

Додаток № 1
до протоколу № 66 від «24» грудня 2024 р.
позачергових Загальних зборів акціонерів
Приватного акціонерного товариства
«Страхова компанія «ПЗУ Україна страхування життя»

Голова Загальних зборів акціонерів

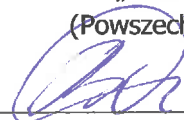
Секретар Загальних зборів акціонерів

ПІДПИСИ АКЦІОНЕРІВ (ЇХ ПРЕДСТАВНИКІВ)

Акціонерне товариство
„Повшехни Заклад Уbezpieczeń"
(Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA)


Дорбишева Вікторія Вікторівна

Акціонерне товариство
„Повшехни Заклад Уbezpieczeń на Жице"
(Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA)


Дорбишева Вікторія Вікторівна

Приватне акціонерне товариство
«Страхова компанія «ПЗУ Україна»


Маркова Наталія Олександрівна

План
забезпечення безперервності діяльності
ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя»

Загальні положення

1.1 У цьому Плані представлена схема поведінки у разі виникнення в Групі обставин, що впливають на безперервність її діяльності, відповідно до прийнятої дворівневої моделі реагування на небажані події. У рамках першого рівня реагування запускаються відповідні процедури, спрямовані на забезпечення безперервності бізнесу, за які відповідають керівники підрозділів або окремих одиниць Групи. Якщо вказані одиниці не в змозі ефективно реагувати на вплив обставин на окремі бізнес-сфери, застосовується другий рівень реагування, а саме – активізація Антикризowego штабу, до якого переходить контроль та управління ситуацією. Завданням Антикризowego штабу є розробка оптимальних часових і вартісних рішень та їхня реалізація за погодженням з Керівництвом Групи.

1.2 Сфера дії Плану охоплює процеси, визнані критичними, тобто врегулювання збитків та підтримку продажів (у т.ч. послуги асистансу, що надаються ТОВ «СОС Сервіс Україна»), а також структурні одиниці, в яких знаходяться необхідні ресурси для реалізації Плану, зокрема:

- управління адміністрації та логістики;
- контакт-центр для зв'язку з клієнтами;
- департамент інформаційних технологій;

Особливо важливою є безпека співробітників і клієнтів Групи, а також безперервність критичних процесів та функціонування структурних одиниць Групи.

2. Визначення термінів

2.1. **Процедура безперервності діяльності** (надалі – Процедура) – комплекс заходів, спрямованих на відновлення функціонування критичних процесів в структурних або відокремлених підрозділах Групи у випадку їх переривання в результаті дії небажаних подій.

2.2. **Група** – небанківська фінансова група «Група ПЗУ Україна», до складу якої входять: ПрАТ СК «ПЗУ Україна», ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя», ТОВ «СОС Сервіс Україна». Домінуючим суб'єктом Групи є ПрАТ СК «ПЗУ Україна», яке здійснює керівництво та нагляд за Групою.

2.3. **Антикризовий штаб** (надалі – Штаб) – структурна одиниця, створена з метою управління та координації діяльності Групи, завданням якої є обмеження наслідків небажаних подій, що призводять до переривання роботи критичних процесів. Штаб діє як єдина, спільна одиниця для Групи, до складу якого входять представники усіх Товариств Групи.

2.4. **Керівництво Групи** – Голова та Члени Правління ПрАТ СК «ПЗУ Україна», Голова та Члени Правління ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя», Генеральний директор ТОВ «СОС Сервіс Україна».

3. Припущення

План буде ефективним, якщо:

3.1. Буде наявний персонал, необхідний для відновлення функціонування процесів, передбачених Планом.

3.2. Процедури щодо надзвичайних ситуацій будуть актуальні і доступні для осіб, відповідальних за їхню реалізацію.

4. Функції та відповідальність

4.1. Під час виконання Плану Керівництво Групи відповідає за:

- а) забезпечення ресурсів, необхідних для впровадження рішень, що мінімізують наслідки небажаних подій, в рамках, що перевищують компетенції Штабу;
- б) прийняття стратегічних рішень щодо операційної діяльності Групи;
- в) підтримку та нагляд за діяльністю персоналу Групи;
- г) зовнішні комунікації при співпраці зі Штабом і співробітниками відділів маркетингу і PR Групи;
- д) підтримку і нагляд за діями Штабу.

4.2. Антикризовий Штаб.

4.2.1. До складу Антикризowego Штабу входять представники кожного Товариства Групи у кількості від 3 до 8 осіб у випадку ПрАТ СК «ПЗУ Україна» та ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя» від кожного Товариства, та від 1 до 3 осіб у випадку ТОВ «СОС Сервіс Україна». Представники визначаються на підставі наказу у відповідному Товаристві. Представниками є/можуть бути Голови та Члени Правління, керівники департаментів, управлінь та інших підрозділів Товариств за рішенням керівника кожного Товариства. Керівником та Секретарем Антикризowego штабу є представники ПрАТ СК «ПЗУ Україна», вказані у відповідному наказі.

4.2.2. Завдання Штабу з питань функціонування системи управління безперервністю діяльності (звичайна діяльність):

- а) нагляд за системою управління безперервністю діяльності Групи;
- б) аналіз ініціатив, затвердження та контроль постійно діючих заходів у галузі забезпечення безперервності діяльності Групи.

4.2.3. Завдання Штабу у випадку виникнення надзвичайних подій:

- а) оцінка, аналіз і прогнозування надзвичайних подій та їх впливу на загальну діяльність Групи, зокрема на появу фінансових/нефінансових збитків;
- б) моніторинг зовнішнього середовища (засоби масової інформації, конкуренти, реакція клієнтів, тощо) з метою отримання даних про вплив надзвичайних подій на імідж Групи;
- в) розробка та впровадження оптимальних рішень, які мінімізують вплив небажаних подій, що порушують безперервність критичних процесів в відокремлених підрозділах або відповідних структурних підрозділах Групи до моменту відновлення (або збереження) діяльності Групи;
- г) забезпечення ресурсів і засобів для реалізації розроблених рішень в межах своїх повноважень;
- д) нагляд і координація робіт, пов'язаних з реалізацією розроблених рішень;
- е) забезпечення постійного обміну інформацією, співпрацю та узгодженість дій між окремими структурними підрозділами або Товариствами, що входять до складу Групи;

ж) підтримка постійної комунікації з Керівництвом Групи, структурними підрозділами, що входять до складу Групи та державними органами, що мають відповідні владні повноваження.

4.2.4. Завдання членів Штабу:

4.2.4.1. Роботою Штабу керує Керівник Штабу, а у разі його відсутності – заступник керівника Штабу або інший член Штабу, призначений Керівником Штабу.

4.2.4.2. У разі відсутності секретаря Штабу, його роль виконує один із присутніх членів Штабу, призначений Керівником Штабу.

4.2.4.3. Обов'язки і повноваження Керівника Штабу включають: визначення заступника Керівника Штабу, встановлення періоду роботи Штабу, скликання нарад та головування на засіданнях Штабу, видачу розпоряджень відповідальним працівникам, нагляд за виконанням рішень, ухвалення одноосібних рішень (за відсутності необхідного кворуму), призначення заступників у разі відсутності членів Штабу, запрошення на засідання інших співробітників, у т.ч. не співробітників Товариств, що не входять до складу Штабу, чиї знання та компетенції можуть бути корисними при вирішенні поточних справ.

4.2.4.4. Завдання інших членів Штабу:

а) розробка пропозицій, спрямованих на обмеження негативних наслідків небажаних подій для діяльності Групи і подальшого виправлення існуючого становища;

б) прийняття Штабом рішень згідно із рекомендаціями, визначеними Правлінням відповідного Товариства;

в) виконання вказівок Керівника Штабу;

г) визначення заступників у разі відсутності членів Штабу.

4.2.5. Контроль за виконанням процесів або функціонуванням окремих одиниць Групи.

4.2.5.1. Особи, що контролюють виконання критичних процесів, відповідають за:

а) моніторинг діяльності, визначеної у процедурах безперервності діяльності;

б) вживання заходів та надання ресурсів у межах їхнього власного обсягу компетенцій, спрямованих на відновлення або підтримку критичних процесів;

в) підтримка зв'язку з персоналом та забезпечення внутрішньої комунікації у рамках підпорядкування підрозділу;

г) виконання наказів Керівництва Групи.

4.2.5.2. Управління адміністрації та логістики у процесі реалізації Плану відповідає, зокрема, за організацію або реорганізацію резервного офісного простору, забезпечення автотранспортом членів Штабу та співробітників, які беруть безпосередню участь у вирішенні термінових завдань Штабу, організацію переїзду та трансфер працівників до резервного центру, обладнання приміщень матеріалами, виробами та пристроями, згідно з розпорядженнями Штабу.

4.2.5.3. Структурні підрозділи Департаменту ІТ у ході реалізації Плану відповідають, зокрема, за доступність ІТ-систем, послуг, сервісів та баз даних, які в них обробляються, а також за робочий стан комп'ютерної техніки, доукомплектування або переоснащення робочих місць окремих співробітників у рамках наявних ресурсів, налагодження необхідних мереж для роботи в резервному центрі або для віддаленої роботи в обсязі, необхідному для належної реалізації Плану.

- 4.2.5.4. Управління безпеки в процесі реалізації Плану відповідає за забезпечення комунікації між Штабом та структурними підрозділами та одиницями Групи, організацію безпеки резервного центру, приміщень та Керівництва Групи, із урахуванням оперативної обстановки, наявних ресурсів, із можливістю залучення необхідної фізичної охорони, координацію реалізації Плану.
- 4.2.5.5. Секретар антикризового Штабу відповідає за оформлення і архівацію протоколів нарад Штабу.
- 4.2.5.6. Докладні функції та обсяг відповідальності інших учасників, залучених до реалізації Плану, визначено в процедурах ліквідації аварій, відповідних інструкціях та регламентах.
- 4.2.5.7. Процедури ліквідації аварії формуються керівниками підрозділів, які відповідають за відповідні напрямки діяльності, за погодженням із Керівником Штабу, і запроваджуються на підставі наказів, затверджених Керівництвом Товариств Групи.

5. Виконання плану

5.1. План приводиться у дію відповідно до дворівневої моделі реагування на надзвичайні ситуації. План включає окремі процедури на випадок настання надзвичайних ситуацій різних типів (опис процедур наведено у Додатках), а саме:

- Процедура ліквідації надзвичайної ситуації «ПОЖЕЖА», «АВАРІЯ-ІТ», стихійні лиха, немає доступу до приміщення, тощо;
- Протокол евакуації працівників небанківської фінансової групи «Група ПЗУ Україна» у разі збройного конфлікту на території України;
- Регламент дій у випадку настання аварійної ситуації, що має вплив на роботу та/або доступність ІТ-сервісів;
- Принципи забезпечення безперервності діяльності в частині управління персоналом.

5.1.1. На першому етапі реагування, у разі виникнення надзвичайних подій, активується та здійснюється аварійний план на підставі рішення керівника відокремленого або структурного підрозділу, відповідального за відповідний напрям діяльності та в рамках власної компетенції, у межах обсягу завдань, описаних в окремих процедурах. Якщо ситуація стосується кількох напрямів одночасно, рішення приймається колегіально керівниками відповідних структурних підрозділів або структурних одиниць із урахуванням мінімізації ризиків завдання шкоди життю та здоров'ю персоналу.

5.1.2. Якщо дії першого етапу реагування є недостатніми, на другому етапі починає роботу Антикризовий штаб на підставі рішення Керівника Штабу або його заступника у випадку, коли в результаті виконання всіх можливих дій в рамках першого рівня реагування не вдалося або наперед відомо про неможливість досягти бажаного результату.



5.2. Реалізація плану безперервності діяльності досягається шляхом використання усіх можливих варіантів дворівневого реагування відповідно до дворівневої моделі реагування на надзвичайні події.

5.2.1. У разі нормалізації роботи, а саме повернення Групи до звичайної діяльності, перший етап реагування вважається завершеним.

5.2.2. Термінова передача інформації на розгляд Штабу здійснюється у разі, якщо:

- а) буде перевищено (приблизний або фактичний) час відновлення напряду діяльності, що не функціонує та охоплений рамками дії Плану;
- б) наслідки небажаних подій не можуть бути врегульовані діями, наведеними у стандартних процедурах ліквідації аварії;
- в) членом Штабу буде надана обґрунтована вимога до Керівника Штабу.

5.2.3. Другий етап реагування запускається шляхом скликання Штабу на підставі рішення Керівника Штабу або його заступника.

5.3. Механізм роботи Штабу:

5.3.1. Керівник Штабу, після прийняття рішення про початок роботи Штабу, доручає Члену Штабу з питань безпеки повідомити решті Членів Штабу та іншим особам, визначеним Керівником Штабу, про:

- а) початок роботи Штабу;
- б) дату, час та місце наради.

5.3.2. Інформація про початок роботи Штабу передається особисто або за допомогою засобів безпосереднього спілкування на відстані, зокрема:

- а) з використанням мобільного або стаціонарного телефонного зв'язку;
- б) електронною поштою;
- в) іншим можливим способом, у разі недоступності способів, наведених у вищезазначених пунктах а і б.

- 5.3.3. Штаб перебирає на себе управління ситуацією, що виникла, шляхом:
- а) термінової підготовки плану дій щодо виправлення ситуації та подання його на розгляд та затвердження Керівництвом Групи;
 - б) координування впровадження затверджених Керівництвом Групи пропозицій щодо забезпечення безперервності діяльності підрозділами або структурними одиницями Групи, що беруть участь у реалізації плану.
- 5.3.4. Розгляд справ та прийняття рішень, що стосуються подій та наслідків небажаних подій, на засіданнях Штабу.
- 5.3.5. Спосіб проведення нарад:
- а) у приміщеннях за адресами: м. Київ, вул. Дегтярівська, 62, або (у разі недоступності зазначеного приміщення): м. Київ, вул. Січових Стрільців, 40 (резервне приміщення), або в іншому безпечному місці, визначеному Керівником Штабу;
 - б) шляхом використання засобів дистанційного спілкування.
- 5.3.6. Керівник Штабу, за посередництвом члена Штабу з питань безпеки або секретаря Штабу, запрошує на наради Штабу всіх його членів та, якщо необхідно, інших осіб, без права голосу, які не входять у склад Штабу.
- 5.3.7. Члени Штабу приймають рішення абсолютною більшістю голосів за наявності необхідного кворуму, а саме присутності Керівника Штабу або його заступника і принаймні двох членів Штабу. У разі рівності голосів, вирішальним є голос Керівника Штабу. У разі відсутності необхідного кворуму, Керівник Штабу приймає рішення одноосібно.
- 5.3.8. Рішення Штабу підлягають негайному виконанню співробітниками, визначеними Штабом.
- 5.3.9. Засідання Штабу протоколюються секретарем Штабу. Протокол повинен містити інформацію про хід засідання, імена та прізвища присутніх членів Штабу та інших осіб, які беруть участь у нараді Штабу, та текст прийнятих рішень. Протокол підписує Керівник Штабу або заступник керівника та секретар, всі присутні на нараді члени Штабу після підготовки протоколу отримують його копію. У разі незгоди когось із присутніх із прийнятим рішенням Штабу та надання членом Штабу пропозиції інших варіантів дій, такі зауваження та пропозиції обов'язково фіксуються у протоколі.
- 5.3.10. Після відновлення діяльності до прийнятного рівня:
- а) Штаб оцінює рівень та стабільність діяльності Групи;
 - б) на підставі проведеної оцінки Керівник Штабу може прийняти рішення про закінчення роботи Штабу і повернення Групи до першого рівня реагування, у рамках якого вводяться у дію заходи, що відновлюють діяльність Групи до виникнення небажаних або надзвичайних подій.
- 5.3.11. Докладні правила вчинення дій для здійснення Плану і відновлення діяльності до виникнення надзвичайних обставин визначено в процедурах ліквідації аварії.
- 5.3.12. Після закінчення роботи Штабу і повернення діяльності Групи до звичайного режиму, на підставі отриманої інформації від задіяних організаційних одиниць та підрозділів Групи, проводиться детальний аналіз небажаних подій, що включає встановлення причини їх виникнення, наслідки, масштаб та заходи, вжиті з метою виправлення ситуації, оцінку правильності прийнятих рішень у рамках

функціонування Штабу тощо. Після проведеного аналізу визначається доцільність внесення змін в існуючі процедури ліквідації аварії.

5.4. Загальні принципи комунікації.

5.4.1. Принципи зовнішньої комунікації після введення у дію Плану:

- а) підтримувати контакт із засобами масової інформації має право Керівництво Групи та особи, відповідальні за маркетинг та PR із обов'язковим врахуванням інформації, що віднесена Товариством до Комерційної таємниці Товариства;
- б) особи, відповідальні за маркетинг та PR представляють позицію Групи, погоджену зі Штабом і Керівництвом Групи.

5.4.2. Принципи внутрішньої комунікації після введення у дію Плану:

5.4.2.1. Керівник структурного підрозділу або одиниці:

- а) підтримує комунікацію з підлеглими співробітниками та іншими структурними підрозділами або одиницями Групи, що беруть участь у процесі здійснення відновлення діяльності, охоплених планом;
- б) передає до Штабу будь-яку інформацію, яка виникає з наявності та розвитку надзвичайної події, яка має вплив на діяльність Групи;

5.4.2.2. Антикризовий Штаб:

- а) підтримує комунікацію з структурними підрозділами та одиницями Групи, що беруть участь в процесі здійснення відновлення діяльності зон, охоплених планом;
- б) постійно інформує Керівництво Групи про поточну ситуацію.

5.4.3. Обмін інформацією у процесі реалізації Плану відбувається особисто, або за допомогою засобів безпосереднього спілкування на відстані, зокрема:

- а) шляхом спілкування по мобільному або стаціонарному телефону;
- б) електронною поштою;
- в) іншими існуючими способами, які дають можливість підтримувати надійний рівень комунікації та управління ресурсами і процесами в Групі.

5.5. Співробітники, які впроваджують документацію, пов'язану з планом (включаючи процедури безперервності) несуть відповідальність за доступність даної документації для співробітників, які відповідають за підтримку і нагляд за виконанням зазначених процедур.

**Процедура
ліквідації надзвичайної ситуації «ПОЖЕЖА», «АВАРІЯ – ІТ», стихійні лиха,
немає доступу до приміщення, тощо**

Визначення та скорочення

Назва/Скорочення	Опис
Група	Небанківська фінансова група «Група ПЗУ Україна»
Антикризовий штаб/Штаб	Організаційна структура, створена для управління діями, спрямованими на обмеження наслідків припинення безперервності діяльності Групи у випадку виникнення надзвичайних ситуацій
План/BCP	План забезпечення безперервності діяльності небанківської фінансової групи «Група ПЗУ Україна»/ Business continuity plan
Процес	ПОЖЕЖА, АВАРІЯ – ІТ, стихійні лиха, немає доступу до приміщення, тощо
RTO	(Recovery Time Objective) - Цільовий час відновлення діяльності, або час, впродовж якого процес повинен бути відновлений після виникнення аварії
RPO	(Recovery Point Objective) – Цільова точка відновлення діяльності, тобто прийнятний рівень втрати даних, виражений в часі

Передумови реалізації процедури

- Окремі процедури або інструкції, що стосуються безперервності діяльності для Процесу, приводяться в дію та реалізуються згідно з рішенням керівників структурних одиниць на підставі відповідних сценаріїв, наведених в розділі «Реалізація Процедури».
- Нагляд за даною Процедурою здійснює директор управління безпеки.
- Передбачуваний час реалізації Процедури розраховується на підставі об'єму та швидкості розповсюдження надзвичайної ситуації.

**Мета та рамки Процедури ліквідації надзвичайних ситуацій «ПОЖЕЖА»,
«АВАРІЯ – ІТ», стихійні лиха, немає доступу до приміщення, тощо
(м. Київ, вул. Дегтярівська, 62; вул. Січових Стрільців, 40)**

- Метою Процедури ліквідації надзвичайних ситуацій «ПОЖЕЖА», «АВАРІЯ ІТ», стихійні лиха, немає доступу до приміщення, тощо (далі - «Процедура») є визначення дій, які необхідно вчинити з метою забезпечення безперервності діяльності Групи або відновлення діяльності Групи на резервній території.
- Рамки Процедури охоплюють такі ресурси:

а) Приміщення:

- Основне приміщення – м. Київ, вул. Дегтярівська, 62;
- Резервне приміщення – м. Київ, вул. Січових Стрільців, 40.

б) Виконавці:

- управління адміністрації та логістики;
- управління безпеки;
- департамент ІТ;
- ТОВ «СОС Сервіс Україна».

в) Системи:

- Автоматична система оповіщення про пожежу;
- Оповіщення про пожежу безпосередньо персоналом.

г) Ресурси:

- Персонал Групи;
- Автотранспорт Групи;

Реалізація процедури

Сценарій	Керівник структурної одиниці	Спосіб реалізації
Сценарій 1	директор управління адміністрації та логістики	Інструкція №2-ППІ про заходи пожежної безпеки у службових приміщеннях ПрАТ СК «ПЗУ Україна»
Сценарій 2	директор управління безпеки	Інструкція з пожежної безпеки для працівників охорони
Сценарій 3	директор департаменту ІТ	Регламент дій співробітників небанківської фінансової групи «Група ПЗУ Україна» у випадку настання аварійної ситуації в центральному офісі, що має вплив на роботу та/або доступність ІТ-сервісів.
Сценарій 4	директор управління безпеки, начальник відділу інформаційної безпеки управління безпеки	Регламент дій співробітників небанківської фінансової групи «Група ПЗУ Україна» у випадку настання аварійної ситуації в центральному офісі, недоступності до основного приміщення, стихійних лих, тощо.

Рівні реагування

Приводяться в дію наведені нижче рівні реагування, пов'язані з припиненням Процесу внаслідок виникнення надзвичайних ситуацій:

Рівень реагування	Опис типу ситуації	Передбачувана або фактична цілкова недоступність
Звичайна операційна діяльність	Надзвичайна ситуація має локальний характер без загроз для ЦО та зупинки роботи сервісів	Фактична недоступність до робочих місць персоналу Групи – до 2-х годин
	Надзвичайна ситуація в офісі Групи усувається шляхом звичайних оперативних дій із застосуванням наявних підручних засобів	Фактична недоступність до робочих місць персоналу Групи – до 3-х годин

Аварійна ситуація	Надзвичайна ситуація в офісі Групи усувається шляхом надзвичайних оперативних дій, із повною евакуацією персоналу та залученням підрозділів ДСНС.	Від 5 до 8 годин
Кризова ситуація	Надзвичайна ситуація в офісі Групи усувається шляхом надзвичайних оперативних дій, із повною евакуацією персоналу та залученням підрозділів ДСНС. До відновлення мінімальних умов – робочі місця переносяться у резервне приміщення або в режим віддаленої роботи/доступу	Цілковита недоступність понад 24 години

Комунікація

В рамках реалізації Процедури принципи комунікації є такими:

Керівник/Члени Штабу терміново передають інформацію про обсяг наявних загроз керівникам структурних підрозділів Групи, які, в свою чергу, контролюють дії підлеглих в ході евакуації та поетапно інформують їх щодо подальших дій. У випадках відсутності (тимчасової непрацездатності, припинення трудових відносин, зникли без вісти) осіб, які виконують ключові функції або процеси в страховику, відповідальність за вирішення цих питань покладається на Антикризовий штаб. Він забезпечує тимчасову або постійну заміну відсутності ключових працівників у випадку надзвичайних ситуацій (раптових).

Інструкція з ліквідації надзвичайних ситуацій «ПОЖЕЖА», «АВАРІЯ – ІТ», немає доступу до приміщення, стихійні лиха, тощо для керівників підрозділів в ситуації недоступності функціонування підрозділу

1. Керівник структурного підрозділу або Штаб може вжити інших заходів, ніж описані в цьому документі. Умовою вжиття інших заходів є передбачувана неефективність дій, вчинених відповідно до цієї Інструкції або використання отриманих можливостей, направлених на спасіння персоналу Групи, протидія стихії та мінімізацію матеріальних втрат.
2. У разі об'єктивної неспроможності виконувати свої посадові обов'язки, керівник структурної одиниці або підрозділу Групи може передати реалізацію процедури підлеглим працівникам структурної одиниці або підрозділу Групи.

№ п/п	Обставина	Дії особи, яка виконує інструкцію та детальний опис	Додаткова інформація	Час (передбачуваний або фактичний)
-------	-----------	---	----------------------	------------------------------------

A.1	Недоступність функціонування послуги	<u>Після отримання інформації про «ПОЖЕЖУ», «АВАРІЮ – ІТ», немає доступу до приміщення, стихійні лиха, тощо</u> Особа терміново інформує службу порятунку та повідомляє директора Управління безпеки інформацію з метою визначення: ○ причин та масштабу аварії ○ передбачуваного часу тривання надзвичайної ситуації ○ прийнятих заходів з метою виправлення надзвичайної ситуації ○ принципів подальшої комунікації в питаннях повідомлення про перебіг надзвичайної ситуації		
A.2		• Керівник Штабу: ○ проводить оцінку впливу надзвичайної ситуації ○ визначає рівні реагування відповідно до Процедури, тобто чи ми маємо справу з: - Звичайними операційними діями; - Аварійною ситуацією; - Кризовою ситуацією. ○ вживає заходи, відповідно до цієї Інструкції з ліквідації аварії. Якщо прийнято рішення про те, що маємо справу з Аварійною/Кризовою ситуацією, це рішення підтверджується Членом Правління/Головою Правління.		
B.1	Звичайні операційні дії	• Керівник Штабу здійснює моніторинг фактичного стану відновлення Процесу шляхом підтримання контакту з керівником підрозділу, якого стосується ця обставина. • Директор управління адміністрації та логістики підтримує комунікацію із структурами орендодавця щодо питань відключення систем живлення. • Директор управління безпеки організовує евакуацію персоналу.	Інформація може надаватись телефоном/ SMS/електронною поштою Контакти знаходяться в таблицях 1-3 («Контакти Антикризового штабу», «Контакти інших підрозділів», «Інші контакти»)	Безпосередньо після виникнення надзвичайної ситуації
C.1	Аварійна ситуація	• Керівник Штабу здійснює моніторинг фактичного стану відновлення Процесу шляхом підтримання контакту з керівником підрозділу, який постраждав через аварійну ситуацію. • Директор управління адміністрації та логістики підтримує комунікацію із структурами орендодавця щодо питань відключення систем живлення. • Директор управління безпеки організовує евакуацію персоналу.		Негайно після підтвердження <u>Аварійної ситуації</u>

E.1	Кризова ситуація	• Керівник Штабу ініціює повну евакуацію персоналу. • Директор управління адміністрації та логістики підтримує комунікацію із структурами орендодавця щодо питань відключення систем живлення та організовує евакуацію архіву. • Директор управління безпеки організовує евакуацію персоналу. • Директор департаменту ІТ та менеджер інформаційної безпеки за об'єктивної можливості організовують евакуацію обладнання серверної.	Негайно після підтвердження Кризової ситуації
D.1	Відновлення функціонування послуги	• Керівник Штабу приймає рішення щодо відновлення необхідних та достатніх структурних підрозділів на території резервного/них приміщень Групи. • Управління адміністрації та логістики організовує перевезення необхідного персоналу та обладнання до резервних робочих місць. • Управління безпеки організовує фізичну охорону ЦО та евакуйованих матеріальних цінностей. • Департамент ІТ та менеджер з інформаційної безпеки організовують охорону та перевезення обладнання серверної до резервного приміщення ТОВ «СОС Сервіс Україна».	Після підтвердження неможливості відновлення функціонування ЦО
F.1	Дії після аварії	• Штаб затверджує необхідні дії щодо: - проведення розслідування «ПОЖЕЖІ», «АВАРІЇ – ІТ», немає доступу до приміщення, стихійні лиха, тощо із залученням представників експертних організацій та страхових компаній; - надання термінового доступу до сервісів та програм Групи іншим співробітникам в резервних приміщеннях Групи. • Переведення співробітників на віддалений режим роботи (робота яких дозволяє / передбачає віддалене її виконання) • Оренда додаткових приміщень для відновлення роботи Групи із організацією доступу до мережі та систем Групи «дистанційно» для осіб / з урахуванням кількості осіб, яких неможливо перевести на віддалений режим роботи.	Не пізніше наступного робочого дня після отримання технічної інформації

Таблиця 1. Контакти Антикризового штабу

№ п/п	Функція	Посада	Контакт
1	Керівник Штабу ¹	Керівництво Групи	Див. «Телефонний Довідник» (http://surl.li/mfxfut) або у разі недоступності – «Довідник телефонних номерів» (за поданням управління адміністрації та логістики)
2	Заступник керівника Штабу ²	Керівництво Групи	

Таблиця 2. Контакти інших підрозділів

№ п/п	Функція	Посада	Контакт
1	Оповіщення та організація евакуації персоналу	Директор управління безпеки	Див. «Телефонний Довідник» (http://surl.li/mfxfut) або у разі недоступності – «Довідник телефонних номерів» (за поданням управління адміністрації та логістики)
2	Організація евакуації персоналу і документації	Директор управління адміністрації та логістики	
3	Організація роботи резервного каналу передачі даних та ремонт IT-техніки	Директор департаменту IT	

Таблиця 3. Інші контакти

№ п/п	Функція	Посада	Контакт
1	Видача дублікатів ключів, організація безперешкодної евакуації осіб	Начальник відділу економічної безпеки	Див. «Телефонний Довідник» або у разі недоступності – «Довідник телефонних номерів» (за поданням управління адміністрації та логістики)
2	Організація безперешкодної евакуації осіб	Охоронник	Мобільний: 098 41 51 149 067 440 4557 Тел.: 7003
3	Гасіння пожежі	ДСНС - Чергова служба порятунку	101

¹⁻² Затверджується відповідним наказом в Групі та визначений Планом

**Протокол евакуації працівників
небанківської фінансової групи «Група ПЗУ Україна»
у разі збройного конфлікту
на території України**

1. Загальні положення

1.1. В небанківській фінансовій групі «Група ПЗУ Україна» (надалі - Група) вводиться в дію Протокол евакуації працівників Групи у разі збройного конфлікту на території України (надалі – Протокол).

1.2. Протокол створено відповідно до завдань Положення про управління безпеки, в рамках організації та контролю виконання комплексу заходів щодо забезпечення режиму функціонування Групи, безперервності його діяльності, а також фізичної охорони майна Групи.

1.3. Під загрозою збройного конфлікту розуміється оголошення Україні або ультиматуму про війну від іншої держави, військово-політичного союзу держав або терористичної організації, або безпосереднє військове вторгнення на територію України військ інших держав, військово-політичного союзу держав або терористичних організацій, яке виражається у широкомасштабному наступу сухопутних військ, авіації, застосування ядерної зброї, отрути або отруєної зброї, атаки чи бомбардування міст, селищ, житлових будинків чи споруд тощо, що має наслідком пряму загрозу життю та здоров'ю працівникам Групи.

1.4. Дія Протоколу розповсюджується також у разі виникнення масових заворушень на території України, що супроводжуються насильством над працівниками Групи, погромами, підпалами, знищенням майна, мародерством, захопленням будівель або споруд Групи, насильницьким виселенням громадян, опором представникам влади із застосуванням зброї або інших предметів, що використовувалися як зброя, що має наслідком пряму загрозу життю та здоров'ю працівникам Групи.

1.5. Евакуація працівників Групи, які є резидентами України, здійснюється відповідно до Кодексу цивільного захисту України та Порядку проведення евакуації у разі загрози виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України № 841 від 30.10.2013р.

1.6. Окрім зазначеного вище, евакуація працівників Групи, які є нерезидентами України (або іноземні громадяни, які мають постійне місце проживання на території України), здійснюється відповідно до правил та процедур проведення операцій з евакуації, розроблених міністерствами закордонних справ відповідних держав, громадянами яких є зазначені працівники, а також даним Протоколом.

2. Превентивні заходи забезпечення Протоколу

2.1. На час дії воєнного стану в Україні усі службові автомобілі Групи мають постійно бути заправлені паливом не нижче половини рівня заповнення паливного баку.

2.2. У приміщенні центрального офісу Групи повинні розміщуватись «екстренні валізи» для Правління (окремо кожному керівнику) у вигляді міцних рюкзаків, у яких мають бути такі речі і продукти:

- карта місцевості;
- засоби зв'язку та інформації: невеликий радіоприймач з можливістю прийому в УКХ і FM діапазоні та мобільний телефон із зарядним пристроєм;
- ліхтарик і запасні батарейки до нього;
- компас та годинник;
- сірники туристичні, запальничка;
- мультитул – багатофункціональний інструмент, зазвичай у вигляді складних засобів, в яких заховані додаткові інструменти (лезо ножа, шило, пила, викрутка, ножиці, тощо);
- ніж та топірець;
- сигнальні засоби: свисток, фальшвеєр;
- пакети для сміття, об'ємом 120 літрів;
- рулон широкого скочу;
- шнур синтетичний 4-5 мм, близько 20 м;
- блокнот і олівець;
- нитки та голки;
- аптечка першої медичної допомоги, яка повинна містити: бинти, лейкопластир, вату, йод, спирт, «Активоване вугілля» (інтоксикація), «Парацетамол» (жарознижувальний), «Пенталгін» (знеболююче), «Супрастин» (алергія), «Імодіум» (діарея), «Фталазол» (шлункова інфекція), «Альбуцид» (очні краплі), «Вікасол»/«Транексам»/«Дицином» (кровоспинні препарати), турнікет, з інструкціями щодо призначення кожного препарату;
- одяг: комплект нижньої білизни (2 пари), шкарпетки бавовняні (2 пари) і вовняні, запасні штани, сорочка або кофта, плащ-дощовик, в'язана шапка, рукавички, шарф, зручне, надійне взуття;
- засоби гігієни: зубна щітка і зубна паста, мило, рушник, туалетний папір, одноразові сухі хустки або серветки, в тому числі і вологі, носові хустки; жінкам – засоби інтимної гігієни;
- міні-намет, поліуретановий килимок (каремат), спальник, якщо залишиться місце;
- упаковка презервативів (12 штук, без коробки, без мастила і ароматизаторів) – з метою можливості захисту від потрапляння вологи в мобільний телефон, запальничку, документи, тощо при виникненні такої потреби;
- посуд: казанок, фляга, ложка, кружка металева 0,5л, розкладний стаканчик;
- сухий пайок на кілька днів;
- запас питної води на 1-2 дні;
- висококалорійні солодощі: кілька батончиків «Snickers», льодяники.

3. Підготовка та план евакуації

3.1. У випадку здійснення оповіщення органами державної влади за допомогою систем оповіщення, мережі зв'язку, засобів радіомовлення і телебачення, сил і засобів органів МВС, Збройних сил України тощо про виникнення загрози збройного конфлікту на території України, директор управління безпеки ПрАТ СК "ПЗУ Україна" негайно, направляє дане оповіщення керівництву Групи (надалі – Члени Групи) та керівництву структурних підрозділів Групи.

3.2. За рішенням керівника Штабу та/або директора управління безпеки ПрАТ СК "ПЗУ Україна" вживаються заходи з евакуації працівників Групи із приміщень Групи, відповідно до затверджених планів евакуації у випадку надзвичайних ситуацій.

3.3. Незалежно від того, чи таке оповіщення отримане під час робочого часу чи у неробочий час, працівники Групи мають діяти відповідно до вказівок про евакуацію органів державної влади.

3.4. За вказівкою керівника Штабу, а у випадку відсутності зв'язку – директор управління безпеки ПрАТ СК "ПЗУ Україна" самостійно організовує негайну евакуацію Членів Групи із зони загрози збройного конфлікту чи масових заворушень на території України. Евакуація Членів Групи, які є нерезидентами України (або іноземні громадяни, які мають постійне місце проживання на території України), здійснюється шляхом переміщення цих осіб, незалежно від місця їхнього перебування, основними або додатковими скорегованими маршрутами цього Протоколу для виїзду цих осіб за межі території України (до Польщі).

3.5. Евакуація Членів Групи здійснюється:

- автомобільним транспортом та літаком (або іншим повітряним судном у разі надання відповідних дозволів Украерорухом);
- автомобільним транспортом та потягом;
- виключно автомобільним транспортом;
- у пішому порядку.

3.6. Евакуація літаком (або іншим повітряним судном) або потягом здійснюється відповідно до встановлених правил та процедур Групи із замовлення та оформлення проїзних документів для Членів Групи, а також згідно з інструкціями з евакуації, розробленими міністерствами закордонних справ відповідної іноземної держави. Прибуття до місця призначення евакуації (аеропорт, аеродром, інша стратегічна злітна смуга, вокзал, точка збору згідно з інструкцією з евакуації МЗС) забезпечується транспортним засобом, що належить Групі, або, у випадку неможливості використання службового транспортного засобу, будь-яким іншим транспортним засобом.

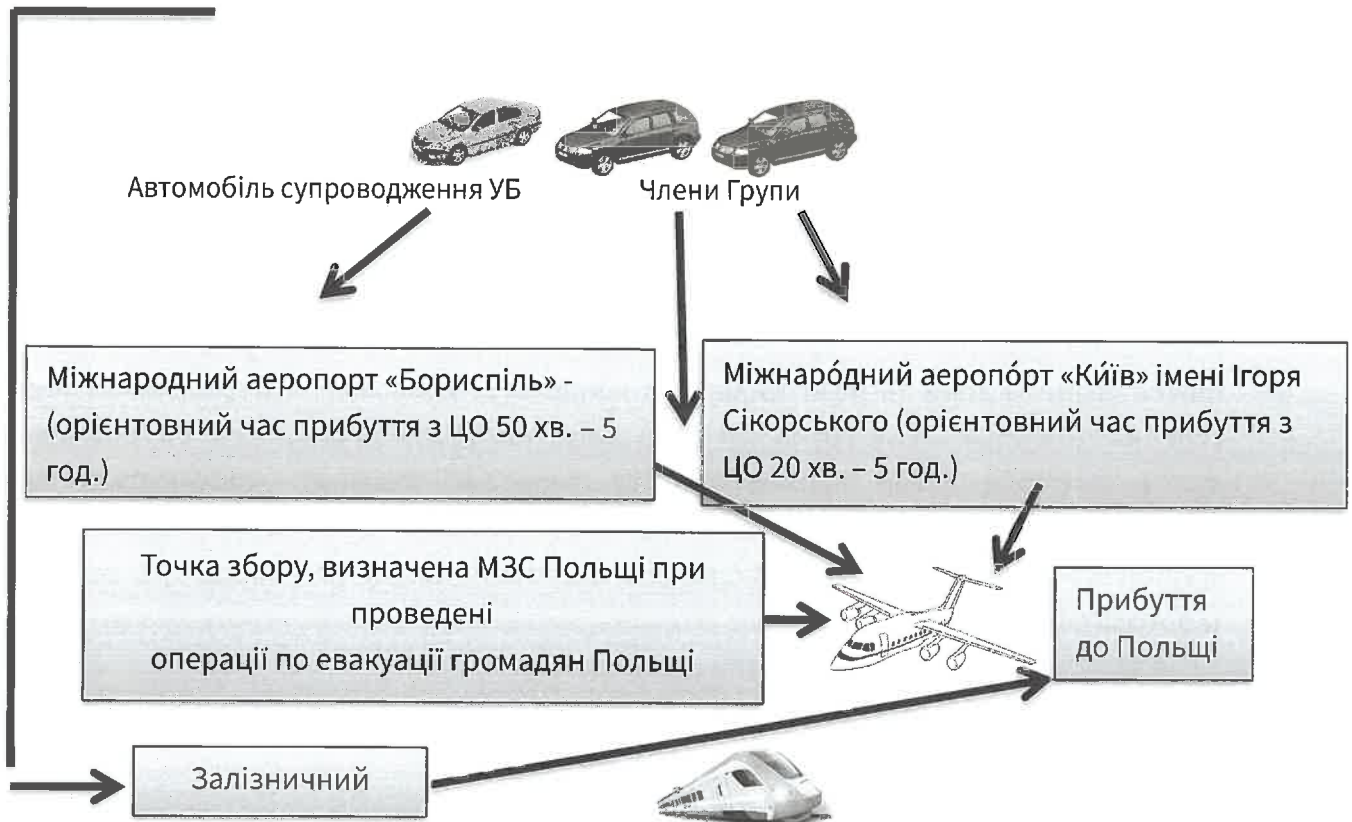
3.7. Основним маршрутом евакуації Членів Групи (Схема 1) за межі території України вважається напрямок руху із центрального офісу Групи, або із іншого місця їхнього перебування (за домашньою адресою, будь-яке інше місце в місті Києві або іншому населеному пункті) на території України вважається рух до:

А) Міжнародний аеропорт «Бориспіль», міжнародний аеропорт «Київ» імені Ігоря Сікорського або інші аеропорти, враховуючи оперативну обстановку та наявності відповідних дозволів Украероруху

В) Київський центральний залізничний вокзал (або інший оптимальний вокзал/станція);

Г) точка збору, визначена МЗС Польщі при проведенні операції з евакуації громадян Польщі.

Схема 1. Основний маршрут евакуації Членів Групи

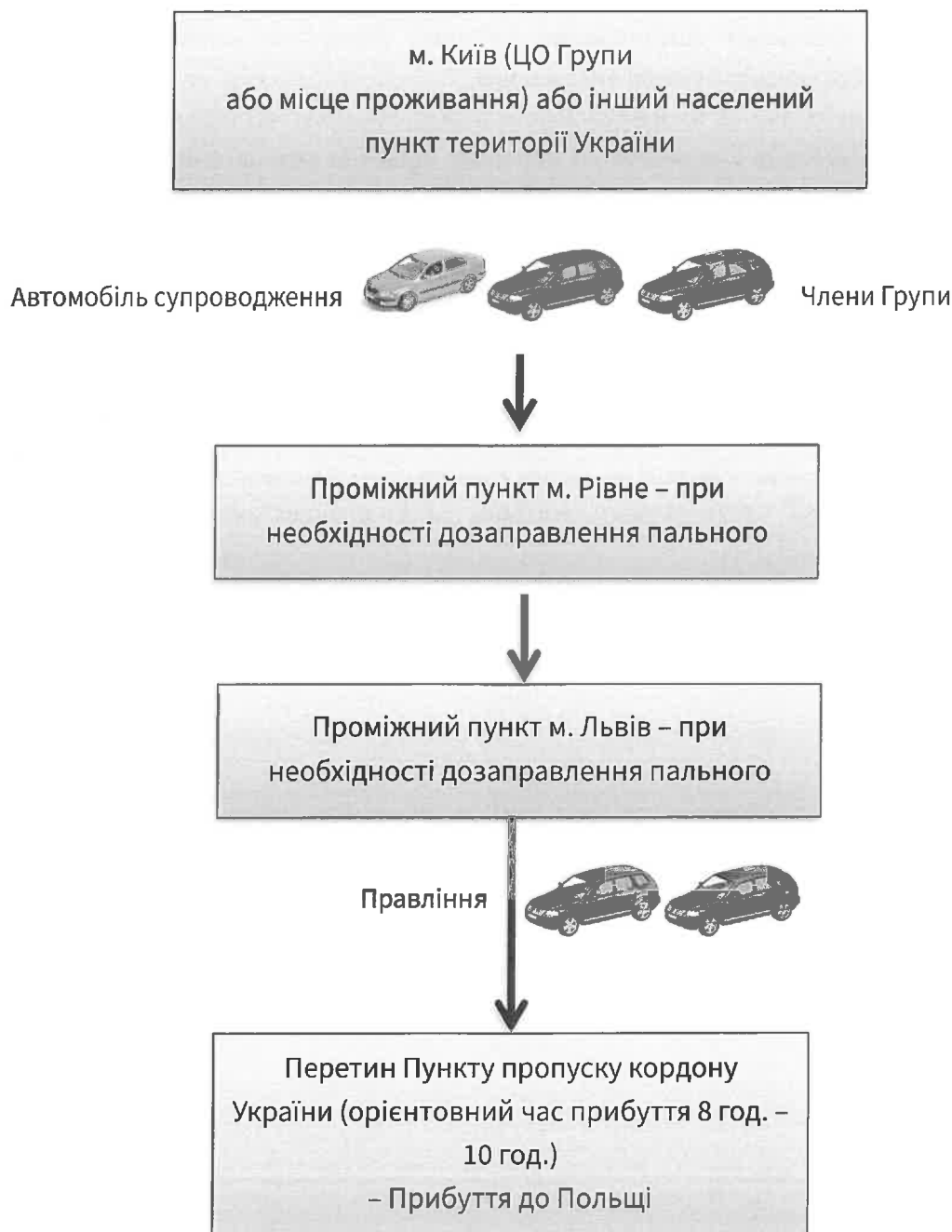


3.8. Резервним маршрутом евакуації Членів Групи (Схема 2) за межі території України, який застосовується у випадку неможливості евакуації повітряним або залізничним транспортом, внаслідок знищення або захоплення противником аеропортів, вокзалів, авіаційних або ракетних ударів, ядерного вибуху тощо, вважається напрямок автомобільної дороги Е40 із міста Києва у місто Львів. З міста Львова напрямок руху на митний перехід з Польщею Краківець - Корчова (49.954792, 23.116318) або на автомобільний та пішохідний перехід з Польщею Шегині – Медика (49.799643, 22.953502). При цьому необхідно враховувати завантаженість основних магістралей військовими формуваннями, наявність об'їзних шляхів при подоланні природних перешкод, можливість дозаправки транспортних засобів на АЗС, що розташовані на дорогах обласного (місцевого) значення.

3.9. У випадку знищення об'єктів інфраструктури, автомобільних доріг, вулиць, населених пунктів, які унеможливають використання евакуації за основним або резервним маршрутом, подальше переміщення Членів Групи до безпечного для життя та здоров'я місця, із подальшою евакуацією за межі території України, може відбутись у пішому порядку.

3.10. Залежно від ситуації стану загрози безпеці життя та здоров'ю Правлінню Групи, маршрут евакуації визначається та корегується директором управління безпеки з урахуванням оптимального шляху руху до безпечного місця евакуації.

Схема 2. Резервний маршрут евакуації Членів Групи



4. Перебіг евакуації

4.1. Директор управління безпеки/директор управління адміністрації та логістики надають наказ водіям Правління про екстрену підготовку на виїзд службових автомобілів Правління, яка полягає у завантаженні в багажний відсік кожного службового автомобіля Правління каністр із паливом та «екстрених валіз».

4.2. Водії керівництва Групи, у супроводі директора управління безпеки Групи, подають службові автомобілі до місця перебування Голови та Членів Правління, і після їх посадки, а також

посадки осіб, що їх супроводжують, негайно слідують за маршрутом до місця евакуації. Водії та директор управління безпеки Групи супроводжують Голову та Членів Правління, а також осіб, що їх супроводжують, до пункту призначення евакуації, при цьому забезпечуючи їхню фізичну охорону. Маршрут може бути скориговано відповідно до подій.

4.3. У випадку перебування Правління за межами ЦО Групи, а також у разі поранення або відсутності на робочому місці водія Голови або Члена Правління чи директора управління безпеки Групи, керування службовими автомобілями здійснює Правління особисто або будь-який співробітник Групи з відповідним посвідченням водія.

4.4. Рух автомобілів Голови та Членів Правління та його супровід має відбуватись організовано колоною, при цьому головним автомобілем попереду здійснює рух автомобіль супроводження управління безпеки Групи.

4.5. Рух колони організовується та здійснюється з дотриманням вимог законодавства України без зупинок до місця кінцевої евакуації.

4.6. У разі відсутності необхідності у супроводі евакуаційної колони представником підрозділу безпеки на основному або резервному маршруті евакуації, представник підрозділу безпеки залишає колону.

4.7. Залишення колони машиною супроводу також може бути пов'язане з виконанням вимог законних представників влади в рамках дії Закону України «Про правовий режим воєнного стану».

4.8. У випадку наявності супутникового телефону – його використання здійснюється згідно з інструкцією до нього.

ІТ-ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕРЕРВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ

Регламент

дій співробітників в небанківській фінансовій групі «Група ПЗУ Україна»
у випадку настання аварійної ситуації,
що має вплив на роботу та/або доступність ІТ-сервісів

Мета документу

Головною метою цього регламенту є розподіл ролей, обов'язків та завдань у випадку настання аварійної ситуації в офісі небанківської фінансової групи «Група ПЗУ Україна» (далі – Група), що має вплив на функціонування та/або доступність ІТ-сервісів.

Цей регламент не призначений для використання в штатній ситуації (бізнес-процесі) та не має змінювати інші існуючі процеси управління інцидентами та надання аварійних звітів.

Прийняття рішення про оголошення аварійної ситуації

Рішення про оголошення аварійної ситуації є надзвичайно важливим та відповідальним і є обов'язком директора департаменту інформаційних технологій (далі – директор ІТ). Рішення про перенесення роботи ІТ-сервісів в резервний центр обробки (далі - ЦОД) матиме вплив на роботу бізнесу та, можливо, приведе до додаткових операційних затрат.

Рішення приймається на підставі аналізу загальної ситуації та оцінки таких факторів:

- оцінка масштабу проблеми;
- оцінка штатного перебігу бізнес-процесів;
- оцінка ситуації з точки зору впливу на бізнес за такими категоріями:
 - вплив на клієнтів;
 - вплив на торгівлю марку;
 - вплив на репутацію;
 - вплив на моральний стан персоналу;
 - наслідки відповідно до законодавства України;
 - безпека персоналу;
 - цілісність ІТ-операцій.

Результати впливу документуються, перевіряються перед тим, як приймається рішення про перенесення роботи ІТ-сервісів, та використовуються у подальшому для пост-аварійного звіту та будь-якого наступного розслідування.

Після оцінки впливу та верифікації передбачених наслідків директор ІТ може прийняти рішення про категоризацію ситуації, а саме:

- аварія, під час якої перенесення роботи ІТ-сервісів в резервний ЦОД є виправданою дією;
- аварія, під час якої перенесення роботи ІТ-сервісів в резервний ЦОД не є виправданою дією;
- не аварійна ситуація, що керується в рамках штатних бізнес-процесів.

Цей документ має застосування до подій першої категорії, коли у випадку аварії перенесення діяльності ІТ-сервісів до резервного ЦОД є виправданою дією.

Оповіщення про настання аварійної ситуації

Після прийняття рішення про перенесення діяльності ІТ-сервісів до резервного ЦОД, директор департаменту ІТ повідомляє про це директора управління інфраструктури та експлуатації ІТ.

Директор управління інфраструктури та експлуатації ІТ визначає відповідального співробітника департаменту інформаційних технологій, який негайно, за допомогою сервісу оперативної SMS-розсилки на корпоративні номери мобільного зв'язку повідомляє керівництво Товариства та керівників структурних підрозділів про настання аварійної ситуації (Таблиця 1, SMS-повідомлення №1).

Тип	Текст повідомлення
SMS № 1	!!!Аварія в ЦО!!! ІТ-системи НЕДОСТУПНІ. Діяти згідно з аварійним планом
Дії співробітників Товариства після отримання цього сповіщення:	
ЦО	Співробітники ЦО переміщуються на резервні робочі місця поза межами ЦО (резервне відділення Товариства, дім співробітника, тощо), що заздалегідь визначені та погоджені безпосередніми керівниками.
Регіональні підрозділи	Співробітники регіональних підрозділів Товариства чекають відновлення роботи ІТ-систем, про що буде повідомлено додатково.

Тип	Текст повідомлення
SMS № 2	!!!Аварія в ЦО!!! ІТ-системи ВІДНОВЛЕНІ у резервному режимі. Можна приступати до роботи
Дії співробітників після отримання цього сповіщення:	
ЦО	Співробітники ЦО підключаються до ІТ-систем згідно з відповідною «Інструкцією» та виконують свою роботу.
Регіональні підрозділи	Співробітники регіональних підрозділів Товариства, після відновлення роботи ІТ-систем, продовжують виконувати свою роботу.

Тип	Текст повідомлення
SMS № 3	!!!Аварія в ЦО!!! ІТ-системи в резервному режимі будуть відключені за 15 хвилин. Завершити роботу.
Дії співробітників після отримання цього сповіщення:	
ЦО	Зберегти результати своєї роботи та завершити роботу в ІТ-системах. Співробітникам ЦО можна повертатися до свого основного місця роботи в ЦО, якщо наразі в цьому є сенс.
Регіональні підрозділи	Співробітникам регіональних підрозділів Товариства необхідно зберегти результати своєї роботи та завершити роботу в ІТ-системах.

Тип	Текст повідомлення
SMS № 4	!!!Аварія в ЦО ЛІКВІДОВАНА!!! Робота ІТ-систем повністю відновлена.
Дії співробітників після отримання цього сповіщення:	
ЦО	Робота всіх ІТ-систем повністю відновлена. Всі співробітники Товариства можуть приступати до роботи на своєму основному робочому місці.
Регіональні підрозділи	

Таблиця 1. Перелік та зміст повідомлень SMS-оповіщення

SMS-оповіщення виконується у суворій відповідності зі списком співробітників, зазначених у «Переліку осіб, які підлягають повідомленню у випадку аварійної ситуації» (таблиця 2).

№ п/п	Посада	Контакт
1	Керівництво Групи	Див. «Телефонний Довідник»
2	Директори регіональних офісів та регіональних управлінь	або у разі недоступності – «Довідник телефонів» (за поданням управління адміністрації та логістики)

Таблиця 2. Перелік осіб, які підлягають повідомленню у випадку аварійної ситуації

В SMS-оповіщенні може бути зазначено дату/час, з якого ІТ-сервіси будуть доступні з резервного ЦОД.

Дії співробітників товариства після настання аварійної ситуації

Після отримання оперативного SMS-оповіщення (Таблиця 1, SMS-повідомлення №1) про настання аварійної ситуації на корпоративний номер мобільного зв'язку керівники структурних підрозділів Групи виконують такі дії:

- Інформують своїх підлеглих про час недоступності ІТ-сервісів та забезпечують робочий процес таким чином, щоб мінімізувати втрати бізнесу на період тимчасової недоступності ІТ-сервісів;
- До зазначеного в SMS-оповіщенні часу забезпечують максимальну готовність підлеглого персоналу підключитися до ІТ-сервісів переміщених в резервний ЦОД;
- Керівники структурних підрозділів ЦО також забезпечують можливість своїм, заздалегідь визначеним співробітникам приступити у вказаний в SMS-оповіщенні час до роботи з ІТ-сервісами, які переміщені в резервний ЦОД.

Робота з ІТ-сервісами виконується на підставі документу «Покрокова інструкція отримання доступу до ІТ-сервісів Групи ПЗУ Україна за межами центрального офісу (у випадку аварійної ситуації в ЦО)». Співробітники департаменту інформаційних технологій при отриманні оповіщення від свого безпосереднього керівника про настання аварійної ситуації виконують роботи у чіткій відповідності документу «Інструкція відповідального співробітника департаменту ІТ. План дій під час аварії в ЦО».

Оповіщення про відновлення доступності ІТ-сервісів

Після відновлення та перевірки всіх ІТ-сервісів в резервному ЦОД, директор управління інфраструктури та експлуатації ІТ визначає відповідального співробітника департаменту інформаційних технологій, який негайно за допомогою сервісу оперативної SMS-розсилки на корпоративні номери мобільного зв'язку повідомляє керівництво Товариства та керівників структурних підрозділів про можливість початку роботи з ІТ-сервісами Товариства (Таблиця 1, SMS-повідомлення №2).

SMS-оповіщення виконується у суворій відповідності списку співробітників, зазначених в документі «Перелік осіб, які підлягають повідомленню у випадку аварійної ситуації».

Прийняття рішення про оголошення завершення аварійної ситуації

Рішення про оголошення завершення аварійної ситуації є дуже важливим рішенням та є обов'язком директора департаменту інформаційних технологій.

Рішення приймається на підставі оцінки результатів усунення аварійної ситуації.

Оповіщення про завершення аварійної ситуації

Після прийняття рішення про перенесення діяльності IT-сервісів в основний ЦОД, директор департаменту IT повідомляє про це директора управління інфраструктури та експлуатації IT.

Директор управління інфраструктури та експлуатації IT визначає відповідального співробітника департаменту інформаційних технологій, який негайно за допомогою сервісу оперативної SMS-розсилки на корпоративні номери мобільного зв'язку повідомляє керівництво Товариства та керівників структурних підрозділів Товариства про завершення аварійної ситуації (Таблиця 1, SMS-повідомлення №3).

SMS-оповіщення виконується у суворій відповідності списку співробітників, зазначених в документі «Перелік осіб, які підлягають повідомленню у випадку аварійної ситуації».

В SMS-оповіщенні може бути зазначено заплановані дату/час, з якого IT-сервіси будуть доступні з основного ЦОД.

Дії співробітників товариства після завершення аварійної ситуації

Після отримання оперативного SMS-оповіщення (Таблиця 1, SMS-повідомлення №3) про завершення аварійної ситуації на корпоративний номер мобільного зв'язку керівники структурних підрозділів Товариства виконують такі дії:

- Інформують своїх підлеглих про час недоступності IT-сервісів та забезпечують робочий процес таким чином, щоб мінімізувати втрати бізнесу на період тимчасової недоступності IT-сервісів;
- До зазначеного в SMS-оповіщенні часу забезпечують максимальну готовність підлеглого персоналу підключитися до IT-сервісів переміщених в основний ЦОД;
- Керівники структурних підрозділів ЦО також забезпечують можливість заздалегідь визначеним співробітникам приступити у зазначений в SMS-оповіщенні час до роботи з IT-сервісами.

Співробітники департаменту інформаційних технологій при отриманні оповіщення від свого безпосереднього керівника про завершення аварійної ситуації виконують роботи у чіткій відповідності документу «Інструкція відповідального співробітника департаменту IT. План дій під час аварії в ЦО» та відповідним інструкціям з регулярної підтримки (Operations) IT-сервісів в штатному режимі.

Оповіщення про повне завершення відновлювальних робіт

Після відновлення та перевірки всіх IT-сервісів в основному ЦОД, директор управління інфраструктури та експлуатації IT визначає відповідального співробітника департаменту інформаційних технологій, який негайно за допомогою сервісу оперативної SMS-розсилки на корпоративні номери мобільного зв'язку повідомляє керівництво Групи та керівників структурних підрозділів Групи про можливість початку роботи з усіма IT-сервісами та системами Групи (Таблиця 1, SMS-повідомлення №4).

ПРИНЦИПИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕРЕРВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ

В ЧАСТИНІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Мета документу

Документ регулює окремі аспекти діяльності небанківської фінансової групи «Група ПЗУ Україна» (далі – Група) в частині управління персоналом, спрямовані на забезпечення безперервності діяльності Групи та реалізації ключових функцій.

1. Ключові посади – це критичні для бізнесу посади, які можуть займати тільки спеціалісти високої кваліфікації та досвіду, що мають високий попит на ринку праці України. До них належать керівники страховика та особи, які виконують ключові функції, визначені відповідно до закону «Про страхування».
2. Головним інструментом реагування Групи на можливі негативні події, пов'язані з відсутністю осіб, що виконують ключові функції та забезпечують ключові процеси, є наявність кадрового резерву. Перелік критичних посад, принципи та конкретний порядок формування кадрового резерву визначено у окремому документі Групи - «Політиці щодо створення та управління кадровим резервом». Для забезпечення безперервності діяльності Група забезпечує наявність щонайменше двох осіб, що володіють відповідними навичками та інструментами для виконання кожної ключової функції чи забезпечення ключового бізнес-процесу.
3. Порядок заміщення ключових осіб страховика, які не вимагають погодження регулятором.
 - 3.1. У разі тимчасової неможливості ключовою особою виконувати свої функції, Товариство повинно виконати такі дії:
 - Призначити іншу особу, що тимчасово виконує обов'язки ключової особи.
 - 3.2. У разі неможливості ключовою особою виконувати свої функції на постійній основі, Товариство повинно виконати такі дії:
 - Призначити іншого співробітника на роль цієї ключової особи;
 - Розпочати процес пошуку співробітника, який після відповідного навчання та підготовки зможе виконувати ключові функції.
 - 3.3. У разі наявності обставин, що не дають можливості призначити іншу особу для здійснення цих функцій на постійній основі, Товариство повинно виконати такі дії:
 - Провести цінове дослідження з метою вибору партнера для аутсорсингу потрібної послуги (у сфері та обсязі, дозволеному законодавством);
 - Після визначення партнера укласти з ним строковий договір аутсорсингу;
 - Розпочати процес пошуку співробітників, які після відповідного навчання та підготовки зможуть забезпечувати ключові процеси.
4. Порядок заміщення ключових осіб страховика, які вимагають погодження регулятором.

- 4.1. У разі тимчасової неможливості ключовою особою, узгодженою регулятором, виконувати свої функції, Товариство повинно виконати такі дії:
- Призначити іншу особу, що тимчасово виконує обов'язки ключової особи.
- 4.2. У разі неможливості ключовою особою, узгодженою регулятором, виконувати свої функції на постійній основі, Товариство повинно виконати наступні дії:
- Призначити іншу особу, що тимчасово виконує обов'язки ключової особи;
 - Ініціювати погодження цієї особи регулятором;
 - Розпочати процес пошуку співробітника, який після відповідного навчання та підготовки зможе виконувати ключові функції.
- 4.3. У разі наявності обставин, що не дають можливості отримати погодження регулятора та/або у разі неможливості особою, що тимчасово виконує обов'язки ключової особи, здійснення цих функцій на постійній основі, Товариство повинно виконати такі дії:
- Провести цінове дослідження з метою вибору партнера для аутсорсингу потрібної послуги (у сфері та обсязі, дозволеному законодавством);
 - Після визначення партнера погодити договори аутсорсингу з регулятором;
 - Розпочати процес пошуку співробітників, які після відповідного навчання та підготовки зможуть виконувати ключові функції.