

ПРОГРАММА ПОДГОТОВЛЕНИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСТОЙЧИВОСТИ БИЗНЕСА





CITY of **BOSTON**
*Regional Catastrophic
Preparedness Grant Program*



Кендалл Бобула
Директор
планирования и
подготовления



Кристин Коллинс
Директор проекта



Мадисон Ходли
Специалист по действиям в
чрезвычайных ситуациях,
Бостон



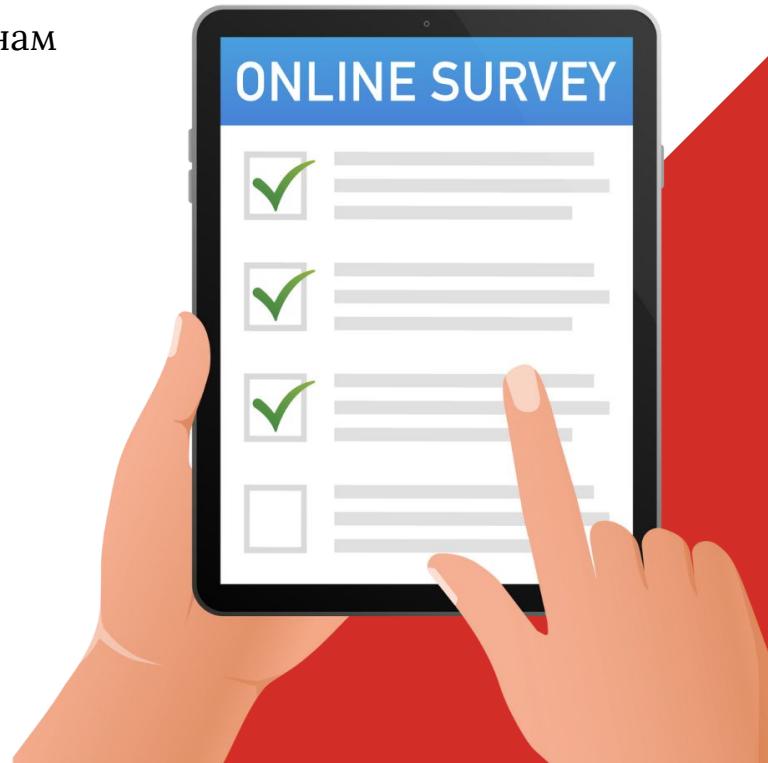
Аланна Безас
Специалист по действиям
в чрезвычайных ситуациях,
Провиденс

Предварительный опрос

Пожалуйста, отсканируйте **QR-код** и заполните
предварительный опрос!

Ваши ответы являются анонимными и помогут нам
лучше понять Ваше восприятие риска и уровень
подготовленности перед участием в этой
программе.

Спасибо!



ПОРЯДОК ДНЯ

Обзор 5-10 минут

План действий в чрезвычайных
ситуациях 10 минут

План обеспечения устойчивости
бизнеса 50 минут

Перерыв 5-10 минут

Обучение + упражнения 25 минут

Основные выводы 5 минут

Что такое планирование устойчивости бизнеса?

Это процедуры и ресурсы, которые помогают предприятию продолжать работу во время сбоев и восстанавливать нормальную деятельность с минимальным ущербом для бизнеса.

ПРИМЕРЫ ПРОБЛЕМ

Отказ в доступе к объекту
(например, повреждение здания в результате наводнения или пожара)

Отказ в обслуживании из-за сокращения персонала (например, пандемия, проблема с общественным транспортом)

Отказ в обслуживании из-за сбоя оборудования или систем (например, проблема с компьютерным оборудованием, перебой в подаче электроэнергии)

Почему важно планировать устойчивость бизнеса?

ПОСЛЕ КАТАСТРОФЫ

43%

предприятий
никогда не
возобновляют
свою
деятельность

51%

предприятий
закрываются в
течение двух лет

75%

предприятий
проваливаются в
течение трех лет

Почему важно планировать устойчивость бизнеса?



Избегание рисков

Поддержка/улучшение операционной деятельности

Захита репутации

Сохранение клиентов

Безопасность и благополучие сотрудников

Финансовая стабильность

Управление логистической схемой

Предотвращение юридических рисков и судебных исков

Обзор планирования устойчивости бизнеса



Возможное нарушение деятельности

Какие опасности
могут повлиять на
Ваш бизнес?

Экстренные меры

Какие
немедленные
меры необходимо
принять для
защиты жизни и
имущества?

Бесперебойная деятельность

Какие меры можно
принять для
продолжения
деятельности
предприятия?

Восстановление бизнеса

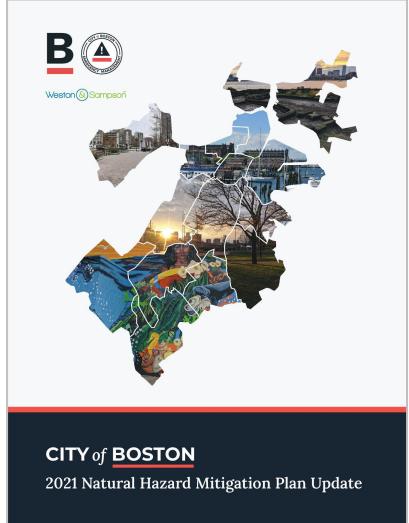
Какие меры можно
принять для
возврата к
нормальной
деятельности?

Осведомленность об опасностях



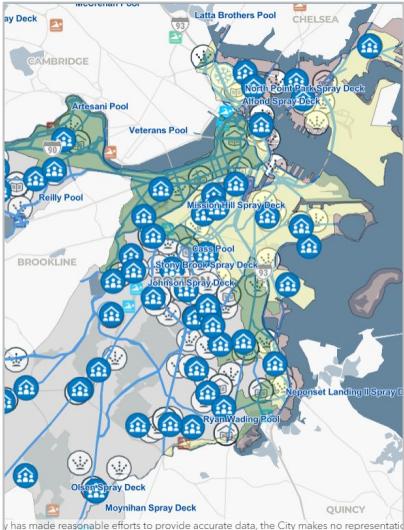
Ресурсы для понимания Вашего риска

ПЛАН ПО СНИЖЕНИЮ ОПАСНОСТИ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ (NATURAL HAZARD MITIGATION PLAN)

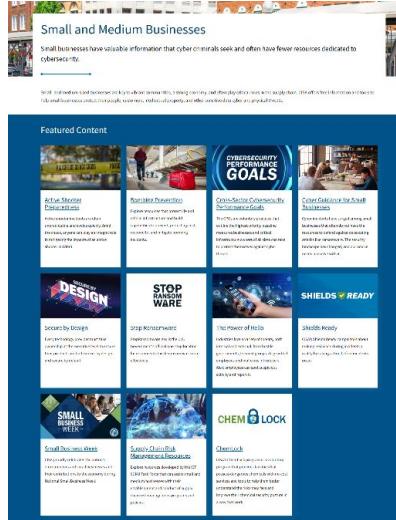


Boston.gov/emergency

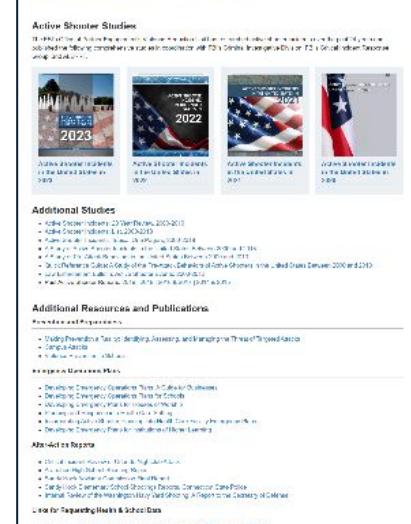
ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА



CISA: КИБЕРАТАКА



FBI: УГРОЗА



Справочник для планирования устойчивости бизнеса

1

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Защита жизни и имущества

Процедуры связи

План эвакуации

Занятие ближайшего укрытия

Безопасность имущества и оборудования

Инструкции по действию в чрезвычайных ситуациях

2

ПЛАН УСТОЙЧИВОСТИ БИЗНЕСА

Продолжение работы и восстановление нормального режима работы

Контрольный список для планирования

Основные бизнес-функции (стратегии обеспечения непрерывности и восстановления)

Процедуры связи

Обновление плана

Приложения/дополнительные материалы

3

ОБУЧЕНИЕ + УПРАЖНЕНИЯ

Подготовьте персонал и проверьте эффективность планов

Обучение

Симуляция нарушения

Руководство по выполнению упражнений

Видео + ресурсы

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Какие немедленные меры необходимо принять для защиты жизни и имущества?

1.1 Процедуры связи

1.2 План эвакуации

1.3 Занятие ближайшего укрытия

1.4 Защита имущества и оборудования

1.5 Инструкции по действию в чрезвычайных ситуациях

Как распознать и сообщить о происшествии



Сообщение о чрезвычайных ситуациях: позвоните по номеру 9-1-1 и обратитесь к **Приложению F** шаблона плана обеспечения устойчивости бизнеса, чтобы найти дополнительные ресурсы.



Уведомление сотрудников: Проинформируйте сотрудников о происшествии и дайте им указания по обеспечению безопасности людей и защиты имущества.



Нестандартные чрезвычайные ситуации: в случае таких инцидентов, как кибератаки или сбоя в работе компьютерных технологий, уведомьте соответствующий персонал или партнеров по обслуживанию.

Системы предупреждения и оповещения

	Система	Расположение/панель управления или точка доступа
Системы предупреждения	Пожарная сигнализация	Карта/описание мест расположения сигнализации во всех помещениях
	Общественное обращение	Инструкции по доступу и использованию домофонов, громкоговорителей и т. д.
	Другие	Карта/описание других сигнализаций (например, сигнализация угарного газа) во всех помещениях
Системы оповещения	Электронная	Список электронных систем оповещения, используемых в чрезвычайных ситуациях (например, текстовые сообщения, электронная почта, приложения для оповещения, программы массового оповещения)
	Схема телефонных звонков	Руководство по доступу и следованию указанной схеме телефонных звонков для правильного порядка уведомления
	Двусторонняя радиосвязь	Карта/описание местоположения двусторонних радиоприемников
	Другие	Карта/описание любых других систем оповещения о чрезвычайных ситуациях

Предупреждающие и уведомляющие сообщения

Если это безопасно в чрезвычайной ситуации, используйте следующий шаблон в качестве руководства для объявления о ситуации всем на рабочем месте.

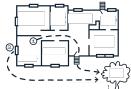
Внимание всем сотрудникам и клиентам, это экстренное объявление.

В [укажите местоположение] произошло/а [укажите чрезвычайную ситуацию]. В целях безопасности немедленно [укажите соответствующие действия: эвакуируйтесь, укройтесь на месте и т.д.].

[Укажите какие-либо дополнительные шаги].

Службы экстренного реагирования уже выехали на место. Следуйте всем инструкциям персонала и направляйтесь в [указанную безопасную зону]. Сохраняйте спокойствие и при необходимости помогайте другим.

Эвакуация



Помощь нуждающимся: назначьте ответственного за помощь сотрудникам или клиентам с ограниченными возможностями передвижения и определите зону эвакуационной помощи.

Четко обозначьте выходы: убедитесь, что все аварийные выходы имеют маркировку и хорошо видны.

Создайте маршрут эвакуации в чрезвычайных ситуациях: удостоверьтесь, что в план включается копия карты.



Определите место сбора: определите специальное безопасное место сбора за пределами здания.

Назначьте ответственного за выполнение мер безопасности: назначьте человека, который будет отвечать за всех сотрудников и посетителей.

Занятие ближайшего укрытия



Обозначьте зону укрытия: обозначьте в здании безопасную зону для укрытия, желательно без окон и с запирающейся дверью.



Запаситесь предметами первой необходимости для укрытия: убедитесь, что укрытие оснащено необходимыми предметами первой необходимости.



Знайте системы здания: найдите системы отопления, вентиляции, кондиционирования и т. д., чтобы при необходимости быстро их отключить.



Распределение обязанностей: определите конкретные обязанности сотрудников на время пребывания в укрытии.



Подготовьте список контактов на случай чрезвычайных ситуаций: убедитесь, что персонал имеет доступ к списку контактов на случай чрезвычайных ситуаций.



Держите устройства заряженными: заряжайте радиоприемники и телефоны, а зарядные устройства храните в специально отведенном месте в укрытии.

Защита имущества и оборудования



Безопасность превыше всего: охраняйте имущество только в том случае, если это безопасно.



Определите предметы, которые необходимо обезопасить: отметьте, какое имущество, оборудование или документы необходимо спасти.



Найдите предметы: запишите местонахождение этих предметов.



Предоставьте инструкции: перечислите подробные шаги по обеспечению безопасности каждого предмета.



Ориентировочное время: укажите ориентировочное время, необходимое для обеспечения безопасности каждого предмета.



См. инструкции по действию в чрезвычайных ситуациях для советов, касающихся конкретных опасностей.

- Пожар
- Чрезвычайные медицинские ситуации
- Угроза взрыва
- Подозрительные вещества
- Патогенные микроорганизмы, передаваемые через кровь
- Отключение электроэнергии
- Разлив бензина/химических веществ
- Утечка природного газа/пропана
- Суровые погодные условия
- Наводнения
- Спасение имущества от наводнения
- Загрязнение продукции
- Выход из строя холодильника/безопасность пищевых продуктов
- Загрязнение воды/приказ кипятить воду
- Ограбление
- Гражданские беспорядки
- Кибератака
- Прорыв водопровода

Название бизнеса	План действий в чрезвычайных ситуациях			
2. РУКОВОДСТВА ПО ДЕЙСТВИЯМ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ				
ПОЖАР				
<p>Если поступило сообщение о пожаре, включите пожарную сигнализацию (если она есть и еще не исключена), чтобы предупредить людей о необходимости эвакуации. Затем позвоните по номеру 911, чтобы оповестить пожарную службу. Представьте следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Название компании и адрес; ● Вид пожара (например, электрический, хищный, бумажный, химический); ● Местоположение пожара (здание и этаж); ● Тип пожарной сигнализации (например, детектор, ручной пожарный извещатель, срабатывания спринклеров); ● Местоположение пожарной сигнализации (например, здание и этаж); ● Имя лица, сообщившего о пожаре; ● Номер телефона для обратного звонка; ● Есть ли наличие эвакуационной команды для руководства эвакуацией сотрудников и посетителей. 				
Шаги				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Эвакуация: эвакуируйте людей из здания по эвакуационным маршрутам к основным местам сбора спасти. 2. Перенаправление: перенаправляйте людей из здания к лестницам и выходу в сторону, противоположную пожару. 3. Запрет: запрещайте покидание здания. 4. Учет всех сотрудников: проводите учет всех сотрудников и посетителей в месте сбора. 5. Встреча с пожарными: сообщите пожарным, если ли учили и есть ли пострадавшие. <p>Предоставьте обновленную информацию о характере чрезвычайной ситуации и принятых мерах. Предоставьте планы этажей здания, ключи и другую помощь по запросу.</p>				
Расположение огнетушителей				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Расположение</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table>		Расположение		
Расположение				

Инструкции по действию в чрезвычайных ситуациях- Пример: Пожар

Название бизнеса	План действий в чрезвычайных ситуациях																					
2. РУКОВОДСТВО ПО ДЕЙСТВИЯМ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ																						
ПОЖАР																						
<p>Если поступило сообщение о пожаре, включите пожарную сигнализацию (если она есть и еще не исключена), чтобы предупредить людей о необходимости звонка 911, чтобы оповестить пожарную службу. Предоставьте следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Название компании и адрес; • Вид пожара (например, электрический, жирный, бумага); • Местоположение пожара (здание и этаж); • Тип пожарной сигнализации (например, детектор, резервирование спринклеров); • Местоположение пожарной сигнализации (например, Имя лица, сообщившего о пожаре; Номер телефона для обратного звонка; Есть ли наличие эвакуационной команды для руководства посетителями. 																						
Шаги <ol style="list-style-type: none"> 1. Эвакуация: выкурийте людей из здания по эвакуационным маршрутам. 2. Порядок действий: организуйте людей из здания в противопожарную зону. 3. Запрет: запретите использование лифтов. 4. Учет всех сотрудников: проведите учет всех сотрудников. 5. Встреча с пожарными: сообщите пожарным, всех людей, находящихся в здании. Предоставьте обновленную информацию о характере пожара. Предоставьте планы этажей здания, ключи и т.д. 																						
Расположение огнетушителей <table border="1"> <thead> <tr> <th>Расположение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> </tbody> </table>		Расположение																				
Расположение																						
Системы противопожарной защиты <p>Задокументируйте системы противопожарной защиты, включая типы систем, местоположение, площадь или защищаемую от опасности зону, а также инструкции. Если Вы не уверены, обратитесь к арендодателю или владельцу здания.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Вид системы</th> <th>Место</th> <th>Пункт доступа/инструкции</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Спринклерная система</td> <td>Клапан управления</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Клапан управления</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Клапан управления</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Пожарный насос</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Специальные системы пожаротушения</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Вставить карту средств и систем противопожарной защиты</p>		Вид системы	Место	Пункт доступа/инструкции	Спринклерная система	Клапан управления		Клапан управления		Клапан управления		Пожарный насос		Специальные системы пожаротушения								
Вид системы	Место	Пункт доступа/инструкции																				
Спринклерная система	Клапан управления																					
	Клапан управления																					
	Клапан управления																					
Пожарный насос																						
Специальные системы пожаротушения																						

- **Расположение огнетушителей:** перечислите все места расположения огнетушителей в здании.
- **Системы противопожарной защиты:** определите и зафиксируйте подробную информацию о спринклерах, пожарных насосах и специальных системах пожаротушения.
- **Представьте визуальное сопровождение:** вставьте карту с отметками мест расположения всех средств и систем противопожарной защиты.

ПЛАН УСТОЙЧИВОСТИ БИЗНЕСА

Какие меры можно принять, чтобы продолжить ведение бизнеса и вернуться к нормальной деятельности?

2.1 Контрольный список для планирования

2.2 Вступление: цель, сфера применения, политики, делегирование полномочий

2.3 Стратегии обеспечения непрерывности и восстановления основных бизнес-функций

- A. Основные бизнес-функции
- B. Стратегии обеспечения непрерывности деятельности
- C. Стратегии восстановления деятельности

2.4 Процедуры связи

2.5 Обновление плана

2.6 Приложения

**Организуйте ключевые
документы и важную
информацию до того, как
произойдет сбой.**



Фотография: Кристин Хьюм, Unsplash

- Человеческие ресурсы/персонал
- Объекты
- Операционная деятельность
- Маркетинг/продажи
- Связи с общественностью
- Поставщики/продавцы
- Оборудование
- Информационные технологии
- Финансы
- Страхование
- Юридические вопросы
- Соответствие нормативным
требованиям

ЦЕЛЬ И СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Определяет, что входит в план и почему это важно:

- Как подготовиться к чрезвычайной ситуации или сбою
- Как продолжить работу после сбоя
- Как восстановить нормальную деятельность

ПОЛИТИКА

Удостоверьтесь, что Ваши решения в отношении плана соответствуют:

- Политике компании
- Отраслевым нормативам
- Законодательным требованиям

ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ

Определите, кто имеет полномочия принимать решения и реализовывать план в случае возникновения сбоев.

Действие или процесс, необходимый для предоставления продуктов или услуг. Длительное нарушение может привести к убыткам или краху бизнеса.

Деятельность

- Упаковка заказов
- Производство
- Доставка услуг

Логистика/система поставок

- Запасы поставок
- Дистрибуция
- Управление поставщиками

Юридические вопросы/ нормативные требования

- Управление контрактами
- Соблюдение нормативных требований
- Составление отчетов

Человеческие ресурсы

- Планирование рабочего графика
- Ведение кадровой документации
- Управление кадровыми информационными системами

Информационные технологии

- Управление данными
- Доступ в Интернет
- Кибербезопасность

Финансы

- Финансовая отчетность и бюджетирование
- Обработка заработной платы
- Кредиторская/дебиторская задолженность

Маркетинг/продажи

- Транзакции в точках продаж
- Связи с общественностью
- Обслуживание систем связи
- Управление социальными сетями и веб-сайтами

Объекты

- ОВК/освещение/бытовые услуги
- Эксплуатация и техническое обслуживание
- Безопасность и охрана

Исполнительное/стратегическое руководство

- Финансовые и операционные решения
- Управление рисками
- Отношения с заинтересованными сторонами



Пример основных бизнес-функций: **Пекарня**

- **Объекты и эксплуатация**

- Замешивание теста
- Выпечка
- Доставка товаров
- Хранение и охлаждение товаров

- **Система поставок и управление запасами**

- Заказ материалов (например, ингредиентов, контейнеров и т. д.)

- **Продажи и обслуживание клиентов**

- Пункт продажи в магазине
- Онлайн-заказы

- **Персонал**

- Кадровое обеспечение
- Расчет заработной платы

ЗАДАЧА: Составьте список основных бизнес-функций, которые Ваша организация должна поддерживать или быстро возобновлять после сбоя.

A

Каковы основные **продукты и услуги** Вашей компании, которые приносят доход или обслуживают клиентов?

Б

Какие **процессы** важны для Вашей деятельности и помогают поставлять Ваши продукты или услуги?

Основная бизнес-функция: [Вставьте название основной бизнес-функции.] Подробности/инструкции	
Приоритет восстановления <ul style="list-style-type: none"> • Критический • Высокий • Средний • Низкий 	Целевое время восстановления [Определите максимально допустимое время для возобновления работы функции после сбоя.]
Кто выполняет эту функцию? <u>Менеджер/супервайзер:</u> <u>Дополнительный персонал:</u> <u>Поставщики/продавцы:</u>	Кто выполняет эту функцию? <u>Менеджер/супервайзер:</u> <u>Дополнительный персонал:</u> <u>Поставщики/продавцы:</u>
Краткое описание того, как выполнить эту функцию <small>[Предоставьте пошаговые инструкции.]</small>	
Требуемое обучение <small>[Вставьте детали.]</small>	Что необходимо для выполнения этой функции? <small>Оборудование: Записи/отчеты: Расходные материалы: Коммунальные услуги: Площадь:</small>
Взаимозависимости <small>[Перечислите другие организации, предоставляющие ресурсы или вклады для этой функции.]</small>	Кто использует результаты этой функции? <small>[Перечислите всех соответствующих лиц или группы.]</small>
Основное местоположение <small>[Укажите основное местоположение для этой функции.]</small>	Альтернативное местоположение <small>[Укажите альтернативное местоположение для этой функции.]</small>
Обязательство <ul style="list-style-type: none"> • Никакого • Юридическое • Договорное • Нормативное • Финансовое 	Потерянные деньги (или наложенные штрафы) без функции <small>[Вставьте приблизительную сумму.]</small>

Основная бизнес-функция: [название]

Приоритет восстановления: Насколько важна эта функция? Учитите моменты, когда сбой может иметь более серьезные последствия (например, сезон, конец месяца/квартала и т. д.).

- Критической важности
- Высшей важности
- Средней важности
- Низкой важности

Целевое время восстановления: Каково максимальное время простоя этой функции, после которого возникнут операционные и/или финансовые последствия?

- < 1 часа
- 1 - 8 часов
- 8 - 24 часов
- 24 - 72 часов
- 72+ часов

ЗАДАЧА: Установите приоритеты для важнейших бизнес-функций.

Сосредоточьтесь на критически важных и высокоприоритетных функциях, которые могут оказать значительное влияние на Ваш бизнес, если они будут недоступны даже в течение короткого периода времени.

Приоритет восстановления: Насколько важна эта функция? Учитите моменты, когда сбой может иметь более серьезные последствия (например, сезон, конец месяца/квартала и т. д.).

- Критической важности
- Высшей важности
- Средней важности
- Низкой важности

Целевое время восстановления: Каково максимальное время простоя этой функции, после которого возникнут операционные и/или финансовые последствия?

- < 1 часа
- 1 - 8 часов
- 8 - 24 часов
- 24 - 72 часов
- 72+ часов

Предоставьте подробную информацию по каждой критически важной функции.

Основная бизнес-функция: [Вставьте название основной бизнес-функции.] Подробности/инструкции	
Приоритет восстановления <ul style="list-style-type: none"> • Критический • Высокий • Средний • Низкий 	Целевое время восстановления <small>[Определите максимально допустимое время для возобновления работы функции после сбоя.]</small>
Кто выполняет эту функцию? <u>Менеджер/супервайзер:</u> <u>Дополнительный персонал:</u> <u>Поставщики/поставщики:</u>	Кто выполняет эту функцию? <u>Менеджер/супервайзер:</u> <u>Дополнительный персонал:</u> <u>Поставщики/поставщики:</u>
Краткое описание того, как выполнить эту функцию <small>[Предоставьте пошаговые инструкции.]</small>	
Требуемое обучение <small>[Вставьте детали.]</small>	Что необходимо для выполнения этой функции? <u>Оборудование:</u> <u>Записи/отчеты:</u> <u>Расходные материалы:</u> <u>Коммунальные услуги:</u> <u>Площадь:</u>
Взаимозависимости <small>[Перечислите другие организации, предоставляющие ресурсы или вклады для этой функции.]</small>	Кто использует результаты этой функции? <small>[Перечислите всех соответствующих лиц или группы.]</small>
Основное местоположение <small>[Укажите основное местоположение для этой функции.]</small>	Альтернативное местоположение <small>[Укажите альтернативное местоположение для этой функции.]</small>
Обязательство <ul style="list-style-type: none"> • Никакого • Юридическое • Договорное • Нормативное • Финансовое 	Потерянные деньги (или наложенные штрафы) без функции <small>[Вставьте приблизительную сумму.]</small>

Кто выполняет эту функцию?

Укажите менеджеров, руководителей, сотрудников, поставщиков и продавцов.

Кто мог бы выступить в качестве заместителя/резервного сотрудника?

Укажите альтернативные варианты для каждой должности, перечисленной слева.

Краткое описание того, как выполнять эту функцию.

Предоставьте инструкции для заместителя/резервного сотрудника.

Необходимые знания:

Лицензии, сертификаты, обучение по технике безопасности и т. д.

Что необходимо для выполнения этой функции?

Перечислите оборудование, записи, отчеты, расходные материалы, коммунальные услуги, помещения и т. д.

Основная бизнес-функция: [Вставьте название основной бизнес-функции.] Подробности/инструкции	
Приоритет восстановления	Целевое время восстановления [Определите максимально допустимое время для возобновления работы функции после сбоя.]
Кто выполняет эту функцию? Менеджер/супервайзер: Дополнительный персонал: Поставщики/продавцы:	Кто выполняет эту функцию? Менеджер/супервайзер: Дополнительный персонал: Поставщики/продавцы:
Краткое описание того, как выполнить эту функцию [Предоставьте пошаговые инструкции.]	
Требуемое обучение [Вставьте детали.]	Что необходимо для выполнения этой функции? Оборудование: Записи/отчеты: Расходные материалы: Коммунальные услуги: Площадь:
Взаимозависимости [Перечислите другие организации, предоставляющие ресурсы или вклады для этой функции.]	Кто использует результаты этой функции? [Перечислите всех соответствующих лиц или группы.]
Основное местоположение [Укажите основное местоположение для этой функции.]	Альтернативное местоположение [Укажите альтернативное местоположение для этой функции.]
Обязательство	Потерянные деньги (или наложенные штрафы) без функции [Вставьте приблизительную сумму.]



Вклады/взаимозависимости:

Какие другие внутренние функции или внешние организации предоставляют ресурсы или вклады для данной функции?

Кто использует результаты этой функции?

Есть ли в Вашей компании другие функции, которые зависят от результатов этой?

Есть ли внешние организации, которые зависят от этой функции?

Основная бизнес-функция: [Вставьте название основной бизнес-функции.] Подробности/инструкции	
Приоритет восстановления	Целевое время восстановления [Определите максимально допустимое время для возобновления работы функции после сбоя.]
Кто выполняет эту функцию? <u>Менеджер/супервайзер:</u> <u>Дополнительный персонал:</u> <u>Поставщики/поставщики:</u>	Кто выполняет эту функцию? <u>Менеджер/супервайзер:</u> <u>Дополнительный персонал:</u> <u>Поставщики/поставщики:</u>
Краткое описание того, как выполнить эту функцию [Предоставьте пошаговые инструкции.]	
Требуемое обучение [Вставьте детали.]	Что необходимо для выполнения этой функции? Оборудование: Записи/отчеты: Расходные материалы: Коммунальные услуги: Площадки:
Взаимозависимости [Перечислите другие организации, предоставляющие ресурсы или вклады для этой функции.]	Кто использует результаты этой функции? [Перечислите всех соответствующих лиц или группы.]
Основное местоположение [Укажите основное местоположение для этой функции.]	Альтернативное местоположение [Укажите альтернативное местоположение для этой функции.]
Обязательство	Потерянные деньги (или наложенные штрафы) без функции [Вставьте приблизительную сумму.]

Основное местоположение:

Укажите основное местоположение для этой функции.

Вторичное местоположение:

Укажите альтернативное/резервное местоположение для этой функции.

При выборе альтернативного местоположения учитывайте, что необходимо для выполнения функции.

Основная бизнес-функция: [Вставьте название основной бизнес-функции.] Подробности/инструкции	
Приоритет восстановления <ul style="list-style-type: none"> • Критический • Высокий • Средний • Низкий 	Целевое время восстановления <small>[Определите максимально допустимое время для возобновления работы функции после сбоя.]</small>
Кто выполняет эту функцию? <small>Менеджер/супервайзер: Дополнительный персонал: Поставщики/поставщики:</small>	Кто выполняет эту функцию? <small>Менеджер/супервайзер: Дополнительный персонал: Поставщики/поставщики:</small>
Краткое описание того, как выполнить эту функцию <small>[Предоставьте пошаговые инструкции.]</small>	
Требуемое обучение <small>[Вставьте детали.]</small>	Что необходимо для выполнения этой функции? <small>Оборудование: Записи/отчеты: Расходные материалы: Коммунальные услуги: Площадь:</small>
Взаимозависимости <small>[Перечислите другие организации, предоставляющие ресурсы или вклады для этой функции.]</small>	Кто использует результаты этой функции? <small>[Перечислите всех соответствующих лиц или группы.]</small>
Основное местоположение <small>[Укажите основное местоположение для этой функции.]</small>	Альтернативное местоположение <small>[Укажите альтернативное местоположение для этой функции.]</small>
Обязательство <ul style="list-style-type: none"> • Никакого • Юридическое • Договорное • Нормативное • Финансовое 	Потерянные деньги (или наложенные штрафы) без данной функции: <small>[Вставьте приблизительную сумму.]</small>

Обязательство:

- Никакого
- Юридическое
- Договорное
- Нормативное
- Финансовое

Потерянные деньги (или наложенные штрафы) без данной функции:

Предполагаемый убыток: \$_____

- Потерянные продажи и доход
- Отрицательный денежный поток в результате задержки продаж или дохода
- Увеличение расходов (например, сверхурочная работа, привлечение сторонних подрядчиков, расходы на ускорение процесса и т. д.)
- Штрафы регулирующих органов
- Штрафы по контракту или потеря бонусов по контракту
- Неудовлетворенность или потеря клиентов
- Задержка в реализации бизнес-плана или стратегической инициативы

Непрерывность: поддержание критически важных операций, минимизация простоев и смягчение последствий сбоев для основных бизнес-функций.

Для критически важных и высокоприоритетных функций разработайте стратегии по поддержанию функционирования после сбоя, учитывая следующее:

- Целевое время восстановления
- (как быстро необходимо восстановить функцию)
- Кто выполняет функцию и кто является заместителем/резервным сотрудником
- Необходимое обучение
- Необходимое оборудование, расходные материалы, помещения, бытовые услуги и т. д.
- Взаимозависимости (вклады и результаты)
- Местоположение и альтернативы
- Обязательства
- Потенциальные убытки

ПРИМЕРЫ ПЕРЕБОЕВ

Отказ в доступе к объекту

(например, повреждение здания в результате наводнения или пожара)

Отказ в обслуживании из-за сокращения персонала (например, пандемия)

Отказ в обслуживании из-за сбоя оборудования или систем

(например, проблема с информационным оборудованием)

Пример стратегий непрерывности: Пекарня

ФУНКЦИЯ	ВОЗМОЖНЫЕ ПЕРЕБОИ	ПРИМЕРЫ СТРАТЕГИЙ НЕПРЕРЫВНОСТИ
Расчет оплаты	Отказ в доступе к объекту (например, повреждение здания в результате наводнения или пожара)	<ul style="list-style-type: none"> Проводите расчет заработной платы в альтернативном месте <u>Соображения по планированию:</u> <ul style="list-style-type: none"> Убедитесь, что альтернативное место располагает необходимым оборудованием, программным обеспечением, расходными материалами, пространством, бытовыми услугами и т. д. Убедитесь, что и основной и альтернативный сотрудник, ответственный за расчет заработной платы, имеют доступ к данному месту
	Отказ в обслуживании из-за сокращения персонала (например, пандемия, проблема с общественным транспортом)	<ul style="list-style-type: none"> Заместитель/и осуществляет начисление заработной платы <u>Соображения по планированию:</u> <ul style="list-style-type: none"> Определите заместителя/резервного сотрудника [должность/положение] Разработайте документ с инструкциями по начислению заработной платы Получите учетные данные системы начисления заработной платы для заместителя/ей
	Отказ в обслуживании из-за сбоя оборудования или систем (например, проблема с информационным оборудованием, перебой в подаче электроэнергии)	<ul style="list-style-type: none"> Нецифровой процесс/телефонный звонок в компанию, занимающуюся расчетом заработной платы <u>Соображения по планированию:</u> <ul style="list-style-type: none"> Таблица с информацией о заработной плате сотрудников Контактная информация компании, занимающейся расчетом заработной платы Безопасность конфиденциальной информации (хранение физических документов, передача информации)

ЗАДАЧА: Разработайте стратегию обеспечения непрерывности деятельности для каждого типа сбоев.

Учитите все ранее описанные детали.

Стратегии обеспечения непрерывности	
Отказ в доступе к объекту:	[Опишите меры по поддержанию деятельности во время сбоев, когда Вашему бизнесу отказано в доступе к объекту]
Отказ в обслуживании из-за сокращения персонала:	[Опишите меры по поддержанию деятельности во время сбоев, когда Вашему бизнесу отказано в обслуживании из-за сокращения рабочей силы.]
Отказ в обслуживании из-за сбоя оборудования или системы:	[Опишите меры по поддержанию деятельности во время сбоев, когда Вашему бизнесу отказано в обслуживании из-за сбоя оборудования или системы.]

Восстановление: максимально плавный переход от стратегий обеспечения непрерывности к нормальной деятельности.

Пример 1

- **Стратегия обеспечения непрерывности:**
Переместитесь на альтернативный объект
- **Стратегия восстановления:**
Задокументируйте, как Вы вернетесь на основной объект и укрепите его устойчивость

Пример 2

- **Стратегия обеспечения непрерывности:**
Используйте альтернативного поставщика или продавца
- **Стратегия восстановления:**
Определите более надежный или диверсифицированный набор поставщиков/ продавцов

Пример 3

- **Стратегия обеспечения непрерывности:**
Функцию выполнял другой сотрудник
- **Стратегия восстановления:**
Верните функцию основному персоналу и обучите дополнительный персонал в целях повышения квалификации

Пример стратегий восстановления: Пекарня

ФУНКЦИЯ	ВОЗМОЖНЫЕ ПЕРЕБОИ	СТРАТЕГИИ НЕПРЕРЫВНОСТИ	ПРИМЕРЫ СТРАТЕГИЙ ВОССТАНОВЛЕНИЯ
Расчет оплаты	Отказ в доступе к объекту (например, повреждение здания из-за наводнения или пожара)	<ul style="list-style-type: none"> Проводите расчет заработной платы в альтернативном месте до восстановления нормальной работы основного места работы 	<ul style="list-style-type: none"> Следите за экстренными сообщениями и социальными сетями OEM/BPD, чтобы получать обновленную информацию о восстановлении доступа к району/собственности Задокументируйте ущерб, нанесенный имуществу Подайте заявление о выплате страхового возмещения Откачайте воду из здания Уберите мусор Очистите и продезинфицируйте
	Отказ в обслуживании из-за сокращения персонала (например, пандемия, проблема с общественным транспортом)	<ul style="list-style-type: none"> Заместитель/запасной сотрудник(и) ведет расчет заработной платы 	<ul style="list-style-type: none"> Задокументируйте действия по расчету заработной платы для основного сотрудника, ответственного за расчет заработной платы Запланируйте встречу, чтобы проинформировать главного сотрудника, ответственного за расчет заработной платы
	Отказ в обслуживании из-за сбоя оборудования или систем (например, проблема с доступом онлайн расчетной системы)	<ul style="list-style-type: none"> Нецифровой процесс/телефонный звонок в компанию, занимающуюся расчетом заработной платы 	<ul style="list-style-type: none"> Сотрудничайте с компанией, занимающейся расчетом заработной платы, чтобы обеспечить ввод данных из бумажных документов в систему расчета заработной платы

ЗАДАЧА: Разработайте стратегию восстановления для каждого вида сбоев.

Учитите все ранее описанные детали.

Стратегии по восстановлению	
Отказ в доступе к объекту:	[Опишите шаги по восстановлению нормального рабочего состояния после того, как Вашему бизнесу будет отказано в доступе к объекту.]
Отказ в обслуживании из-за сокращения персонала:	[Опишите шаги по восстановлению нормального рабочего состояния после того, как Вашему бизнесу было отказано в обслуживании из-за сокращения штата сотрудников.]
Отказ в обслуживании из-за сбоя оборудования или системы:	[Опишите шаги по восстановлению нормального рабочего состояния после того, как Вашему бизнесу было отказано в обслуживании из-за сбоя оборудования или системы.]

Шаблон общения в кризисных ситуациях

Тема: Важное сообщение о [перебоях в работе/чрезвычайной ситуации]

Уважаемый [сотрудник/клиент/поставщик/регулятор],

Мы хотим проинформировать Вас о недавнем сбое, повлиявшем на нашу работу. В настоящее время мы испытываем [опишите сбой или чрезвычайную ситуацию].

Какие шаги мы предпринимаем:

- [Перечислите конкретные меры, принимаемые для решения проблемы].
- [Если возможно, укажите примерные сроки решения проблемы].
- [Укажите любые временные решения или альтернативные услуги, которые используются в настоящее время].

Что мы просим от Вас:

Чтобы помочь нам эффективно справиться с этой ситуацией, пожалуйста:

- [Перечислите конкретные действия, которые должны предпринять получатели, например, использовать альтернативные способы связи или проявить терпение в случае задержек].
- [Выделите все важные сроки или обновления, о которых им необходимо знать].

Вопросы или опасения?

Если у Вас есть вопросы, пожалуйста, обращайтесь по [соответствующая контактная информация]. Мы ценим Ваше понимание и поддержку в это время и будем продолжать предоставлять обновленную информацию по мере необходимости.

С уважением,

[Ваше имя]

[Ваша должность]

[Название компании]

[Контактная информация]

- **Сообщите о ситуации** и ее последствиях соответствующим лицам (сотрудникам, поставщикам, клиентам, регулирующим органам, средствам массовой информации и т. д.)

- Включите следующую информацию:
 - Что произошло
 - Что Вы делаете по этому поводу
 - Что Вы просите от них
 - Как с Вами связаться, если возникнут вопросы

- Адаптируйте **шаблон общения в кризисных ситуациях** к каждой аудитории в соответствии с их потребностями.

Системы связи

Потребность в общении	Основная система/инструмент	Вторичные системы/инструменты	Примечания/инструкции
Внутренние коммуникации	[Вставьте систему/инструмент. (Например, Slack, Teams, групповые текстовые сообщения, электронная почта, система массовых уведомлений, CMS веб-сайта, горячая линия поддержки).]	[Вставить систему/инструмент.]	[Укажите любые дополнительные примечания или указания, касающиеся данной системы связи.]
Внешние коммуникации (Клиент/Поставщик/ Продавец/Регулятор)			
			Связь с клиентами
			Связь с поставщиками
			Связь с продавцами
			Связь с регуляторами

- Определите, **как именно** Вы будете общаться с каждой аудиторией (по электронной почте, телефону, СМС сообщением, системе массовых уведомлений, веб-сайту, платформе для обмена сообщениями и совместной работы, социальным сетям и т. д.).
- Определите **основную и резервную** системы связи.



ОБНОВЛЯЙТЕ ПЛАН

и держите персонал в курсе об изменениях в плане

ОБНОВЛЕНИЕ ПЛАНА

План пересматривается каждые [частота] или после проведения учений по плану, сбоя в работе или значительных изменений в деятельности. План обновляется по мере необходимости с учетом текущих рисков, стратегий, ресурсов и обязанностей. Изменения в плане утверждаются [уполномоченным лицом] и рассылаются [получателям]. Изменения в плане зафиксированы ниже.

Дата	Описание изменений	Авторизация

- Решите, как часто будет пересматриваться план, например после:
 - Реализации плана
 - Срыва
 - Значительных изменений в деятельности
- План должен быть обновлен с учетом текущих рисков, стратегий, ресурсов и обязанностей.
- Решите, кто уполномочен вносить изменения в план.
- Решите, кто должен просматривать и получать обновленный план.

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ О ПРИЛОЖЕНИЯХ!

Приложение А – Идентификация сотрудников

Содержит основные сведения о сотрудниках, включая контактную информацию, основные должностные обязанности, сертификаты и контакты на случай чрезвычайных ситуаций.

Приложение В – Идентификация основных поставщиков и подрядчиков

Содержит список основных и резервных поставщиков/подрядчиков, их контактные данные и основные должностные обязанности, которые они выполняют.

Приложение С – Идентификация оборудования

Содержит важные сведения об оборудовании, такие как серийные номера, местонахождение, стоимость и наличие резервных копий.

Приложение D – Идентификация технологического оборудования и процессов

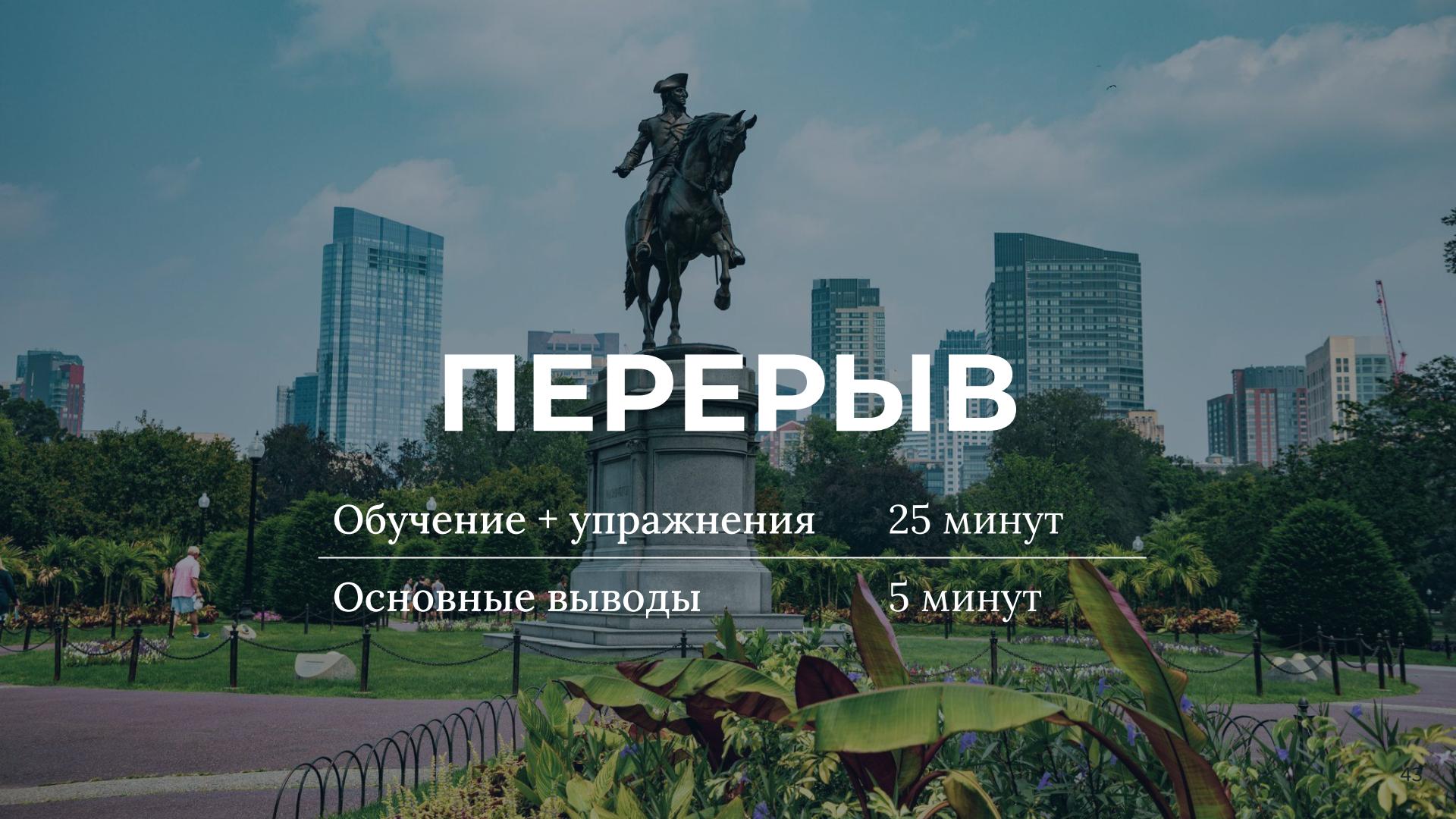
Включает в себя технологическое оборудование, методы защиты данных, доступность резервных копий, графики технического обслуживания и цели восстановления.

Приложение Е – Финансовая и страховая информация

Предоставляет финансовые контакты и перечень страховых полисов, включая подробную информацию о покрытии и лимитах полисов.

Приложение F – Ресурсы

Перечисляет ресурсы по восстановлению, районы улучшения бизнеса и местные организации, которые поддерживают устойчивость бизнеса.



ПЕРЕРЫВ

Обучение + упражнения

25 минут

Основные выводы

5 минут

ОБУЧЕНИЕ + УПРАЖНЕНИЯ

Эффективны ли эти планы? Какие недочеты необходимо устранить?

3.1 Обучение

3.2 Испытание плана: симуляция нарушения

3.3 Руководство по выполнению дополнительных упражнений

3.4 Обучающие видеоролики + дополнительные ресурсы

Обучение и отработка Ваших планов - Процесс



3.1 Обучение



ОБУЧАЙТЕ СВОЙ ПЕРСОНАЛ

ПЛАНИРОВАНИЕ ТРЕНИРОВОК И УПРАЖНЕНИЙ

Обучение по плану проводится [ответственным лицом] для обеспечения того, чтобы все сотрудники, на которых возложены обязанности, изложенные в плане, были подготовлены и понимали свои роли. Обучение проводится:

1. При внесении изменений в план;
2. При изменении обязанностей сотрудника в рамках плана; и
3. Каждые [interval], в качестве повторного обучения.

Учения на основе сценариев проводятся каждые [interval] [ответственным лицом] для обеспечения эффективности плана. Примеры учений приведены в наборе инструментов по обеспечению устойчивости.

Все тренинги и учения документируются, а записи хранятся в [указанным месте]. [Ответственное лицо] отвечает за создание плана улучшений для устранения проблем и обновление плана на основе результатов учений.

- Решите, кто будет отвечать за ознакомление персонала с планом
- Рассмотрите возможность обучения персонала:
 - При внесении изменений в план
 - При изменении обязанностей сотрудника в связи с планом
 - Регулярно в качестве освежения знаний (1-2 раза в год)
- Ведите учет обучений, чтобы обеспечить регулярное ознакомление всего персонала с планом



СТАВЬТЕ ЦЕЛИ



СОЗДАЙТЕ БЕЗОПАСНУЮ СРЕДУ



УЧАСТВУЙТЕ В ОТКРЫТОМ ДИАЛОГЕ

Оценка способности...

- 1** Реагировать на чрезвычайные ситуации и защищать жизнь и имущество
- 2** Поддерживать работу во время сбоев с помощью стратегий обеспечения непрерывности деятельности
- 3** Восстанавливать нормальную работу с помощью стратегий восстановления
- 4** Принимать решения и делегировать полномочия
- 5** Координировать действия с сотрудниками, клиентами и внешними партнерами
- 6** Выявлять пробелы в ресурсах

3.2 Испытание плана: Симуляция нарушения

Используйте следующие сценарии для: ПРОВЕРКИ этих частей Ваших планов:

Сценарий 1: Отключение электроэнергии (невозможность использовать оборудование)

Сценарий 2: Кибератака (невозможность предоставить услуги)

Сценарий 3: Серьезные сбои в работе общественного транспорта (персонал не может добраться до работы)

Сценарий 4: Наводнение (невозможность попасть в ваше помещение)

План действий в чрезвычайных ситуациях

- Связь
- Эвакуация
- Занятие ближайшего укрытия
- Обеспечение безопасности имущества и оборудования
- Руководства по действиям в чрезвычайных ситуациях

План устойчивости бизнеса

- Основные бизнес-функции
- Стратегии обеспечения непрерывности деятельности
- Связь
- Стратегии восстановления



• 5.1 УПРАЖНЕНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСТОЙЧИВОСТИ БИЗНЕСА - ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

ИНСТРУКЦИИ

Используйте следующие вопросы, чтобы пройти каждый сценарий. Начните с чтения Модуля 1, затем ответьте на вопросы, помеченные красным цветом "Модуль 1". После того, как вы закончите, перейдите к Модулю 2 и ответьте на соответствующие вопросы, помеченные красным цветом "Модуль 2".

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ ПЕРВОГО МОДУЛЯ

План действий в чрезвычайных ситуациях: связь	
Кто несет ответственность за уведомление физических или юридических лиц о чрезвычайной ситуации?	
Кого необходимо уведомить и где хранится контактная информация?	
Какая система оповещения и уведомления будет использоваться для информирования о данном сбое и где она находится?	
Какая информация должна быть включена в уведомление?	
План действий в чрезвычайных ситуациях: эвакуация	
В случае эвакуации, где находится Ваше назначенное место сбора?	



Где находится назначенная зона эвакуационной помощи в здании для сотрудников или клиентов с ограниченными физическими возможностями?	
Кто отвечает за оказание помощи лицам с ограниченными физическими возможностями?	
Есть ли у Вас карта аварийных путей эвакуации?	
План действий в чрезвычайных ситуациях: занятие ближайшего укрытия	
Если Вы укрывайтесь на месте, где находится Ваше назначенное укрытие?	
Где находится место, предназначенное для хранения средств безопасности?	
Кто отвечает за отключение систем вентиляции и притока воздуха?	
План действий в чрезвычайных ситуациях: безопасность имущества и оборудования	
Если это безопасно, есть ли имущество или оборудование необходимо обезопасить?	

3.2 Испытание плана: Инструкции к сценарию

1

Прочтайте модуль 1 для ознакомления со сценарием

2

Ответьте на вопросы для обсуждения, касающиеся:

Плана действий в чрезвычайных ситуациях

Плана устойчивости бизнеса:

Основные бизнес-функции
Стратегии обеспечения
непрерывности деятельности
Процедуры связи

3

Прочтайте модуль 2 для ознакомления со сценарием

4

Ответьте на вопросы для обсуждения, касающиеся:

Плана устойчивости бизнеса:

Стратегии восстановления

3.2 Испытание плана: Сценарий 1 (Модуль 1)

ПЕРЕРЫВ В ПОСТАВКЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ – ЛИШЕНИЕ ДОСТУПА К ОБОРУДОВАНИЮ

Модуль 1

Четверг, 7:00 утра

- Сильный шторм вызывает отключение электроэнергии, которое затрагивает всю Вашу улицу.
- Энергоснабжающая компания уведомляет Вас, что электроэнергия может быть отключена на срок более 48 часов, пока они работают над устранением проблемы.
- Отключение электроэнергии повлияло на Ваш бизнес, например:
 - Недоступность компьютерных систем.
 - Выход из строя холодильных и морозильных установок, что поставило под угрозу скоропортящиеся товары.
 - Также нарушена связь, поскольку отключение электроэнергии в конечном итоге привело к сбою сети, что повлияло на внутреннее общение.
 - Поставщики не могут осуществлять доставку из-за повреждения линий электропередач на улицах.



• 5.1 УПРАЖНЕНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСТОЙЧИВОСТИ БИЗНЕСА - ВОПРОСЫ ОБСУЖДЕНИЯ

ИНСТРУКЦИИ

Используйте следующие вопросы, чтобы пройти каждый сценарий. Начните с чтения затем отвечайте на вопросы, помеченные красным цветом "Модуль 1". После того, как закончите, перейдите к Модулю 2 и отвечайте на соответствующие вопросы, помеченные цветом "Модуль 2".

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ ПЕРВОГО МОДУЛЯ

План действий в чрезвычайных ситуациях: связь	
Кто несет ответственность за уведомление физических или юридических лиц о чрезвычайной ситуации?	
Кого необходимо уведомить и где хранится контактная информация?	
Какая система оповещения и уведомления будет использоваться для информирования о данном сбое и где она находится?	
Какая информация должна быть включена в уведомление?	
План действий в чрезвычайных ситуациях: эвакуация	
В случае эвакуации, где находится Ваше назначенное место сбора?	

1



План действий в чрезвычайных ситуациях: занятие	
Где находится назначенный зона эвакуационной помощи в здании для сотрудников и клиентов с ограниченными физическими возможностями?	
Кто отвечает за оказание помощи лицам с ограниченными физическими возможностями?	
Есть ли у Вас карта аварийных путей эвакуации?	
План действий в чрезвычайных ситуациях: занятие	
Если Вы укрываетесь на месте, где находится Ваше назначенное укрытие?	
Где находится место, предназначенное для хранения средств безопасности?	
Кто отвечает за отключение систем вентиляции и притока воздуха?	
План действий в чрезвычайных ситуациях: безопасность	
Если это безопасно, есть ли имущество или оборудование необходимо обезопасить?	

2



План обеспечения устойчивости бизнеса: основные бизнес-функции	
Где находится данное имущество или оборудование?	
Сколько времени примерно потребуется для обеспечения безопасности имущества или оборудования?	
План действий в чрезвычайных ситуациях: инструкции по действиям	
Можно ли в данной ситуации руководствоваться каким-либо из справочников по чрезвычайным ситуациям?	
План обеспечения устойчивости бизнеса: основные бизнес-функции	
Какие важные бизнес-функции нарушены в результате сложившейся ситуации?	
Какие важные бизнес-функции были определены как критически важные и имеющие высокий приоритет?	
План обеспечения устойчивости бизнеса: стратегии	
Стратегии обеспечения непрерывности: Какие меры принимаете Вы и Ваши сотрудники для продолжения выполнения критически важных и	

3



План обеспечения устойчивости бизнеса: системы связи	
Высокоприоритетных бизнес-функций, нарушенных в результате сложившейся ситуации?	
Взаимозависимости: Существуют ли другие организации, которые предоставляют ресурсы или вклады для выполнения этих функций?	
Результаты: Кто использует результаты выполнения этих функций?	
Обязательства: Обязаны ли Вы уведомлять кого-либо о нарушении выполнения этих важных бизнес-функций?	
План обеспечения устойчивости бизнеса: системы связи	
Вам необходимо отправить сообщение о кризисной ситуации? Если да, то кому?	
Какова Ваша основная система внутренней коммуникации? А какова резервная?	
Каковы Ваши основные системы внешней коммуникации с клиентами, продавцами, поставщиками и регулирующими органами? А каковы резервные?	

4

3.2 Испытание плана: Сценарий 1 (Модуль 2)

ПЕРЕРЫВ В ПОСТАВКЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ – ЛИШЕНИЕ ДОСТУПА К ОБОРУДОВАНИЮ

Модуль 2

Воскресенье, 7:00 утра

- Шторм закончился, электроснабжение восстановлено.
- Ваша сеть снова работает.
- Поставщики возобновили доставку товаров.



ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ ВТОРОГО МОДУЛЯ

План обеспечения устойчивости бизнеса: стратегии для реставрации	
Опишите стратегии восстановления, необходимые для восстановления основных бизнес-функций и возобновления нормальной деятельности.	
Каковы были финансовые последствия этого сбоя и как их можно устраниć? Рассмотрите доступные ресурсы для восстановления, страховое покрытие и другие варианты финансовой помощи.	

3.2 Испытание плана: Отчет о проведенных действиях (AAR)

Цель	Выполнено без затруднений	Выполнено с затруднениями
1. Оценить способность реагировать на чрезвычайные ситуации и защищать жизнь и имущество.		
2. Оценить способность поддерживать работу во время сбоев с помощью стратегий обеспечения непрерывности.		
3. Оценить способность восстанавливать нормальную работу с помощью стратегий восстановления.		
4. Оценить эффективность принятия решений и делегирования полномочий.		
5. Оценить процессы коммуникации и способность координировать работу сотрудников, клиентов и внешних партнеров.		
6. Выявить пробелы в ресурсах.		

- После завершения сценария заполните **отчет о проведенных действиях** (After Action Report, AAR).
- **Проверьте**, удалось ли Вам достичь цели упражнения **с учетом или без учета** возникших трудностей.

3.2 Испытание плана: План усовершенствования

- Для всех целей, отмеченных как "Выполнено с затруднениями", задокументируйте их в разделе "Область для улучшения".
- Определите способы улучшения областей, связанных с целью.
- Назначьте члена команды для внедрения улучшений.
- Соответствующе обновите **План действий в чрезвычайных ситуациях** или **План устойчивости бизнеса**.

Область улучшения (цель упражнения)	Как можно улучшить эту область?	Ответственный член команды

Основные выводы



Возможные поводы сбоев в деятельности бизнеса

Ознакомьтесь с опасностями, которые могут повлиять на Ваш бизнес, и поймите риски для вашего бизнеса.

Ресурсы по оценке
рисков можно найти на
сайте
Boston.gov/emergency

Экстренные меры

Примите
немедленные меры
для защиты жизни и
имущества.

- Процедуры связи
- План эвакуации
- Занятие ближайшего укрытия
- Обеспечение безопасности имущества и оборудования
- Инструкции по действию в чрезвычайных ситуациях

Бесперебойная деятельность

Используйте стратегии
обеспечения
непрерывности
деятельности для
поддержания бизнес-
функций и
минимизации
воздействия на бизнес.

Общайтесь с
сотрудниками,
поставщиками,
регулирующими
органами и клиентами
по поводу проблем и
способов их решения.

Восстановление бизнеса

Используйте стратегии
восстановления, чтобы
вернуть основные
бизнес-функции к
нормальной
деятельности.

3.4 Дополнительные ресурсы

Для дополнительной поддержки, включая ресурсы для **восстановительных работ, финансовую помощь и местные организации**, занимающиеся укреплением бизнеса и повышением устойчивости в вашем регионе, обратитесь к **Приложению F – Ресурсы в плане обеспечения устойчивости бизнеса**.

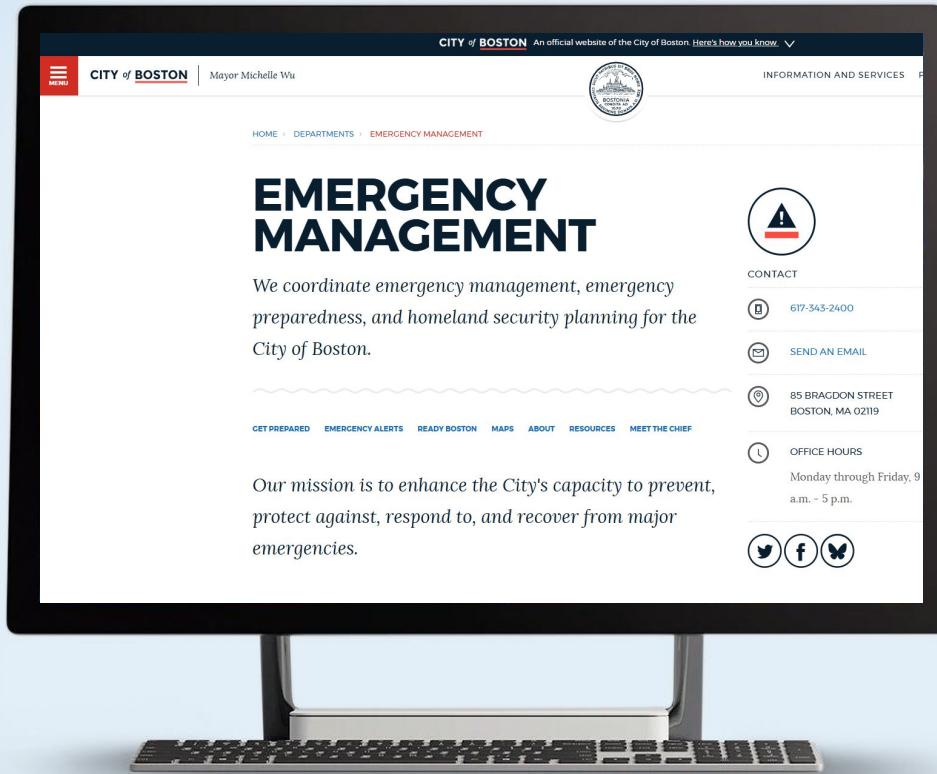
РЕСУРСЫ ДЛЯ ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

- Национальная программа страхования от наводнений (National Flood Insurance Program)
- Индивидуальная помощь от FEMA (FEMA Individual Assistance)
- Кредит на ликвидацию последствий стихийных бедствий от Управления по делам малого бизнеса (Small Business Administration Disaster Loan)
- Американский Красный Крест (American Red Cross)
- Disaster Assistance.gov
- Агентство по инфраструктурной и кибербезопасности (Cybersecurity + Infrastructure Security Agency)

РАЙОНЫ БИЗНЕС-УЛУЧШЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ MAIN STREET

- Альянс центра Бостона (Downtown Boston Alliance)
- Район улучшения предпринимательской деятельности в Гринвей (Greenway Business Improvement District)
- Программа Main Streets в Роксбери (Roxbury Main Streets)
- Программа Main Streets в районе Гейтвей в восточном Бостоне (East Boston Gateway Main Streets)

3.4 Обучающие видеоролики



Обучающие видеоролики по обеспечению устойчивости бизнеса доступны на сайте boston.gov/emergency и [YouTube](https://www.youtube.com/c/BostonEmergencyManagement).

- Обзор планирования устойчивости бизнеса
- План действий в чрезвычайных ситуациях
- План устойчивости бизнеса
- Обучение и упражнения

CITY of BOSTON

*Запросите дополнительную помощь в
планировании по адресу
BostonRCPGP@Boston.gov*

Советы по подготовке к чрезвычайным ситуациям можно найти на
сайте Boston.gov/emergency.

Дополнительную информацию можно найти
на сайте Ready.gov и в приложении FEMA.

Опрос по итогам программы

Пожалуйста, отсканируйте **QR-код** и заполните
опрос по итогам программы перед уходом!

Ваши отзывы очень нам важны, так как помогают
улучшить качество консультаций и обучения для
владельцев малого бизнеса.

Спасибо!

