

1. ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ VOICELAND

1.1. Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών

Η Voiceland στα πλαίσια των επιχειρησιακών της λειτουργιών διαχειρίζεται τηλεπικοινωνιακά συστήματα μέσω των οποίων προσφέρει υπηρεσίες τηλεφωνίας στην πελατειακή της βάση. Η προστασία των συγκεκριμένων συστημάτων όπως και των δεδομένων επικοινωνίας, είναι στρατηγικής σημασίας για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας και του απορρήτου των προσφερόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Η Διοίκηση αναγνωρίζοντας την κρισιμότητα των πληροφοριών και πληροφοριακών συστημάτων στην εκτέλεση των επιχειρησιακών λειτουργιών της εταιρείας, υποστηρίζει και προάγει ενέργειες που σκοπό έχουν τη διασφάλιση της ασφαλούς λειτουργίας των συστημάτων. Για το λόγο αυτό η εταιρεία έχει αναπτύξει και εφαρμόζει Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών στοχεύοντας:

- Στη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, διαθεσιμότητας και ακεραιότητας των πληροφοριών που διαχειρίζεται
- Στην προστασία των δεδομένων επικοινωνίας των πελατών της
- Στη συμμόρφωση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις στις οποίες υπόκειται η λειτουργία της
- Στην άμεση αντιμετώπιση περιστατικών που ενδέχεται να παραβιάσουν την Ασφάλεια Πληροφοριών

Για το λόγο αυτό:

- Ορίζονται οι οργανωτικές δομές που είναι απαραίτητες για την παρακολούθηση θεμάτων σχετικών με την Ασφάλεια Πληροφοριών
- Ορίζονται τα τεχνικά μέτρα ελέγχου και περιορισμού της πρόσβασης σε πληροφορίες και πληροφοριακά συστήματα
- Καθορίζεται ο τρόπος διαβάθμισης των πληροφοριών ανάλογα με τη σπουδαιότητα και την αξία τους
- Περιγράφονται οι απαραίτητες ενέργειες προστασίας των πληροφοριών κατά τα στάδια της επεξεργασίας, αποθήκευσης και διακίνησής τους
- Καθορίζονται οι τρόποι ενημέρωσης και εκπαίδευσης των υπαλλήλων και των συνεργατών της εταιρείας σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών
- Προσδιορίζονται οι τρόποι αντιμετώπισης περιστατικών Ασφάλειας Πληροφοριών
- Περιγράφονται οι τρόποι με τους οποίους διασφαλίζεται η ασφαλής συνέχεια των επιχειρησιακών λειτουργιών της εταιρείας σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων ή σε περιπτώσεις καταστροφών

Η εταιρεία πραγματοποιεί εκτιμήσεις των κινδύνων που σχετίζονται με την Ασφάλεια Πληροφοριών σε τακτικά χρονικά διαστήματα και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την

αντιμετώπισή τους. Εφαρμόζει πλαίσιο αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών Ασφάλειας Πληροφοριών μέσω του οποίου καθορίζονται δείκτες απόδοσης, περιγράφεται η μεθοδολογία μέτρησής τους, παράγονται περιοδικές αναφορές και ανασκοπούνται από τη Διοίκηση της εταιρείας με σκοπό τη συνεχή βελτίωση του συστήματος.

Ο Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και παρακολούθηση των πολιτικών και διαδικασιών που σχετίζονται με την Ασφάλεια Πληροφοριών και την ανάληψη των απαραίτητων πρωτοβουλιών για την εξάλειψη όλων εκείνων των παραγόντων που μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο τη διαθεσιμότητα, ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των πληροφοριών της εταιρείας.

Το σύνολο των υπαλλήλων της εταιρείας και των συνεργατών της με πρόσβαση σε πληροφορίες και πληροφοριακά συστήματα έχει την ευθύνη της τήρησης των κανόνων της εφαρμοζόμενης εταιρικής Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών.

1.2. Πολιτική Χρήσης Υπηρεσιών Νέφους (Cloud)

Η Voiceland για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών έχει αναπτύξει και λειτουργεί συστήματα βασισμένα σε virtual υποδομές. Η ανάπτυξη των συστημάτων γίνεται με τρόπο ώστε να εκμεταλλεύεται την υψηλή διαθεσιμότητα των υποδομών που προσφέρονται από παρόχους υπηρεσιών νέφους και να εξασφαλίζει τη συνέχεια των επιχειρησιακών της λειτουργιών.

Τα χαρακτηριστικά των λαμβανόμενων υπηρεσιών νέφους περιγράφονται σε σχετικές συμβάσεις ή στους όρους χρήσης που είναι διαθέσιμοι στις ιστοσελίδες των παρόχων υπηρεσιών νέφους.

Η εταιρεία προκειμένου να διασφαλίσει την εμπιστευτικότητα, διαθεσιμότητα και ακεραιότητα των υπηρεσιών της, αναπτύσσει τις υποδομές της σε παρόχους που ακολουθούν τις βέλτιστες πρακτικές ως προς την Ασφάλειας Πληροφοριών.

Οι Virtual Servers είναι εγκατεστημένοι σε παρόχους υπηρεσιών νέφους στην Ελληνική επικράτεια και σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών χρησιμοποιούνται κρυπτογραφημένα αποθηκευτικά μέσα. Η σύνδεση των υπαλλήλων της εταιρείας στις Virtual υποδομές γίνεται μέσω προσωπικών λογαριασμών και κωδικών που ικανοποιούν τις βέλτιστες πρακτικές σε σχέση με την πολυπλοκότητα και τη συχνότητα αλλαγής.

Η προστασία των συστημάτων εξασφαλίζεται μέσω της ανάπτυξης μηχανισμών ή χρήσης υπηρεσιών που ελέγχουν τις διακινούμενες πληροφορίες και απορρίπτουν την κίνηση που δεν προέρχεται από τις καθορισμένες πηγές.

Η εταιρεία μέσω εξειδικευμένων συστημάτων λογισμικού, παρακολουθεί σε συνεχή βάση τη διαθεσιμότητα και το επίπεδο χρήσης των συστημάτων της προκειμένου να εντοπίζει έγκαιρα και να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά περιστατικά μη ορθής λειτουργίας.

1.3. Πολιτική Ποιότητας

Αποστολή της Voiceland είναι η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών και η συνεχής αξιοποίηση και ενσωμάτωση των VoIP τεχνολογιών για τη βελτίωση της καθημερινότητας των πελατών μας.

Όραμα της Voiceland είναι η ανάπτυξη της δραστηριότητας μας, να συνδέεται άρρηκτα με την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων των πελατών μας. Η αξιοπιστία, η υποστήριξη και η διασφάλιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μας, αποτελεί κύριο γνώμονα της πορείας μας.

Στόχοι μας είναι:

- Αξιοπιστία σε όλες τις δραστηριότητες και δράσεις της εταιρίας.
- Υψηλή ποιότητα, ανταγωνιστικότητα και διαθεσιμότητα για το σύνολο των υπηρεσιών και της υποστήριξης που προσφέρουμε στους πελάτες μας.

- Συνέπεια και ακεραιότητα σε κάθε μας ενέργεια, συνδυασμένα με υψηλή αίσθηση ευθύνης
- Εξασφάλιση της συνεχούς & επιτυχούς πορείας της εταιρίας στην ελληνική αγορά

Προκειμένου να επιτύχουμε τα παραπάνω, εκφράζουμε την **Δέσμευση** μας στις εξής αρχές:

- την άριστη επικοινωνία και ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας
- την επιλογή εξειδικευμένων στελεχών και τη συνεχή εκπαίδευσή τους
- την αξιοπιστία των συνεργατών και των προμηθευτών της εταιρίας και τη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσής τους
- την τήρηση ποιοτικών, χρονικών και οικονομικών δεσμεύσεων
- τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της εταιρίας
- την συνεχή παρακολούθηση και εφαρμογή της Νομοθεσίας
- την συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015

1.4. Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας

Η Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας αποτελεί πρωταρχική προτεραιότητα της Voiceland προκειμένου:

- Να διασφαλίσει τη συνέχιση των κρίσιμων δραστηριοτήτων της εταιρίας σε περίπτωση διακοπής, περιστατικού ή κρίσης
- Να επιστρέψει σε κανονικά επίπεδα λειτουργίας το ταχύτερο δυνατόν, εφόσον η διακοπή δεν μπορεί να αποφευχθεί,
- Να προστατεύσει τα συμφέροντα της εταιρείας και όσων συναλλάσσονται με αυτή και την εμπιστεύονται για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών
- Να μειώσει το λειτουργικό της κίνδυνο και τη ζημιά που μπορεί να προκύψει στη φήμη και την αξιοπιστία της εταιρείας σε περίπτωση κρίσης
- Να μεγιστοποιήσει την αξιοπιστία των πληροφοριακών πόρων της εταιρείας.

Η εφαρμογή Πολιτικών, Διαδικασιών και Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας στοχεύει στα ακόλουθα:

- Διαφύλαξη της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της εταιρείας
- Δημιουργία συστηματικού πλαισίου σχεδιασμού και αξιολόγησης των απαιτήσεων επιχειρησιακής συνέχειας για όλες τις δραστηριότητες της εταιρίας
- Τεκμηρίωση πολιτικών, Στρατηγικής και Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας, μέσω των οποίων το προσωπικό θα είναι άρτια εκπαιδευμένο ώστε να αντιμετωπίσει κρίσιμα περιστατικά διακοπής
- Διασφάλιση ενός ελάχιστου αποδεκτού επιπέδου λειτουργίας της εταιρίας και παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ακόμα και υπό τις πλέον αντίξοες συνθήκες
- Συστηματικό έλεγχο του σχεδιασμού μίσθωσης υποδομών και πληροφοριακών συστημάτων
- Διαρκή ενημέρωση της διοίκησης και του προσωπικού σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας
- Άμεσο και αποτελεσματικό χειρισμό περιστατικών που διακόπτουν τη λειτουργία της εταιρείας
- Πλήρη δέσμευση της Διοίκησης στην πιστή εφαρμογή όλης της κείμενης εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας και των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τις συμβάσεις με τους πελάτες της.

Ο Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Συνέχειας έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την παρακολούθηση της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, καθώς και για την ενημέρωση όλου του προσωπικού για την Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας και την περιοδική αναθεώρησή της.

Το σύνολο του προσωπικού της εταιρείας που εμπλέκεται στις δραστηριότητες και διαδικασίες που περιγράφονται και αφορούν στη διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας έχει την ευθύνη να εφαρμόζει την πολιτική και τις ανάλογες Διαδικασίες στον τομέα της εργασίας του.