешна история със своя план за непрекъснатост на бизнеса. Canteu е компания, която хоства сървъри за около 200 клиента. В Canteu имаше пожар, причинен от мълния, което доведе до унищожаване на цялото оборудване в компанията. Нямаше възможност за ремонт на инфраструктурата, тъй като всяка част беше разрушена. Дори след всички разрушения, клиентите не изпитаха дискомфорт, благодарение на плана за непрекъснатост на бизнеса на компанията. Непрекъснато се правеха резервни копия, сървърите бяха преместени в отдалечен център за данни, а персоналът на второ място.

Презентирайте и вие по един пример 😊

5.2. Планове за непрекъснатост

Разгледайте плана за непрекъснатост на бизнеса в случай на пандемия, създаден от International Labour Organisation тук: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_115048.pdf

*Дискутирайте приложимостта му от годината на създаване (2009)
и настъпилата Ковид пандемия (2020).*

За домашна работа

СЕМЕЕН ПЛАН ЗА СПЕШНИ СЛУЧАИ

Можете да се подготвите предварително за това какво да правите в спешни случаи и да разработите план за вашето семейство, в случай на бедствие.

За да разработите свой план, можете да използвате шаблоните, налични на www.ready.gov

Този сайт включва брошури и обяснява важността на планирането. Има полезна информация и образци на списъци <https://www.ready.gov/build-a-kit>

5.3. Други съвети и теми за дискутиране

Застрахователни полици:

Имате ли покритие за наводнение?

Имате ли покритие за прекъсване на бизнеса?

Имате ли покритие за прекъсване на услугата?

Застраховайте активите си!

Разгледайте темплейти на документи, свързани с елементите на плановете за непрекъснатост на бизнеса в интернет

Изгледайте тези видеа в началото на обучението

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

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

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

5.4. Видове стандарти за създаване на план за непрекъснатост на бизнеса

Знаете ли, че има концентрацията на различни стандарти за създаване на план за непрекъснатост на бизнеса. Например:

FFIEC: Federal Financial Institutions Examination Council

NFPA 1600: National Fire Protection Association

NIST: National Institute of Standards and Technology

FERC: Federal Energy Regulatory Commission

GTAG: Global Technology Audit Guide

ISO 22301: International Standards Organization

BS25999: Business Continuity Management Standard

HIPPA: Health Insurance Portability and Accountability

Всеки стандарт има различен подход, тъй като всеки от тях има различна гледна точка за това, което е важно. По-скоро може да се заключи, че, когато разработвате план, е важно да разберете, че следването само на един стандарт няма да помогне.

Нека разгледаме основните стъпки в два от тях. Направете изводи.

5.4.1. Стандарт или система за управление на непрекъснатостта на бизнеса, ISO22301

Ще ви посочим 10 кратки стъпки, които да предприемете, в случай, че желаете да внедрите подобна система във вашият настоящ или бъдещ бизнес.

Стъпка 1 Цел, обхват и екип на плана за непрекъснатост на бизнеса

1. Цел

Вашата ясна цел ще бъде много важен критерий при определянето на приоритетите на вашите ключови продукти/услуги и избора на вашите стратегии за непрекъснатост на бизнеса.

BCP е насочен да защити вашите бизнес операции от бедствия и аварии. Първият приоритет са хората – служителите и посетителите. Вторият е да защитите бизнеса ви, изпълнявайки договорните си задължения към клиенти и потребители.

2. Обхват

Кои части от вашата компания бихте искали да въведете BCP? Можете да решите обхвата на BCP въз основа на вашите бизнес нужди и собствени обстоятелства. Трябва да включите основните отдели, които са много критични за оцеляването на вашата компания.

3. Отговорник на BCP

Трябва да назначите лидер, който да поеме инициативата в дейностите на плана в цялата компания и да получи правомощия и отговорности, които са необходими за изпълнение на неговата или нейната роля.

Стъпка 2 Приоритетни дейности на компанията и време за възстановяване при бедствие

Кой е жизненоважният продукт/услуга на вашата компания? Кой продукт, услуга или актив трябва да бъдат възстановени (доставени) като първи приоритет, когато природно бедствие (или авария) наруши дейността на компанията? Трябва да идентифицирате приоритетните дейности на вашата компания.

Като следваща стъпка, трябва да знаете времето въздействие на пълното прекъсване на изброените основни дейности. Какъв е максимално допустимият период на прекъсване? Какво трябва да се направи, за да заработи отново вашият бизнес във възможно най-кратък срок, преди да затворите или обявите несъстоятелност?

Стъпка 3 Необходими ресурси, за възобновяване на ключови дейности

Приоритетните дейности се поддържат от различни вътрешни и външни ресурси. При евентуално тяхно прекъсване, приоритетните дейности трябва да бъдат възобновени и тези поддържащи ресурси трябва да са налични и готови. В тази стъпка, ще имате нужда от идентифициране и изброяване на необходимите ресурси.

Вътрешните ресурси (обикновено под контрола на вашата компания) включват сгради, оборудване, машини, инструменти, запаси, материали, ИТ системи, документи и чертежи и т.н. Основните комунални услуги (обикновено предоставени от обществени организации и не под наш контрол) включват електричество, газ, гориво, вода и канализация, комуникационна мрежа (телефон и интернет), транспортна мрежа (пътища, железопътни линии и пристанища). Бизнес партньорите на вашата компания и вашите бизнес вериги нагоре и надолу са следваща група (преки и непреки партньори), които са не само вашите доставчици, но и вашите клиенти.

Стъпка 4 Оценка на риска

Тук трябва ясно да идентифицирате рисковете, които могат сериозно да застрашат вашата компания (или могат да доведат до катастрофален сценарий). Изброявате, анализирате и оценявате тези рискове и избирате рискове, които вашата компания трябва да предприеме с „висок приоритет“. Вие също трябва да анализирате и оцените до каква степен вашите критични ресурси могат да бъдат повредени от подобни рискове и колко време ще отнеме възстановяването на такива повредени ресурси.

Стъпка 5 Стратегия за защита и смекчаване преди бедствия

За успешно възобновяване на операциите, повредата на поддържащите ресурси трябва да бъде ограничена до степента, в която е възможно чрез ранен ремонт и/или възстановяване.

Ако важни ресурси претърпят сериозни щети, вашата компания може да бъде принудена да се откаже от усилията за възстановяване или да спре да работи за дълъг период от време. Ето защо стратегиите за защита и смекчаване преди инцидента са много важни.

Стъпка 6 Спешна реакция при инцидент

Обмислете незабавни и необходими реакции, които да предприемете, когато възникне инцидент, за да предотвратите превръщането на извънредната ситуация в неконтролируема криза. Първият приоритет на реакцията е защитата и спасяването на хората. Стабилизиране и обезопасяване на помещения, осигуряване на безопасност и сигурност на хората, защита на активите и предотвратяване на по-нататъшни щети.

Стъпка 7 Стратегии за ранно възобновяване на бизнеса

Тук се разработва стратегията за непрекъснатост на бизнеса за възобновяване на приоритетните дейности в рамките на целите за време. Трябва да идентифицирате и подготвите вътрешните и външните поддържащи ресурси, които са необходими за възобновяване на тези дейности.

В много ранния етап на вашето планиране за възстановяване трябва да решите къде вашата компания ще рестартира критичните операции. Една стратегия е да се възобнови на повредения или засегнат сайт, друга е да се възобнови на алтернативен сайт. Трябва да запомните, че вашата компания ще бъде незащитна, ако ключовото ви съоръжение бъде повредено до степен, в която стане неизползваемо.

Стъпка 8 Бъдете подготвени финансово

Можете ли да оцелеете финансово, ако дейността ви бъде прекъсната за един или два месеца? Целта на тази стъпка е да анализирате финансовото състояние на вашата компания в случай на извънредна ситуация и да подготвите подходящи мерки предварително, за да избегнете фалит, дори ако приходите бъдат спрени.

Ако дейността на вашата компания бъде спряна, вашата компания ще загуби приходи, но все пак ще трябва да плаща обикновени разходи като заплати и наем. И ако вашите съоръжения са повредени, ще ви трябва средства за възстановяването им.

Стъпка 9 Тестовете правят плана ви функционален

След като вашата компания е направила различни планове и стратегии, колко уверено можете да отговорите с „Да“ на следните въпроси?

- Могат ли всички хора да се евакуират бързо и безопасно, следвайки вашия план за евакуация?
- Могат ли членовете на екипа да се съберат незабавно на мястото за среща и да поемат определената им роля?

Планирането и изпълнението на планове са различни задачи. Плановете за непрекъснатост на бизнеса на вашата компания трябва да работят ефективно в случай на извънредна ситуация, както е планирано. Целта на тестването е да гарантира, че плановете на вашата компания работят ефективно и постигат целите си.

Стъпка 10 Наблюдение, преглед и подобрене

За да бъде планът ефективен, трябва да наблюдавате и преглеждате дейностите на вашата компания. Този процес на преглед и проверка трябва да се извършва поне веднъж годишно.

Ако има някаква промяна в бизнес средата във вашата компания, като например промяна на доставчици, основни бизнес операции и др., трябва да обърнете внимание на възможни ефектите от тези промени.

5.4.2. Стандарт за управление на непрекъснатостта на бизнеса, BS25999

Ще ви посочим няколко кратки стъпки, които да предприемете, в случай, че желаете да внедрите подобна система във вашият настоящ или бъдещ бизнес.

Анализ на въздействието върху бизнеса (BIA)

BIA идентифицира и документира вашите ключови продукти и услуги, критичните дейности, необходими за доставянето им, въздействието, което прекъсването на тези дейности би имало върху вашата организация и ресурсите, необходими за възобновяване на дейностите.

Стъпка 1 – Избройте ключовите продукти и услуги, предоставяни от вашата организация, които, ако бъдат прекъснати по някаква причина, ще има най-голямо въздействие. За всеки идентифициран продукт или услуга трябва да обмислите какво би било въздействието на смущението както по отношение на способността на вашата организация да постигне своите цели и цели, така и върху въздействието върху нейните заинтересовани страни.

Стъпка 2 – Вече трябва да можете да определите максималния период от време, за който можете да управлявате прекъсване на всеки от вашите ключови продукти и услуги, без това да застраши жизнеспособността на вашата организация, било то финансово или чрез загуба на репутация.

Стъпка 3 – Сега трябва да зададете момент от време, в който всеки от вашите ключови продукти и услуги ще трябва да бъде възобновен в случай на прекъсване.

Стъпка 4 – Сега трябва да документирате критичните дейности, които са необходими за предоставяне на вашите ключови продукти и услуги.

Стъпка 5 – Сега трябва да определите количествено ресурсите, необходими във времето, за да поддържате критичните дейности на приемливо ниво, и да ги документирате. Те могат да включват персонал, помещения, технология, информация, доставки и партньори.

Оценка на риска

В контекста на управление непрекъснатостта на бизнеса (BCM), оценката на риска разглежда вероятността и въздействието на различни рискове, които биха могли да причинят прекъсване на бизнеса. Като ги оцените, ще можете да приоритизирате своите дейности за намаляване на риска.

Трябва да съсредоточите оценката си на риска върху критичните дейности и идентифицираните поддържащи ресурси.

Стъпка 1 – Идентифицирайте и документирайте рисковете за вашата организация. Те могат да включват:

- Загуба на персонал
- Загуба на системи (ИТ и телекомуникации)
- Загуба на комунални услуги, напр. вода, газ или електричество
- Загуба на или достъп до помещения
- Загуба на ключови доставчици
- Прекъсване на транспорта

Информация за някои от тези общи предизвикателства може да бъде намерена на http://www.preparingforemergencies.gov.uk/business/generic_challenges/index.shtm

Стъпка 2 – Избройте вероятността за възникване на риска.

Стъпка 3 – Избройте какви мерки бихте могли да предприемете, за да предотвратите или намалите риска за вашата организация.

Стъпка 4 – Трябва да оцените вероятността за всеки риск.

Стъпка 5 – Използвайки матрицата на риска, начертайте вероятността, спрямо въздействието.

Стъпка 6 – Вече можете да класифицирате рисковете и да вземете информирано решение какво действие да предприемете.

Определяне на ВСМ стратегия

Този етап от процеса на ВСМ е за идентифициране на действията, които можете да предприемете, за да поддържате критичните дейности, които са в основата на доставката на продуктите и услугите на вашата организация.

След като предварително сте определили целта за възстановяване (RTO) за всяка критична дейност, сега трябва да разработите стратегия за нейното изпълнение. Това включва предприемане на подходящи действия за смекчаване на загубата на ресурсите.

Разработване и прилагане на планове

Този етап се занимава с разработването и прилагането на подходящи планове и договорености за осигуряване на управление на инцидент и непрекъснатост и възстановяване на критични дейности, които поддържат ключови продукти и услуги.

Броят на плановете и тяхното съдържание варира за различните организации и трябва да отразява структурата и сложността им. Въз основа на тези фактори можете да изберете да имате отделни планове за управление на инциденти, непрекъснатост на бизнеса и възстановяване на бизнеса. Или отделни планове, покриващи определена част от вашата организация, помещения и сценарии.

Упражняване, поддържане и преглед на плана

Вашите планове не може да се считат за надеждни, докато не бъдат приложени и не докажат, че са работещи. Като минимум е добре тестване на плановете да се изпълнява ежегодно. Основни типове преглед са дискусии, настолни упражнения и практически тестове.

Какъвто и тип преглед да изберете, обмислете да поканите други заинтересовани страни, и по-специално тези, на които разчитате да доставят вашите ключови продукти и услуги.

Също така е важно да се запише и оцени събитието веднага след теста и след това да се запише в доклад за извлечените уроци с предприетите действия.

Преглед на плановете

Силно препоръчително е плановете на вашата организация да бъдат преразглеждани чрез официален одит или самооценка на редовни интервали. Този преглед трябва да бъде документиран и да потвърди, че всички ключови продукти, услуги, техните критични дейности и поддържащи ресурси са идентифицирани.