



5 - EZERSÍSIU DI KONTINUIDADI KOMERSIAL

VIZON JERAL

Es dokumentu ta fornese un kuadru pa testa bo Planu di Ason di Emerjénsia y Planu di Kontinuidadi Komersial. Es ezersísiu ta djuda identifika kualker lakuna na bos planus y avalia si bo negósiu ta podi mantén funsions esensial duranti un emerjénsia ô disrupton.

Kel ezersísiu sta disenhadu pa avalia bo resposta di emerjénsia, stratéjias di kontinuidadi, y stratéjias di restaurason ta uza 4 senáriu:

- **Negason di Sirvisu pur Falta di Ekipamentu** – Falta di Luz
- **Negason di Sirvisu pur Falta di Ekipamentu** – Ataki Sibernétiku
- **Negason di Sirvisu Pamodi Sta Ménus Mon Di Obra** – Grave Perturbason na Transporti Públiku
- **Negason di Asesu pa Instalason** – Inundason

OBJETIVUS DI EZERSÍSIU

Uza senárius dadu pa testa efikásia di Planu di Ason di Emerjénsia y Planu di Kontinuidadi Komersial pa:

- Avalia kapasidadi di risposta a un emerjénsia y proteje vida y propiedadi.
- Avalia kapasidadi di mantén operasons duranti un disrupton ta uza stratéjias di kontinuidadi.
- Avalia kapasidadi di restaura operasons pa funksionamentu normal ta uza stratéjias di restaurason.
- Avalia efikásia di tomada di disizon y delegason di autoridad.
- Avalia prosesu di komunikason y kapasidadi di koordena ku funsionárius, klientis, y parserus externu duranti y dipôs di disrupton.
- Identifika falta di rikursu.

EZERSITA INPLEMENTASON Y ORIENTASON

REALIZASON DI EZERSÍSIU

- **Kunpleta Planus:** Antis di kumesa ezersísiu, garanti ku bo Planu di Ason di Emerjénsia y Planu di Kontinuidadi Komersial sta kunpletadu di forma mas txeu posível. Es dokumentus ta sirbi komu orientason pa risponde priguntas di diskusaun y pa mostra kualker lakuna ô ária ki pode midjora.
- **Trasa Objetivus:** Reviza objetivus di ezersísiu pa intendi ki parti di bu planu ki sta ser testadu.



- **Anbienti Sen-Kulpa:** Es ezersísiu li é pa odja ondi ten falta y modi di fazi midjorias na un forma konstrutivu y sen poi kulpa. É speradu ma ta ten más dezafiu - keli é un oportunidad di pa identifika y trata es problema antis di un disrupton real.
- **Partisipa na Diálugu Abertu:** Tenta inklui funsionáriu di kada ária dentu bu negósi, pur ezénplu finansas y administrason, operason, vendas, etc. Leba kada senáriu ku kuidadu y enviziona modi ki es ta afeta bu negósiu. Trata situason modi si é real y diskuti kada pergunta na detalhi, foka na modi ki el ta relasiona ku bu operason spesífiku.

FAZI MIDJORIAS

- **Dokumenta Bus Diskuberta:** Dipôs di kunpleta ezersísiu, diskuti y rejista es lakuna na planus dentu relatóriu di ason pós-ezersísiu. Panha zonas pa midjora na ezersísiu Planu di Midjoria, undi ta ba sta skrebedu kes ason y kenha é responsável pa fazi es mudansas na prosesu di negósiu y pa atualiza Planu di Ason di Emerjénsia y Planu di Kontinuidadi Komersial.
- **Atualiza Bus Planu:** Atualiza bus planu ku kel aprendizajen y ária ki bu kre midjora.
- **Formason di Bu Pesoal:** Partilha rezultadus di ezersísiu ku bu pesoal, y garanti ki es ten un kópia di Planu di Ason di Emerjénsia y Planu di Kontinuidadi Komersial atualizadu.

EZERSÍSIU PERGUNTAS DI DEBATE Y SENÁRIU

Keli é un sistema di ezersísiu modular di tablepop, disenhadu pa djuda-u testa bus planu y idintifika falhas. Uza perguntas di debate dibaxu pa kualker di senáriu ki ta ben.

PERGUNTAS DI DEBATE

PERGUNTAS DI MÓDULU 1

1. Planu di Ason di Emerjénsia

a. Komunikasons

- i. Kenha k'é responsável pa notifika indivíduos ô entidades sobri emerjénsia?
- ii. Kenha ki mesti ser notifikadu y undi informason di kontaktu sta guardadu?
- iii. Kual Sistema di Alerta y Notifikason ki ta ser uzadu pa komunika es disrupton, y undi el ta sta lokalizadu?
- iv. Ki informason deve sta inklúidu na notifikason?

b. Evakuason

- i. Si sta ta fazi evakuason, undi é bu ária di montajen dezinadu?



- ii. Undi é ária dezinadu na prédiu pa asisténsia di evakuason pa funsionáriu ô klientis ku difikuldadi na lokomoson?
- iii. Kenha k'é responsável pa djuda kes algen ku difikuldadi na lokomoson?
- iv. Bo ten un mapa di rotas di fuga di emerjénsia?

c. Abrigu na Lokal

- i. Si bu sta abrigadu na lokal, undi é bu ária di abrigu dezinadu?
- ii. Undi é lokal dezinadu pa ruma materiais di siguransa?
- iii. Kenha k'é responsável pa fitxa sistema di ventilason y entrada di ar?

d. Seguransa di Propriedadi y Ekipamentu

- i. Si é siguru pa faze-l, ki propriedadis ô ekipamentus mesti ser protijidu?
- ii. Undi ki proprietadis ô ekipamentus ta sta?
- iii. Kantu tenpu ta leba, na estimativa, pa proteji proprietadis ô ekipamentus?

e. Gias di Resposta di Emerjénsia

- i. Algun di kes Gia di Resposta di Emerjénsia pode ser uzadu na situason atual?

2. Planu di Kontinuidadi Komersial

a. Funson Komersial Esensial

- i. Kuais funson esensial komersial ki sta ser afetadu pa es situason?
- ii. Kuais funson esensial dja identifikadu komu krítiku y di prioridadi altu?

b. Stratéjias di Kontinuidadi

- i. Stratéjias di Kontinuidadi: Kuais ason abo y bo pesoal sta ta toma pa kontinua funsons esensial y krítiku di négosiu ki es situason interonpi?
- ii. Interdependéncias: Ta izisti ôtus entidadi ki ta fornese rikursus ô kontributu pa kes funson?
- iii. Output: Kenha ki ta uza saída di kes funson?
- iv. Obrigason: Bo ten obrigason di aviza algen ma es funsons esensial komersial foi afetadu?

c. Sistemas Di Komunikason



- i. Bo mesti manda mensajen di Komunikason en Krizi? Si sim, pa kenha?
- ii. Kual k'é sistema prinsipal ki bo ta uza pa komunikason internu? Y backup?
- iii. Kual k'é sistema prinsipal ki bo ta uza pa komunikason externu ku klientis, fornecedoris, provedoris y reguladoris? Y backup?

PERGUNTAS DI MÓDULU 2

d. **Stratéjias di Restaurason**

- i. Diskreve stratéjia di restaurason ki é nesesáriu pa poi funsions esensial komersial na normalidadi.
- ii. Kuais ki foi kes inpaktu finanseiru di es disrupson y modi k'é pode ser rezolvidu? Konsidera rikursus di rekuperason disponíbel, seguru y outus opson di ajuda finanseru.

SENÁRIU

Kada senáriu sta divididu na dos módulu, kada un ta testa parti di Planu di Ason di Emerjénsia ô Planu di Kontinuidadi Komersial y ta korrespondi ku preguntas diskutidu diriba.

SENÁRIU 1: KORTI DI LUZ - NEGASON DI EKIPIAMENTU

Módulu 1

Es módulu sta relasionadu ku kes siginti seksons di planu y preguntas diskutidu diriba:

- Planu di Ason di Emerjénsia
- Planu di Kontinuidadi Komersial: Funson Esensial Komersial, Stratéjia di Kontinuidadi y Prosedimentu di Komunikason

Kinta-fera, 7:00 di plamanha

- Un grandi tenpestadi kauza un korti di luz ki afeta tudu nhos rua.
- Enpreza di eletrisidadi ta notifika-u ma luz pode sta abaxu pa más di 48 óra sima es sta trabadja pa resolvi problema.
- Falta di luz kauza inpaktu na bo negósium, izénplu:
 - Ka ta pode uza sistemas di konputador.
 - El kauza frigorífiku y konjelador pa ka funsiona, ta poi en risku inventáriu di kuzas ki pode straga.
 - Konektividadi tanbê sta ta kai, y pamodi kela eventualmenti leva a falha na redi, ki afeta komunikason internu.
 - Fornecedoris ka ta konsigi fazi entregas pamodi kabus di kurenti ki sta kaídu na rua.



Módulu 2

Es módulu sta relasionadu ku kes siginti seksons di planu y perguntas diskutidu diriba:

- Planu di Kontinuidadi Komersial: Stratéjia di Restaurason

Dumingu, 7:00 di plamanha

- Tenpestadi dja pasa, y luz dja ben.
- Bo rede di komunikason sta ta funsiona ôtu bez.
- Fornesedoris dja kumesa fazi entrega ôtu bez.

SENÁRIU 2: ATAKI SIBERNÉTIKU – NEGASON DI SIRVISU

Módulu 1

Es módulu sta relasionadu ku kes siginti seksons di planu y perguntas diskutidu diriba:

- Planu di Ason di Emerjénsia
- Planu di Kontinuidadi Komersial: Funson Esensial Komersial, Stratéjia di Kontinuidadi y Prosedimentu di Komunikason

Tersa-fera, 3:00 di tardi

- Bu négosiu sufri un ataki di Negason di Sirvisu Distribuídu (DDoS), ki sta ta afeta bo site, sistema di enkomenda online, y sistema di pagamentu. Bu négosiu ka ta podi fazi tranzasons online nen na loja.
- Pesoal di IT identifika ma ataki li sta sobrekarega bo rede di forma ki klientis ka sta konsigi finaliza ses konpra.
- Funsionárius sta relata ma sistemas internas, inkluindu email y asesu remotu, sta ka ta funsiona dretu asvez.
- Polisia y enprezas di siguransa sibernétiku dja foi kontaktadu, ma rezoluson di prublema so ta speradu dentu di 24-48 óra.

Módulu 2

Es módulu sta relasionadu ku kes siginti seksons di planu y perguntas diskutidu diriba:

- Planu di Kontinuidadi Komersial: Stratéjia di Restaurason

Kuarta-fera, 7:00 di noti

- Ataki dja txiga na fin y remediason sta konpletu.



SENÁRIU 3: DISRUPSON GRAVI NA TRANSPORTE PÚBLIKU – FALTA DI PERSUNAL

Módulu 1

Es módulu sta relasionadu ku kes siginti seksons di planu y perguntas diskutidu diriba:

- Planu di Ason di Emerjénsia
- Planu di Kontinuidadi Komersial: Funson Esensial Komersial, Stratégia di Kontinuidadi y Prosedimentu di Komunikason

Sigunda-fera, 7:00 di plamanha

- Un nor'easter di invernku kauza suspenson di transporti públiku y kondison perigozu na estrada, ki sta inpidi funsiunárius di bai trabadju.
- Bu négosiu ten ki funsiona só ku 1 funsiunáriu ki sta dispunível, na un dia ki sta txeu demanda di klienti.
- Entregas di fornecedoris tanbê sta ku atrazu.
- Tenpestadi ta speradu pa dura pelomenus 48 óra.

Módulu 2

Es módulu sta relasionadu ku kes siginti seksons di planu y perguntas diskutidu diriba:

- Planu di Kontinuidadi Komersial: Stratégia di Restaurason

Kuarta-fera, meu dia

- Tenpestadi dja pasa, transporti públiku dja retorna, y kondison di estrada ka sta perigozu más.
- Fornecedoris dja kumesa fazi entrega ôtu bez.

SENÁRIU 4: INUNDASON - NÉGOSIU KA TENI AXESU NA PRÉDIO

Módulu 1

Es módulu sta relasionadu ku kes siginti seksons di planu y perguntas diskutidu diriba:

- Planu di Ason di Emerjénsia
- Planu di Kontinuidadi Komersial: Funson Esensial Komersial, Stratégia di Kontinuidadi y Prosedimentu di Komunikason

Sigunda-fera, 9:00 di plamanha

- Un furakon afeta Boston, sistema di drenajen fika saturadu y kauza inundason rápidu na bus instalasons.
- Armazen ku ária prinsipal di negósiu sta kubertu ku dos polegada di água.



- Sistema di eletrisidad podi sta konprometidu, ta kria un ambienti perigozu pa sta dentu prédiu.
- Tenpestadi sta speradu pa dura más 12-24 óras.

Módulu 2

Es módulu sta relasionadu ku kes siginti seksons di planu y perguntas diskutidu diriba:

- Planu di Kontinuidadi Komersial: Stratéjia di Restaurason

Kuarta-fera, 7:00 di plamanha

- Água di inundason dja baxa, ma ária prinsipal di negósiu y armazen ta kontinua modjadu y kontaminadu. Detritus, produsos kímiku perigozu y potensialmenti esgotu ta reprezenta riskus pa saúdi y seguransa.
- Sistéma di eletrisidad ka sta ta funsiona dretu y ta mesti reparasons profisional antis ki operasons pode retoma.

RELATÓRIU DI ASON

Uza tabela dibaxu pa avalia si bu konsigi atinji objetivus di ezersísiu. Pa kualker ária undi teve difikuldadi, inklui es konstatacion na bo planu di midjorias komu “Árias pa Midjora” pa reforsa resposta di emerjénsia, stratéjias di kontinuidadi, y esforsu di restaurason. Sima mensionadu diriba, keli é un ambiente sen kualker kulpabilizason. Dezafius é speradu y ta sirbi komu oportunidad di pa identifika falhas, trata frakezas y fortifika bu planu.

Asinala kaixa ki ta alinha midjor ku bu kapasidadi di kunpri kada objektivu.

Objektivu	Realizadu sin Dezafius	Realizadu ku Dezafius
1. Avalia kapasidadi pa responde pa un emerjénsia y pruteje vida y propriedadi.		
2. Avalia kapasidadi pa mantén operasons duranti un disrupson ta uza stratéjias di kontinuidadi.		
3. Avalia kapasidadi pa ristaura operasons pa funsionamentu normal ta uza stratéjias di restaurason.		
4. Avalia efikásia di tomada di disizon y delegason di autoridad.		
5. Avalia prosesos di komunikason y kapasidadi di koordinason ku funsionárius, klientis y parserus externu.		
6. Identifika falta di rikursu.		



PLANU DI MIDJORIAS

Ta uza tabela diriba, identifika tudu árias di midjorias undi podi parsi dezafiu. Atribui un menbru di ekipa pa trata kada ária y atualiza Plánu di Ason di Emerjénsia ô Plánu di Kontinuidadi Komersial ku mudansas nesesáriu.

Ária di Midjoria (Objetivu di Ezersísio)	Modi ki kel ária podi midjoradu?	Menbru di Ekipa Responsável