



Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 27001

Έκδοση:	DIGIMARK A.E.
Ημερομηνία Ισχύος:	01.06.2020
Έγκριση Διανομής:	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
Σήμανση Εμπιστευτικότητας:	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

Table of Contents

1	ΣΚΟΠΟΣ.....	3
2	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	3
3	ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ.....	3
4	ΙΣΤΟΡΙΚΟΤΗΤΑ ΕΚΔΟΣΗΣ.....	3
5	ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	3
6	ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ - RASCI.....	4
7	ΣΧΕΤΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ.....	4
8	ΓΕΝΙΚΑ.....	4
9	ΠΕΔΪΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	5
10	ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ.....	6
11	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ DIGIMARK A.E.....	7
12	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....	8
13	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ.....	9
14	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΤΟΥ ISMS.....	9
15	ΕΠΙΒΟΛΗ.....	11

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

1 ΣΚΟΠΟΣ

Η ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης και Ασφάλειας Πληροφοριών (από εδώ και στο εξής αναφερόμενου ως ISMS) της DIGIMARK A.E. βασίστηκε στις απαιτήσεις του **ISO27001 (τελευταία ισχύουσας έκδοσης 2013)** και στις ιδιαιτερότητες των λειτουργιών της DIGIMARK A.E.

Με την εφαρμογή του ISMS, η DIGIMARK A.E.:

- Αποδεικνύει την ικανότητα της να παρέχει συνεχώς υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις και προσδοκίες του πελάτη και με τις νομοθετικές / κανονιστικές απαιτήσεις;
- Εξασφαλίζει τη συμμόρφωση της με την καθιερωμένη πολιτική ποιότητας και ασφάλειας;
- Καθιερώνει μηχανισμούς παρακολούθησης της ικανοποίησης των πελατών της και της ασφάλειας των πληροφοριών μέσω συγκεκριμένων ενεργειών και ανάλογους δείκτες. Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη ότι η συνεχής βελτίωση των παραπάνω είναι μια ιδιαίτερα σημαντική διαδικασία, η οποία θα πρέπει να εξασφαλίζει τις παραμέτρους ώστε να μπορεί να προβεί εγκαίρως σε προληπτικές ενέργειες.

2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το σύνολο των λειτουργιών της εταιρείας και το σύνολο των τμημάτων της. Βασικό ρόλο στην εφαρμογή του ISMS έχει φυσικά το τμήμα πληροφορικής της εταιρείας, ωστόσο διευκρινίζεται ότι η ορθή εφαρμογή των ρητρών ασφάλειας του προτύπου, προϋποθέτει την εναρμόνιση του συνόλου των λειτουργιών της επιχείρησης, καθώς και την ανάπτυξη κατάλληλης κουλτούρας ευαισθητοποίησης και ασφάλειας στο σύνολο των εργαζομένων και εξωτερικών συνεργατών της εταιρείας.

3 ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Ιδιοκτήτης του εγγράφου είναι η εταιρεία DIGIMARK A.E.

Η διαδικασία εκδόθηκε στο πλαίσιο ανάπτυξης Συστήματος Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 27001 από την ΙΚΟΝ Συμβουλευτική ΙΚΕ.

Οποιαδήποτε τροποποίηση του εγχειριδίου, των διαδικασιών και των σχετικών εντύπων, καθώς και των πολιτικών ασφάλειας, σχεδιάζεται και υλοποιείται από τον Υπεύθυνο Ασφάλειας Πληροφοριών (ΥΑΠ).

Έγκριση τροποποιήσεων και νέων εκδόσεων δίνεται από τον Υπεύθυνο της Εταιρείας.

4 ΙΣΤΟΡΙΚΟΤΗΤΑ ΕΚΔΟΣΗΣ

Έκδοση	Ημερομηνία	Περιγραφή αλλαγών	Υπεύθυνος αλλαγών	Έγκριση
1η	01.06.2020	Αρχική Έκδοση	Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών	Υπεύθυνος Εταιρείας

5 ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παρόν δεν πρέπει να αποκαλυφθούν εκτός της εταιρείας και δεν μπορούν να αναπαραχθούν, να αντιγραφούν ή να γνωστοποιηθούν στο σύνολο ή μερικώς,

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

παρά μόνο στο πλαίσιο συμμόρφωσης με απαιτήσεις ελεγκτικών φορέων και μηχανισμών (εσωτερικοί ελεγκτές, ορκωτοί ελεγκτές, φορέας πιστοποίησης, ανεξάρτητες αρχές, έλεγχοι από πελάτες).

6 ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ - RASCI

	Υπεύθυνος Εταιρείας	Υπεύθυνος Συμμόρφωσης	Εξωτερικός Σύμβουλος	Προσωπικό Διοίκησης	Προσωπικό Λογιστηρίου	Προσωπικό υποστήριξης	Πωλήσεις
Responsible (Υπεύθυνος έκδοσης)							
Accountable (Υπεύθυνος έγκρισης)							
Support (Υποστήριξη εφαρμογής)							
Consulted (Συμβουλευτική)							
Informed (Αφορά)							

7 ΣΧΕΤΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ

Κωδικός	Τίτλος	Τρόπος Τήρησης	Διάρκεια Τήρησης	Υπεύθυνος Τήρησης
---------	--------	----------------	------------------	-------------------

8 ΓΕΝΙΚΑ

Το παρόν εγχειρίδιο είναι ένα αναπόσπαστο μέρος του ISMS της DIGIMARK A.E. και μπορεί να διανεμηθεί στα ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, εξωτερικούς ελεγκτές, δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς και οργανισμούς) και να καταγράψει τη φιλοσοφία της εταιρείας και των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία του και κατ'επέκταση της λειτουργίας της επιχείρησης. Το εγχειρίδιο είναι δομημένο σε τμήματα που περιγράφουν τα εξής:

- Παρουσίαση DIGIMARK A.E.
- Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών
- Δομή Συστήματος

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

9 ΠΕΔΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Το πεδίο εφαρμογής του ISMS αφορά τη Διαχείριση και Λειτουργία του Διοικητικού Κέντρου στις εγκαταστάσεις της DIGIMARK A.E. και όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό και τους εξωτερικούς συνεργάτες. Το πεδίο πιστοποίησης συγκεκριμένα έχει προσδιοριστεί ως κάτωθι:

**ΕΜΠΟΡΙΑ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΚΕΥΩΝ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ Η/Υ.
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΤΥΠΩΣΕΩΝ ΚΑΙ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ. ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΕΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.**

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

10 ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Οι ακόλουθες προδιαγραφές στο Α παράρτημα του ISO27001:2013 εξαιρούνται και δεν εφαρμόζονται:

A.9.2.4	A.14.2.2	A.14.2.7
A.9.3.1	A.14.2.3	A.14.2.8
A.9.4.5	A.14.2.4	A.14.2.9
A.14.1.3	A.14.2.5	A.14.3.1
A.14.2.1	A.14.2.6	

Οι λόγοι για τη μη εφαρμογή καταγράφονται στο **POL01.D01 Δήλωση Συμμόρφωσης/Statement of Applicability**.

Η Δήλωση Συμμόρφωσης υπογράφεται από τον Υπεύθυνο Ασφάλειας και τον Υπεύθυνο της εταιρείας και είναι στη διάθεση του φορέα πιστοποίησης, δεδομένου ότι αναγράφεται

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

11 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ DIGIMARK A.E.

Η DIGIMARK A.E. είναι μια σύγχρονη εταιρεία που δραστηριοποιείται στον τομέα της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Εμπορεύεται, εγκαθιστά και υποστηρίζει συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συσκευών, προγραμμάτων Η/Υ και τηλεπικοινωνιών. Λειτουργώντας ως Τεχνολογικός Πάροχος προσφέρει ολοκληρωμένες IT λύσεις στους τομείς IT Infrastructure, Cloud Services και System Integration.

Στόχος είναι η παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών υψηλής ποιότητας.

Όραμα της εταιρείας είναι να αποτελέσει ηγέτη στο χώρο των contact centers προσφέροντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, οι οποίες:

- Θα συμβάλλουν στον εξορθολογισμό του λειτουργικού τους κόστους και ως εκ τούτου και της κερδοφορίας τους
- Θα βελτιώσουν τη φήμη τους στο εξωτερικό περιβάλλον.

Βασικές αξίες της εταιρείας αποτελούν:

- ο επαγγελματισμός
- Η ενσυναίσθηση
- Η δημιουργικότητα

Προκειμένου να οδηγηθεί στην επιτυχία, η εταιρεία στηρίζεται:

- Στην επένδυση στους ανθρώπους
- Στην προσαρμοσμένη διαχείριση λογαριασμών
- Στην ισχυρή διαχείριση απόδοσης

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

12 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Ο κύριος στόχος του Συστήματος Ασφάλειας Πληροφοριών (ISMS) της DIGIMARK A.E. είναι να δημιουργήσει μια βάση για μια διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών που ακολουθούνται και της ασφάλειας των πληροφοριών, με στόχο να ικανοποιεί συνεχώς τις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών της στο έπακρο.

Η Διοίκηση της DIGIMARK A.E. υιοθετεί με συνέπεια και εφαρμόζει τις βασικές αρχές του ISMS και τους κανόνες με το να θέτει στόχους για την ασφάλεια της πληροφορίας, βασιζόμενη στην αμέριστη και εποικοδομητική συνεργασία τόσο των υπαλλήλων όσο και των εξωτερικών συνεργατών της.

Οι βασικές αρχές όπως εκφράζονται στο ISMS της DIGIMARK A.E. είναι οι εξής:

- Συμμόρφωση με τους νόμους και κανονισμούς που σχετίζονται με τη δραστηριότητά του
- Αναγνώριση των απαιτήσεων και των επακόλουθων αναγκών των ενδιαφερόμενων μερών, όπως εκφράζονται μέσω τεκμηριωμένων πληροφοριών (όπως συμβάσεις, αλληλογραφίες, κλπ.)
- Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ISO 27001
- Συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού
- Διερεύνηση των μη συμμορφώσεων, αιτιών και παραπόνων και καθορισμός προληπτικών / διορθωτικών μέτρων
- Αναγνώριση του κινδύνου διαχείρισης και των επιχειρηματικών γνώσεων ως ευκαιρίες για βελτίωση
- Προστασία των συμφερόντων και όσων εμπιστεύονται τα απόρρητα δεδομένα τους προς επεξεργασία
- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας, ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που παράγονται, λαμβάνονται και μεταφέρονται μέσω των συστημάτων της εταιρείας
- Μεγιστοποίηση της αξιοπιστίας των πηγών πληροφόρησης

Οι αρχές του ISMS καθώς και οι στόχοι για την ασφάλεια πληροφοριών επανεξετάζονται τακτικά από τη Διοίκηση της DIGIMARK A.E. με σκοπό να προσαρμόζονται στις νέες ανάγκες των (άμεσων και έμμεσων) πελατών, τις νομοθετικές απαιτήσεις και έτσι ώστε να ικανοποιούν τους στόχους για διαρκή βελτίωση των λειτουργιών της DIGIMARK A.E.

Μέσω συνεχών επανεξετάσεων των παραπάνω, η Διοίκηση βρίσκεται σε διαρκή αναζήτηση για να αναγνωρίσει τόσο τις ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους, όσο και τις ανάγκες σε υποδομές. Η Διοίκηση έχει δεσμευτεί να παρέχει τις πηγές που χρειάζονται για να ικανοποιούνται οι ανάγκες που προκύπτουν στις εκάστοτε συνθήκες, στο μέγιστο των δυνατοτήτων της.

Όλα τα τμήματα της DIGIMARK A.E. έχουν την ευθύνη να ανταποκρίνονται, να αφομοιώνουν και να εφαρμόζουν τις διαδικασίες που απαιτούνται από το ISMS κατά τη διάρκεια των καθημερινών τους δραστηριοτήτων.

Είναι ευθύνη της Διοίκησης της DIGIMARK A.E. να διασφαλίζει ότι η Πολιτική Ασφάλειας των Πληροφοριών κοινοποιείται, κατανοείται και εφαρμόζεται σε όλους τους τομείς και τις διεργασίες δραστηριοποίησης και από όλο το ανθρώπινο δυναμικό που εμπλέκεται στις διεργασίες. Ο απώτερος στόχος είναι να αναπτύσσεται συνεχώς η επιχειρηματική δραστηριότητα με αυστηρή υπακοή στις αρχές ασφάλειας και στόχο την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες.

**Ο Υπεύθυνος της εταιρείας
01.06.2020**

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

13 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

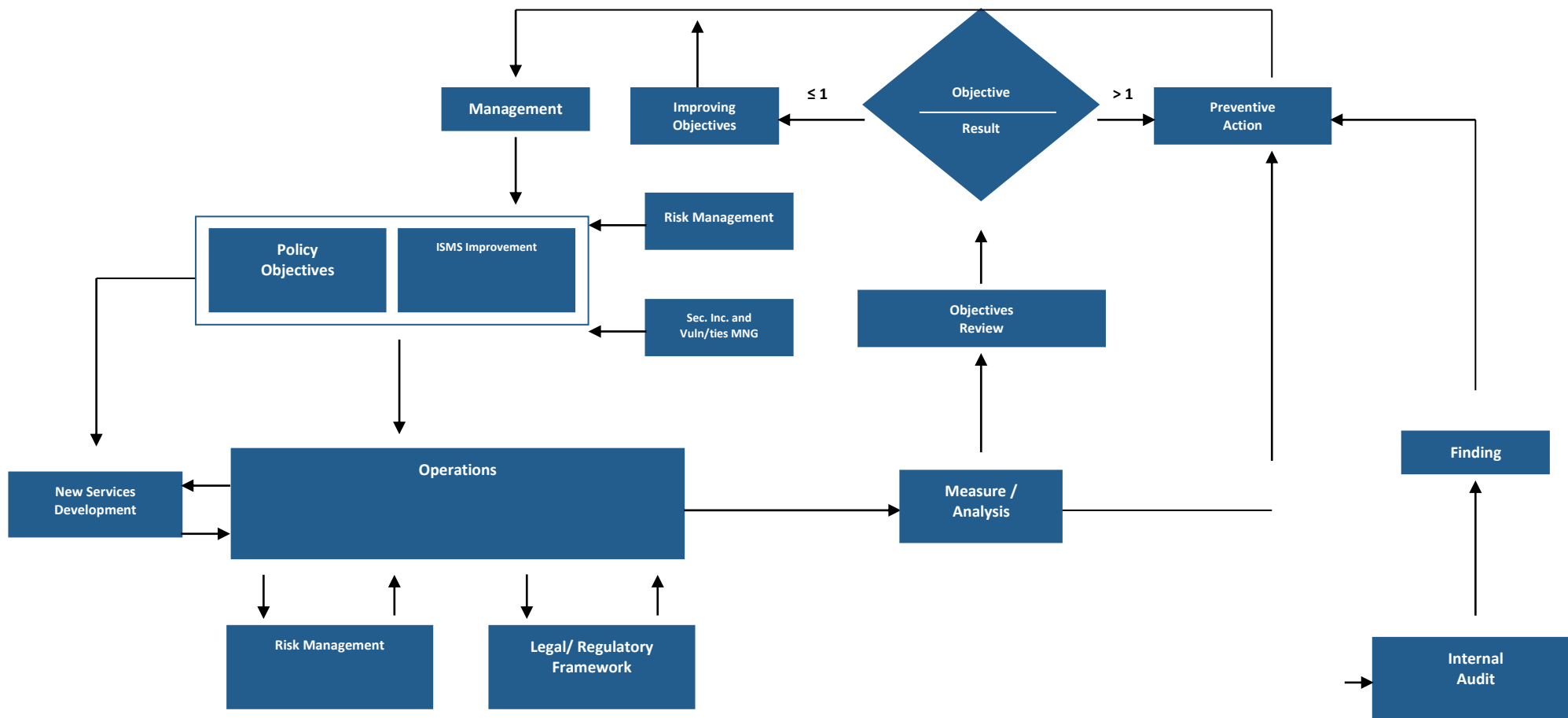
Αποτυπώνεται στο παράρτημα του εγχειριδίου ISO 9001

14 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΤΟΥ ISMS

Κωδικός	Τίτλος Διαδικασίας
PRO01	Γενικό πλαίσιο – Πεδίο Εφαρμογής
PRO02	Προσωπικό και Εκπαίδευση
PRO03	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
PRO04	Ανασκόπηση από τη Διοίκηση
PRO05	Διορθωτικές ενέργειες
PRO06	Ανταπόκριση στην Παραβίαση Δεδομένων
PRO07	Διαχείριση Αλλαγών
PRO08	Διαχείριση Κινδύνου – Εκτίμηση Επικινδυνότητας
PRO09	Επιχειρησιακή Συνέχεια
PRO10	Δομή και Έλεγχος του ISMS
PRO11	Προμηθευτές

Κωδικός	Τίτλος Πολιτικής
POL01	Πολιτική Δήλωση Συμμόρφωσης/ Statement of Applicability
POL02	Πολιτική Συμφωνητικών
POL03	Πολιτική Κατηγοριοποίησης και Διαχείρισης Πόρων
POL04	Πολιτική Δικαιωμάτων Πρόσβασης
POL05	Πολιτική Επισκεπτών
POL06	Πολιτική Λήψης Αντιγράφων Ασφαλείας
POL07	Πολιτική Διαχείρισης Αρχείων Καταγραφής
POL08	Πολιτική Χρήσης Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας
POL09	Πολιτική Χρήσης Σταθμών Εργασίας
POL10	Πολιτική Διαχείρισης Μέσων Αποθήκευσης
POL11	Πολιτική Νόμιμου Λογισμικού
POL12	Πολιτική Ελέγχων Τεχνικής Συμμόρφωσης
POL13	Πολιτική Ασφαλούς Καταστροφής
POL14	Πολιτική Ψηφιακής Ασφάλειας
POL15	Πολιτική Προστασίας Εξοπλισμού και Πληροφορίας
POL16	Πολιτική Προστασίας Εξωτερικών Συνεργατών
POL17	Πολιτική Κρυπτογράφησης
POL18	Πολιτική Κέντρου Δεδομένων
POL19	Πολιτική Ανάπτυξης Λογισμικού

Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό



Τίτλος:	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
Κωδικοποίηση:	ISMS Manual
Έκδοση/Ημερ. Ισχύος:	1 / 01.06.2020
Κατηγοριοποίηση:	Εσωτερικό

15 ΕΠΙΒΟΛΗ

Παραβίαση

- Σε περίπτωση παραβίασης της διαδικασίας / πολιτικής από έναν υπάλληλο, ο υπάλληλος θα πρέπει να αναφέρεται στο Τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού, το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο να προβεί σε πειθαρχικές ενέργειες.
- Σε περίπτωση παραβίασης της πολιτικής από έναν εξωτερικό συνεργάτη, θα πρέπει ο συνεργάτης αυτός να αναφέρεται στο Τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού, το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο να προβεί σε πειθαρχικές ενέργειες.
- Σε περίπτωση που ένας υπάλληλος ή ένας εξωτερικός συνεργάτης έχει επίγνωση της παραβίασης, είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει αμέσως το Τμήμα Πληροφορικής και τον Υπεύθυνο Ασφάλειας Πληροφοριών. Σε περίπτωση που η παραβίαση δεν αναφερθεί και διαπιστωθεί ότι ένας υπάλληλος ή ένας εξωτερικός συνεργάτης παρέλειψε να αναφέρει την παραβίαση, τότε ο υπάλληλος/εξωτερικός συνεργάτης θα αναφέρεται στο Τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού, το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο να προβεί σε πειθαρχικές ενέργειες.