

Plan Ciągłości Działania w przypadku Epidemii

Postępowanie

1. Określenie stopnia zagrożenia i możliwości kontynuowania pracy.
2. Monitorowanie komunikatów, rozporządzeń i zaleceń:
 - Generalnego Inspektora Sanitarnego - <https://gis.gov.pl/>
 - Ministerstwa Zdrowia - <https://pacjent.gov.pl/>
 - Narodowego Funduszu Zdrowia - <https://www.nfz.gov.pl/>
 - Narodowego Instytutu Zdrowia Publicznego - <https://www.pzh.gov.pl/>
3. Ograniczenie udziału i organizowania spotkań biznesowych i wyjazdów służbowych. Preferowane rozwiązania to telekonferencje, wideokonferencje, komunikacja mailowa i rozmowy telefoniczne,
4. Zakup i wyposażenie pracowników banku w środki ochrony zabezpieczające i zapobiegające przenoszeniu się chorób zakaźnych (płyny dezynfekujące, maski ochronne, rękawiczki jednorazowe, itp.).
5. W przypadku zauważenia większej liczby operacji gotówkowych, zalecenie placówkom banku możliwie jak najszybszego zamawiania gotówki.
6. Należy zadbać o zapewnienie zastępstwa kluczowych pracowników Banku poprzez zastosowanie separacji lub izolacji domowej.
7. W przypadku powrotów pracowników z zagranicy kontakt ze stacją sanitarno-epidemiologiczną oraz zalecenie kwarantanny domowej. Wykaz stacji sanitarno-epidemiologicznych dostępny jest pod linkiem: <https://gis.gov.pl/>
8. W przypadku wystąpienia niemożności kontynuowania pracy w normalnym zakresie:
 - w placówkach banku, w którym wystąpiło zarażenie należy zastosować kwarantannę pracowników znajdujących się w danej placówce oraz powiadomienie o fakcie zakażenia/zarażenia Państwowego Powiatowego Inspektoratu Sanitarnego.
 - w przypadku wystąpienia epidemii choroby zakaźnej pracowników w Centrali Banku, przeniesienie krytycznych procesów biznesowych do Centrum Zapasowego w oraz powiadomienie o fakcie zakażenia/zarażenia Państwowego Powiatowego Inspektoratu Sanitarnego.
9. W przypadku konieczności wstrzymania obsługi Klienta w placówkach banku wynikającej z epidemii, należy poinformować o tym fakcie wszystkich Klientów za pomocą wszelkich dostępnych narzędzi (strona internetowa, komunikaty SMS, za pomocą kanału w Internet Banking, informacja na bankomacie, informacja na drzwiach banku, itp.).
10. W przypadku wstrzymania obsługi Klienta w placówkach banku należy Klientom zapewnić dostęp do środków finansowych za pomocą bankomatów oraz możliwość realizacji transakcji za pomocą usług elektronicznych (Internet Banking, aplikacja mobilna, transakcje kartą, ipt.)
11. Zachęcanie klientów do realizowania płatności bez użycia gotówki np. za pomocą karty, poprzez bankowość elektroniczną, bankowość mobilną oraz do ograniczania wizyt w placówkach banku do niezbędnego minimum,
12. W przypadku braku możliwości realizacji kluczowych procesów w żadnej z

	<p>Placówek Banku, należy odizolowanym pracownikom zlecić wykonywanie obowiązków służbowych w trybie pracy zdalnej.</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Pracownik ze zleconą pracą zdalną powinien zostać wyposażony w odpowiednio skonfigurowany komputer przenośny wraz z niezbędnym oprogramowaniem do zabezpieczonego połączenia zdalnego. Uruchomienie połączenia zdalnego z Bankiem zostało opisane w „Procedurze uruchomienia zdalnego połączenia z Bankiem.” stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszego planu. 14. Zlecenie odpowiednim służbom dezynfekcję lokali w placówkach, w których stwierdzono przypadki zarażeń epidemicznych. 15. Określenie możliwości wznowienia procesów krytycznych w placówkach Banku. 16. W przypadku braku przeciwwskazań do wznowienia obsługi Klienta i pozostałych procesów krytycznych zaangażować odizolowanych pracowników do wykonywania obowiązków służbowych. 17. Poinformowanie Klientów o wznowieniu pracy placówki/banku stosownymi komunikatami za pomocą wszelkich dostępnych narzędzi (strona internetowa, komunikaty SMS, za pomocą kanału w Internet Banking, informacja na bankomacie, informacja na drzwiach banku, itp.). 18. Po odtworzeniu możliwości pierwotnego działania procesów krytycznych: <ul style="list-style-type: none"> ▪ kontrola poprawności działania systemu ▪ podjęcie normalnej obsługi ▪ obserwacja stanu zdrowia pracowników.
Uczestnicy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prezes Zarządu <ul style="list-style-type: none"> ▪ kierowanie wykonaniem procedury 2. Administrator Systemu Informatycznego <ul style="list-style-type: none"> ▪ kontakt z firmami serwisowymi ▪ nadzór nad pracą zewnętrznych dostawców i firm serwisowych ▪ kontrola prawidłowości pracy w trybie zdalnym 3. Pracownik ds. Organizacyjnych <ul style="list-style-type: none"> ▪ zapewnienie odpowiedniej ilości środków ochrony (płyny dezynfekujące, maski ochronne, rękawiczki jednorazowe, itp.), ▪ zapewnienie zastępstwa kluczowych pracowników Banku poprzez zastosowanie separacji lub izolacji, ▪ koordynacja przywrócenia pierwotnego stanu obsługi w placówkach banku 4. Wyznaczeni w czasie wykonywania procedury pracownicy <ul style="list-style-type: none"> ▪ wykonywanie zleconych poleceń
Zasoby	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedura uruchomienia zdalnego połączenia z Bankiem 2. Linie telefoniczne stacjonarne 3. Telefony komórkowe 4. Środki transportu 5. Odpowiednia ilość komputerów przenośnych 6. Odpowiednio wyposażone Centrum Zapasowe w

Procedura uruchomienia zdalnego połączenia z Bankiem

Tytuł:	Procedura zdalnego połączenia z Bankiem
Sporządził:	
Data:

Zastosowanie procedury:

Dokument opisuje czynności które należy wykonać na komputerze przenośnym w celu połączenia się z Bankiem np. za pomocą darmowego klienta OpenVPN umożliwiającego zdalną pracę.

Rozpoczęcie połączenia zdalnego:

Niezbędne zasoby:

- Komputer z zainstalowanym oprogramowaniem OpenVPN wraz z plikiem konfiguracyjnym
- Dostęp do sieci Internetu.
- Włączony dostęp zdalny na wskazanej stacji roboczej.

Wymagane umiejętności i uprawnienia:

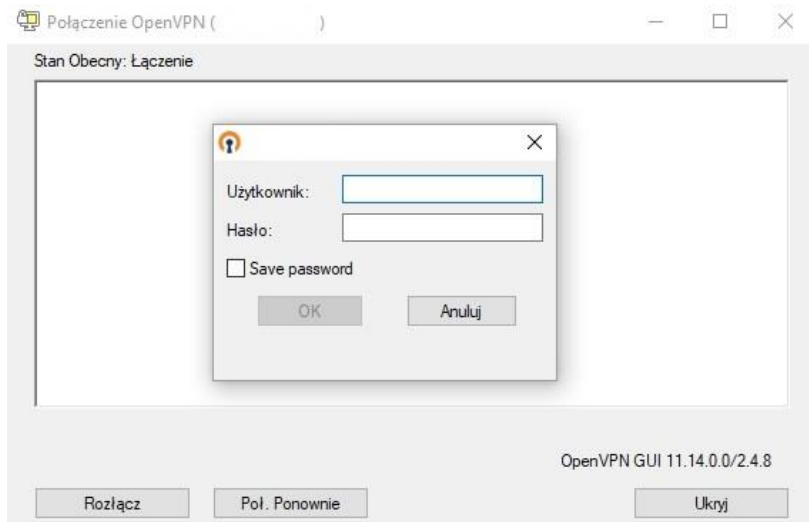
- Podstawowa znajomość systemu Windows
- Niezbędne uprawnienia w Systemie oraz przynależność do następujących grup w ActiveDirectory:

Czynności do wykonania

1. Kliknij na ikonę



2. Po uruchomieniu programu wpisujemy poświadczenia domenowe.



Użytkownik: nazwa domenowa użytkownika, np. [nazwa użytkownika]@[nazwa domeny]

Hasło: hasło użytkownika

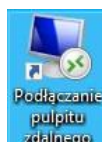
3. Po połączeniu z bankiem w prawym dolnym rogu ekranu wyświetli się następujący komunikat:



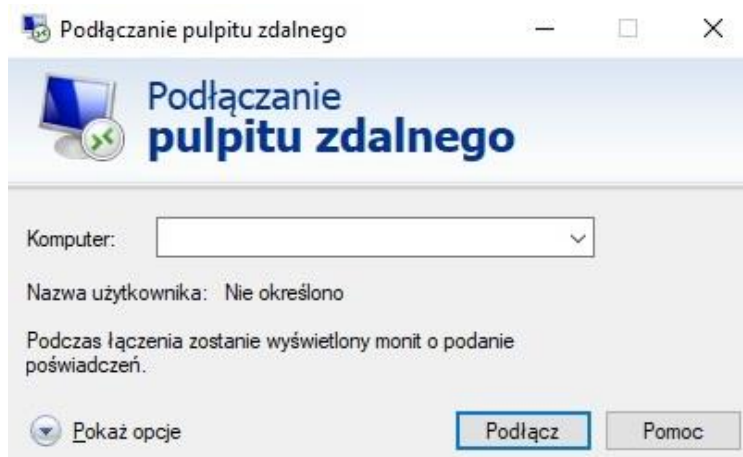
4. Połączenie zdalne możliwe jest z:

- Komputerem (IP:.....)
- Komputerem (IP:.....)
- Komputerem (IP:.....)
- Serwerem..... (IP:.....)

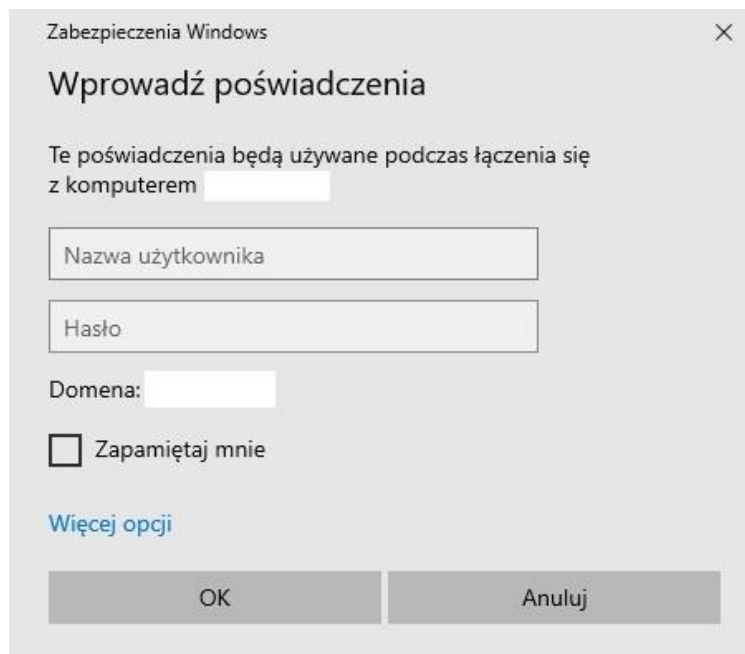
5. W celu połączenia z komputerem należy uruchomić „Podłączenia pulpitu zdalnego”



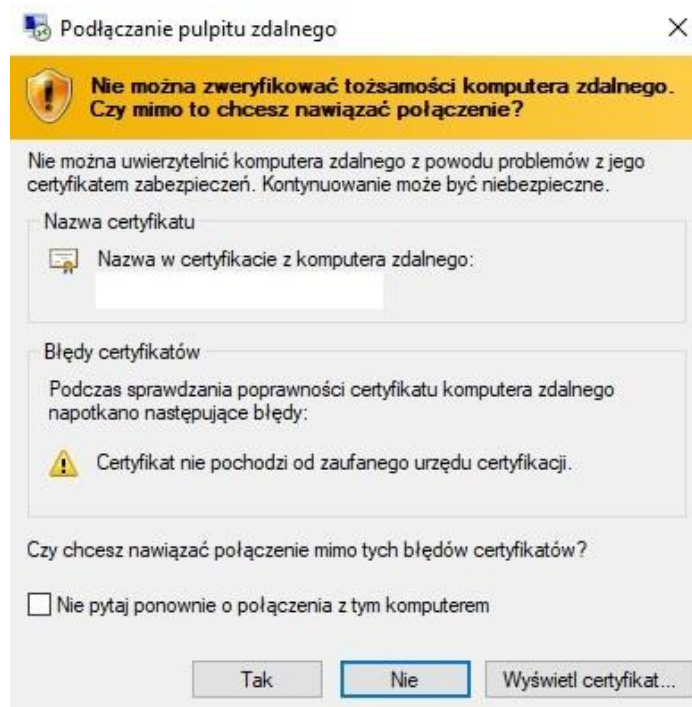
6. W polu Komputer wpisujemy [nazwa komputera lub IP] i wciskamy przycisk *Podłącz*.



7. Następnie logujemy się za pomocą loginu i hasła do ActiveDirectory i wciskamy przycisk *Podłącz*



7. W przypadku pojawienia się ostrzeżenia „*Nie można zweryfikować tożsamości komputera zdalnego. Czy mimo to chcesz nawiązać połączenie?*” wciskamy przycisk *Tak* w celu połączenia z komputerem zdalnym.



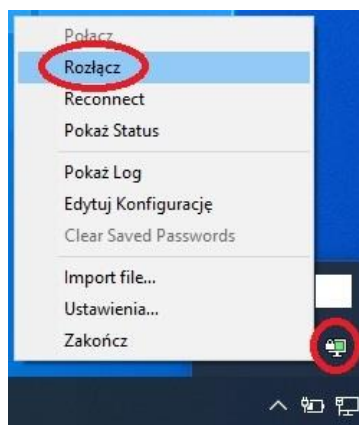
Za pomocą zdefiniowanych reguł monitorujących Administrator Systemu zostanie powiadomiony o rozpoczętej sesji połączenia zdalnego.

Zakończenie połączenia zdalnego po zakończonej pracy:

1. Po zakończeniu pracy zdalnej należy wylogować się z połączenia zdalnego.
2. Następnie w celu zakończenia pracy zdalnej należy kliknąć ikonę znajdującą się w prawym dolny rogu ekranu



3. Klikamy prawym klawiszem myszy na ikonkę jak na poniższym obrazku i z menu wybieramy połączenie z baniem a z podmenu opcję *Rozłącz*



Za pomocą zdefiniowanych reguł monitorujących Administrator systemu zostanie powiadomiony o zakończonej sesji połączenia zdalnego.

W przypadku problemów technicznych należy skontaktować się z:

- Administratorem Systemu Informatycznego – Tel:.....