



**Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης
Ποιότητας και Ασφάλειας
Πληροφοριών
κατά ISO 9001:2015 και ISO
27001:2022**

Κωδικός: **Ε.Π.**
Έκδοση: **3^η / 25.05.2025**
Σύνταξη: Υπεύθυνος Ποιότητας
Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών
Έγκριση: Δ. Σύμβουλος

Σκοπός

Το Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών περιλαμβάνει:

1. σύντομη παρουσίαση της εταιρείας,
2. την Πολιτική Ποιότητας,
3. την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών,
4. το Οργανόγραμμα,
5. τη Συνοπτική Παρουσίαση και το Πεδίο Εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών,
6. το Διάγραμμα Αλληλεπίδρασης των διεργασιών & τον κατάλογο διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας Ασφάλειας Πληροφοριών.

Παρουσίαση της Εταιρείας

APT Information Systems, since its establishment on March 2000, specializes on the wider field of technology aiming to fulfill the needs for the development and implementation of specialized applications, integrated solutions and relevant support services.

APT cooperates with companies and organizations of the private and public sector regardless their size and their field of expertise.

Our main activities include:

- Software Development
- System Integration
- Project Management
- Consulting Services
- Technical Support Services
- Educational Services in Computing and Telecommunications

Our aim is to develop innovative, advanced, powerful and reliable information systems and to provide complete, functional and effective solutions.

Our commitment is to continuously evolve our products in order to fully meet the requirements prescribed by the technological evolution and the continuously growing needs of our customers.

Πολιτική Ποιότητας

Αποστολή της εταιρείας είναι η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών μας στους τομείς ανάπτυξης, διασύνδεσης και υποστήριξης λογισμικού, την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και διαχείρισης έργων ανάπτυξης λογισμικού και την παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

Στόχος μας είναι:

- ✓ Αξιοπιστία σε όλες τις δραστηριότητες και δράσεις της εταιρείας.
- ✓ Υψηλή ποιότητα, ανταγωνιστικότητα και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και της υποστήριξης που προσφέρουμε στους πελάτες μας.
- ✓ Η πελατοκεντρική προσέγγιση, καθώς ο πελάτης αποτελεί το σημείο αναφοράς για το σύνολο της επιχειρηματικής μας δράσης
- ✓ Εξασφάλιση της συνεχούς & επιτυχούς πορείας της εταιρείας

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

- ✓ την άριστη επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Στελεχών και των στελεχών μεταξύ τους
- ✓ την επιλογή εξειδικευμένων στελεχών και συνεχή εκπαίδευσή τους.
- ✓ την αξιοπιστία των συνεργατών και των προμηθευτών της εταιρείας και συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση τους
- ✓ την τήρηση ποιοτικών, χρονικών και οικονομικών δεσμεύσεων
- ✓ τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της εταιρείας
- ✓ την συνεχή παρακολούθηση και εφαρμογή της Νομοθεσίας
- ✓ την συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών.
- ✓ την παροχή των απαιτούμενων πόρων για την επίτευξη των παραπάνω.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Λυμπέρης Πολυχρονόπουλος
Αθήνα, 25.05.2025

Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών

Η Ασφάλεια Πληροφοριών αποτελεί πρωταρχική προτεραιότητα της εταιρείας προκειμένου:

- Να διασφαλίσει την ασφαλή παροχή υπηρεσιών ανάπτυξης, διασύνδεσης και υποστήριξης λογισμικού, παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και διαχείρισης έργων ανάπτυξης λογισμικού και παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών,
- Να εξασφαλίσει την πλήρη συμμόρφωση της εταιρείας με τις σχετικές κείμενες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις,
- Να προστατεύσει τα συμφέροντα της εταιρείας και όσων συνεργάζονται με αυτόν και τον εμπιστεύονται για τη χρήση και διακίνηση των δεδομένων τους,
- Να διασφαλίσει τη διαθεσιμότητα, την ακεραιότητα και της εμπιστευτικότητα των πληροφοριών, που παράγονται, λαμβάνονται και διακινούνται στο πλαίσιο των υπηρεσιών ανάπτυξης, διασύνδεσης και υποστήριξης λογισμικού, παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και διαχείρισης έργων ανάπτυξης λογισμικού και παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών,
- Να μεγιστοποιήσει την αξιοπιστία των πληροφοριακών πόρων της εταιρείας,

Η εφαρμογή Πολιτικών και Διαδικασιών Ασφάλειας Πληροφοριών στοχεύει στα ακόλουθα:

- Προστασία των υπολογιστικών πόρων και της διακινούμενης πληροφορίας στις υπηρεσίες της εταιρείας από κάθε απειλή, εσωτερική ή εξωτερική, σκόπιμη ή τυχαία,
- Συστηματική αποτίμηση και αξιολόγηση των κινδύνων που αφορούν στη διασφάλιση πληροφοριών, προσβλέποντας στην ορθή και έγκαιρη διαχείρισή τους,
- Επιβολή ασφαλών διαδικασιών ανάπτυξης και συντήρησης εφαρμογών και υπηρεσιών πληροφορικής από τρίτους,
- Αρχαιοθέτηση δεδομένων, αποφυγή ιών και εξωτερικών εισβολών, έλεγχο πρόσβασης στα συστήματα, καταγραφή όλων των περιστατικών ασφαλείας και διαχείριση απρόσμενων εξελίξεων,
- Διαρκή ενημέρωση της διοίκησης και του προσωπικού σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών,
- Έλεγχο των διακινούμενων και ανταλλασσόμενων πληροφοριών και δεδομένων,
- Άμεσο και αποτελεσματικό χειρισμό περιστατικών και παραβάσεων ασφαλείας,
- Πλήρη δέσμευση της Διοίκησης της εταιρείας στην πιστή εφαρμογή των Πολιτικών Ασφάλειας και όλης της κείμενης εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας.

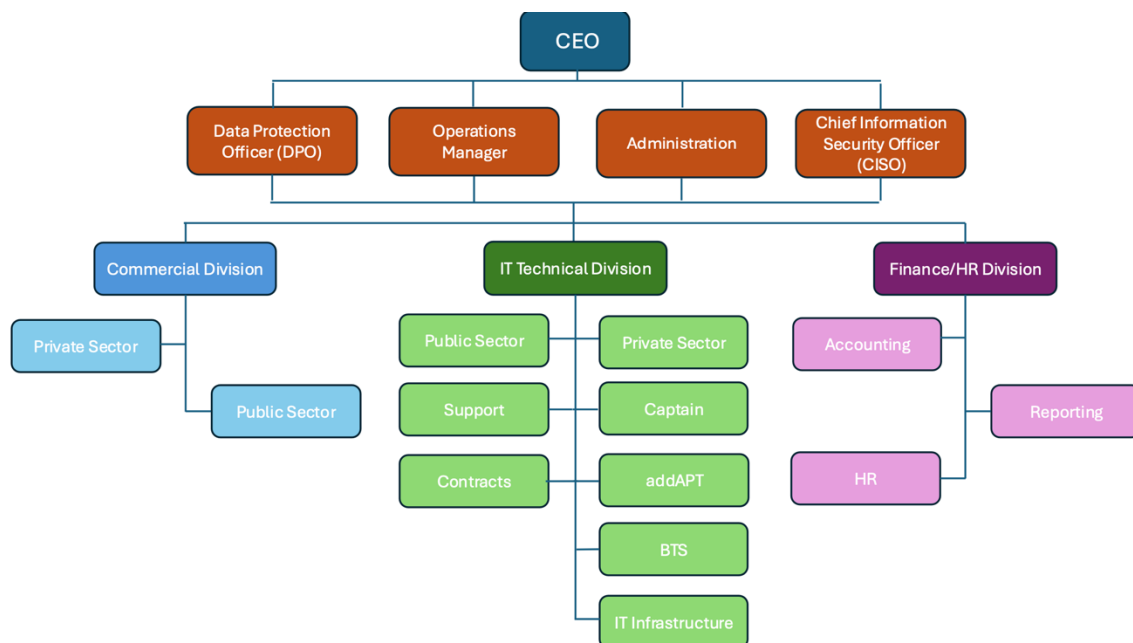
Ο Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την παρακολούθηση της λειτουργίας του Συστήματος, καθώς και για την ενημέρωση όλου του εμπλεκόμενου προσωπικού για την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών.

Το σύνολο του προσωπικού της εταιρείας που εμπλέκεται στις δραστηριότητες και διαδικασίες που περιγράφονται και αφορούν στην Ασφάλεια Πληροφοριών έχει την ευθύνη να εφαρμόζει την πολιτική και τις ανάλογες Διαδικασίες στον τομέα της εργασίας του. Η Διοίκηση και όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας δεσμευόμαστε στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού και στην τήρηση των αρχών σε σχέση με την Ασφάλεια Πληροφοριών. Επίσης δεσμευόμαστε για την συνεχή αύξηση του επιπέδου της Ασφάλειας Πληροφοριών μέσω της συνεχούς βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών και μέσω της παροχής των απαιτούμενων πόρων για την επίτευξη των παραπάνω.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Λυμπέρης Πολυχρονόπουλος
Αθήνα, 25.05.2025

Οργανόγραμμα



Εκπρόσωπος Διοίκησης

Ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης και Υπεύθυνος Ποιότητας, ορίζεται η κυρία Μ. Παπαδοκωνσταντάκη. Η βασική αποστολή της είναι να:

- ✓ εποπτεύει,
- ✓ συντονίζει και
- ✓ διευθύνει

όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τη λειτουργία και τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών.

Υπεύθυνος για τον έλεγχο εφαρμογής και τήρησης της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών της εταιρείας, το συνεχή έλεγχο της καταλληλότητας και την ενημέρωση αυτής, τη διενέργεια επιθεωρήσεων εφαρμογής και την ενημέρωση της Διοίκησης είναι ο Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών. Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών ορίζεται ο κύριος Ι. Σφακιανάκης.

Συνοπτική παρουσίαση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών

1. Δομή συστήματος διαχείρισης ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών περιλαμβάνει:

1. Εγχειρίδιο Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών το οποίο περιέχει το Οργανόγραμμα, την Πολιτική Ποιότητας και την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών.
2. Στόχους και δείκτες Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών.
3. Έγγραφα Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασίες).
4. Πρότυπα όπως ISO 9001:2015 και ISO 27001:2022
5. Νομοθεσία, Εγκυκλίους, Κανονισμούς και άλλα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της εταιρείας και δεν έχουν ενσωματωθεί στις Διαδικασίες.
6. Αρχεία που τηρούνται στα πλαίσια του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών που έχει αναπτυχθεί καλύπτει το εξής πεδίο:

«ΑΝΑΛΥΣΗ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ - ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ»

3. Απαιτήσεις που ικανοποιεί το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας καλύπτει τις απαιτήσεις που προκύπτουν από:

1. την Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας.
2. την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών της εταιρείας.
3. το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015.
4. το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2022
5. τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που τίθενται από την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

4. Εξαιρέσεις από το πρότυπο

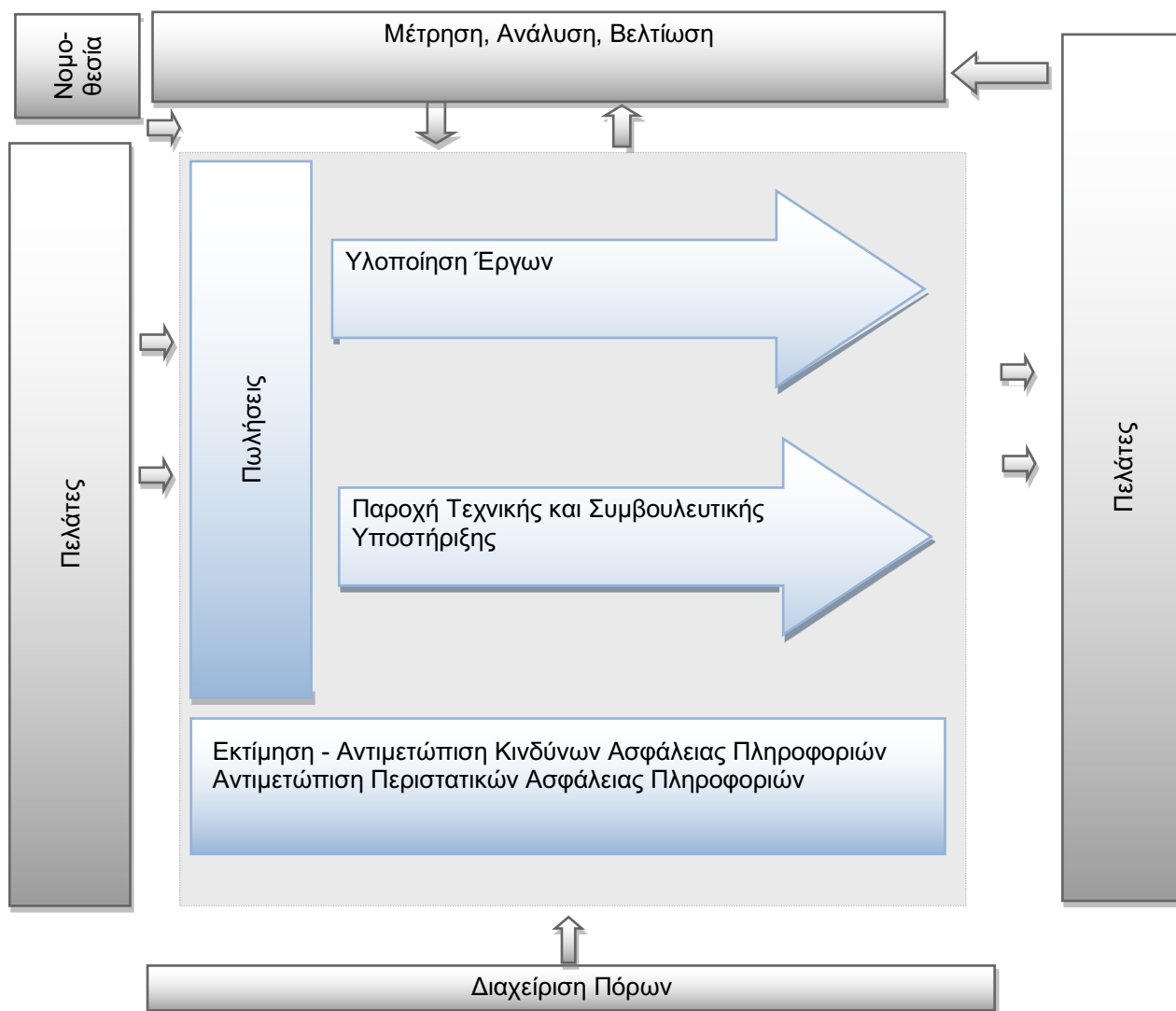
Εξαιρούνται από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών οι παρακάτω απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2015

- ✓ § 7.1.5 «Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης» διότι δεν χρησιμοποιούνται τέτοιες συσκευές κατά την λειτουργία της εταιρείας.

Διεργασίες και διαδικασίες του συστήματος διαχείρισης ποιότητας

1. Διάγραμμα αλληλεπίδρασης

Η σειρά και η αλληλεπίδραση των διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας της εταιρείας παρουσιάζονται στο Σχήμα 1.



Σχήμα 1

2. Κατάλογος Διαδικασιών

Κωδ.	Τίτλος
Δ 01	Συμβούλιο Ανασκόπησης
Δ 02	Έλεγχος εγγράφων και αρχείων
Δ 03	Εσωτερικές επιθεωρήσεις
Δ 04	Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
Δ 05	Μέτρηση απόδοσης-Στοχοθεσία
Δ 06	Διαχείριση παραπόνων και αστοχιών
Δ 07	Διαχείριση προσωπικού
Δ 08	Προμήθειες - αξιολόγηση προμηθευτών
Δ 09	Μέτρηση Ικανοποίησης πελατών
Δ10	Συντήρηση Εξοπλισμού
Δ 11	Πωλήσεις
Δ 12	Παρακολούθηση έργων
Δ 13	Υλοποίηση έργων
Δ 14	Εκτίμηση Κινδύνων
Δ 15	Αντιμετώπιση Κινδύνων
Δ 16	Εγχειρίδιο Αντιμετώπισης Κινδύνων
Δ17	Διαχείριση Περιστατικών Ασφαλείας
Δ18	Παροχή Τεχνικής και Συμβουλευτικής Υποστήριξης
Δ19	Διαχείριση Αλλαγών - Ενέργειες Βελτίωσης
Δ20	Ανάλυση Επιχειρησιακού Περιβάλλοντος
ΔΑ05	Καταστροφή πόρων
ΔΑ 06	Διαχείριση Λογικών Προσβάσεων

