

Η Εταιρεία **CQS A.E.** δραστηριοποιείται στον τομέα CRM και Contact Center Outsourcing παρέχοντας ένα μεγάλο εύρος ολοκληρωμένων inbound και outbound υπηρεσιών στους πελάτες της από το 2007.

Η εταιρεία **CQS A.E.** εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΔΕΣ) σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου **ISO 22301:2019**.

Η Εταιρεία δραστηριοποιείται στο χώρο με σκοπό να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Κύρια δυνατά της σημεία είναι η υψηλή εξειδίκευση και η συνεχής και συστηματική εκπαίδευση και επιμόρφωση του εξαιρετικά έμπειρου στελεχιακού δυναμικού της και η συσσωρευμένη επιχειρησιακή της γνώση. Το **όραμα** της Εταιρείας είναι η διατήρηση και βελτίωση της θέσης της στην αγορά σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Η εταιρεία **CQS A.E.** κάνει αναγνώριση και αξιολόγηση όλων των κινδύνων που σχετίζονται με την λειτουργία της, προκειμένου να εντοπίσει εγκαίρως όλες τις πιθανές καταστάσεις που δύναται να αποτελέσουν εμπόδιο στην επίτευξη των στόχων επιχειρησιακής συνέχειας που έχει θέσει ώστε να εξασφαλίσει τους απαραίτητους **πόρους** και να λάβει εγκαίρως μέτρα διαχείρισης.

Οι κύριοι στόχοι του ΣΔΕΣ είναι:

- Να **διασφαλίζεται** η συνέχιση της λειτουργίας των κρίσιμων δραστηριοτήτων της Εταιρείας σε περίπτωση εκδήλωσης κάποιου περιστατικού, στα επίπεδα που έχει ορίσει η Διοίκηση και σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών
- Να **μειώνεται** κατά το δυνατόν ο χρόνος πλήρους αποκατάστασης της λειτουργίας σε αποδεκτά επίπεδα
- Να **ελαχιστοποιούνται** οι επιπτώσεις από περιστατικά διακοπής τόσο προς της εταιρεία όσο και προς τους Πελάτες

Το ΣΔΕΣ έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται με τέτοιο τρόπο ώστε:

- Οι απαιτήσεις Επιχειρησιακής συνέχειας να σχεδιάζονται και αξιολογούνται με συστηματικό και αποτελεσματικό τρόπο,
- Να οδηγεί στην σύνταξη στρατηγικών ανάκαμψης μετά από περιστατικά και σε εφαρμογή συγκεκριμένων Σχεδίων Αντιμετώπισης Περιστατικών Επιχειρησιακής Συνέχειας. Τα σχέδια ανασκοπούνται και βελτιώνονται διαρκώς μέσω της δοκιμαστικής εφαρμογής τους
- Να εξασφαλίζεται το ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο λειτουργίας των κρίσιμων δραστηριοτήτων της Εταιρείας
- Να διαφυλάσσεται σε κάθε περίπτωση η Υγεία και η Ασφάλεια του προσωπικού και των συνεργατών

Παράλληλα, η Διοίκηση της Εταιρείας δεσμεύεται για την συστηματική **παρακολούθηση** και **συμμόρφωση** των υπηρεσιών της με **νομοθετικές, κανονιστικές** και **λοιπές απαιτήσεις** που διέπουν την δραστηριότητα της, τόσο για την σύννομη λειτουργία της όσο και για απαιτήσεις που σχετίζονται με την Επιχειρησιακή Συνέχεια.

Για την επίτευξη αυτής της δέσμευσης η εταιρεία έχει υιοθετήσει μεθοδολογία εντοπισμού των απαιτήσεων αυτών καθώς και διαδικασίες **ελέγχου της συμμόρφωσής** της με τις εν λόγω απαιτήσεις.

Βασική **δέσμευση** της Διοίκησης είναι η **διαρκής βελτίωση** της **επίδοσης** του Συστήματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Η παρούσα Πολιτική **ανασκοπείται** σε ετήσια βάση και κάθε έκδοσή της **κοινοποιείται** ή/και είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερόμενου.

Για την Διοίκηση

O Chairman of the Board

Ημερομηνία: 10 Απριλίου 2023

Η Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας της Εταιρείας είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου.