
Πολιτική Χρήσης Δικτυακών Υπηρεσιών

Document Date:	01 January 2019
Document Owner:	IT Department

1 Περιεχόμενα

1	Περιεχόμενα	2
2	Ιστορικό Εκδόσεων	2
3	Εισαγωγή	3
3.1	Σκοπός.....	3
3.2	Πεδίο Εφαρμογής.....	3
4	Ορισμοί.....	4
4.1	Arkas Hellas Group (AHG)	4
4.2	Εμπιστευτικές / Πολύτιμες Πληροφορίες :.....	4
4.3	Δεδομένα / Πληροφορίες :	4
4.4	Προσωπικά Δεδομένα / Υποκείμενο Δεδομένων :	4
4.4	Ευαίσθητα Προσωπικά Δεδομένα :.....	4
4.6	IT Department :.....	5
4.7	Third Parties :	5
4.8	Δικτυακές Υπηρεσίες.....	5
5	Ευθύνες.....	5
5.1	Στελέχη Arkas Hellas Group	5
5.2	Εργαζόμενοι Arkas Hellas Group.....	5
5.3	IT Department.....	5
6	Κανόνες.....	6
6.1	Τοπικό Δίκτυο (Intranet) & Κοινόχρηστο Σύστημα Αρχειοθέτησης	8
6.2	Site to Site Business VPN (Extranet) & USER SSL VPN.....	8
6.3	Διαδίκτυο (Internet)	8
6.4	Ασύρματη Σύνδεση στο Δίκτυο & Διαδίκτυο (Wi-Fi & Guest Wifi).....	100
6.5	HelpDesk Support Platform	111

2 Ιστορικό Εκδόσεων

Version No	Document Name	Change By	Date	Description
1.0	3_ΙΤ.ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.docx	IT Department	12.08.2019	Δημιουργία Εγγράφου
2.0	3_ΙΤ.ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.docx	IT Department	12.02.2026	Ενημέρωση Εγγράφου

3 Εισαγωγή

Η Εταιρία παρέχει σε όλους τους εργαζομένους τη δυνατότητα χρήσης δικτυακών υπηρεσιών.

3.1 Σκοπός

Η παρούσα Πολιτική καθορίζει τις εν λειτουργία δικτυακές υπηρεσίες που παρέχονται στους εργαζομένους και περιγράφει τους αποδεκτούς και μη αποδεκτούς τρόπους χρήσης τους.

3.2 Πεδίο Εφαρμογής

Πεδίο εφαρμογής αυτής της πολιτικής είναι όλοι εργαζόμενοι στα γραφεία της Arkas Hellas Group με οποιαδήποτε μορφή και σχέση εργασίας, σε οποιαδήποτε διοικητική θέση. Όλοι οι υπάλληλοι της Arkas Hellas Group υποχρεούνται να λάβουν γνώση και να ακολουθούν τα πρότυπα και τους κανόνες αυτού του εγγράφου, για οποιαδήποτε δραστηριότητα εμπίπτει στα άρθρα αυτού του εγγράφου.

4 Ορισμοί

4.1 Arkas Hellas Group (AHG)

- Είναι το σύνολο των νομικών προσώπων – εταιριών στα οποία έχει μετοχική σχέση η Arkas Hellas AE συμπεριλαμβανομένης και της Arkas Hellas AE όπως περιγράφονται παρακάτω.
 1. Arkas Hellas AE
 2. Aegean Container Agency AE
 3. Tarros Hellas AE
 4. Arpac Hellas AE

4.2 Εμπιστευτικές / Πολύτιμες Πληροφορίες :

- Εμπορικά και Διοικητικά δεδομένα και πληροφορίες που ανήκουν στην Arkas Hellas Group.
- Άλλες πληροφορίες που ανήκουν στην Arkas Hellas Group και έχουν εμπορική, νομισματική ή ηθική αξία ή που έχουν οποιαδήποτε δυνητική εμπορική αξία ή που ενδέχεται να αξιοποιηθούν από τον ανταγωνισμό.
- Πληροφορίες και εμπορικά μυστικά σε σχέση με τις μεθόδους, τις μορφές εργασίας, τον όγκο εργασίας, τις εμπορικές πολιτικές και τις διαδικασίες.
- Έργα που έχουν ολοκληρωθεί ή προετοιμαστεί από την Arkas Hellas Group.
- Πληροφορίες περί των πληροφοριακών συστημάτων, υποδομών, κάθε είδους τεχνικές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένης της συλλογής, αποθήκευσης δεδομένων, κάθε είδους τεχνικές και εμπιστευτικές πληροφορίες σχετικά με τα συστήματα μηχανογράφησης ή συστήματα ασφαλείας.
- Λογισμικό, προγράμματα, κωδικούς πρόσβασης, ειδικές παραμέτρους εξουσιοδότησης, λογαριασμούς ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, οικονομικές πληροφορίες, νέες ιδέες σχετικά με την εργασία και τις υπηρεσίες,
- Στρατηγικές ή και τακτικές πώλησης, πιστωτικές πολιτικές, κατάλογο πελατών ή και οποιαδήποτε στοιχεία σχετικά με τους πελάτες και χαρτοφυλάκια, λογισμικό, προγράμματα, βιομηχανικά ή εμπορικά σχέδια, εμπορικά σήματα ή ονόματα προϊόντων.
- Στρατηγικές και συμφωνίες που συνάπτει η εταιρεία με τους προμηθευτές της
- Συμφωνίες και προσφορές που συνάπτει η εταιρεία με τους πελάτες ή και δυνητικά πελάτες.

4.3 Δεδομένα / Πληροφορίες :

- Κάθε είδους ηλεκτρονικού αρχείου ή χειρόγραφου εντύπου που δύναται να μεταφερθεί, να διαβιβαστεί, να αναπαραχθεί με ηλεκτρονικό ή φυσικό τρόπο.

4.4 Προσωπικά Δεδομένα / Υποκείμενο Δεδομένων :

- Κάθε πληροφορία που αναφέρεται και περιγράφει ένα άτομο, όπως: στοιχεία αναγνώρισης (ονοματεπώνυμο, ηλικία, κατοικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση κλπ.), φυσικά χαρακτηριστικά, εκπαίδευση, εργασία (προϋπηρεσία, εργασιακή συμπεριφορά κλπ), οικονομική κατάσταση (έσοδα, περιουσιακά στοιχεία, οικονομική συμπεριφορά), ενδιαφέροντα, δραστηριότητες, συνήθειες. Το άτομο (φυσικό πρόσωπο) στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα ονομάζεται υποκείμενο των δεδομένων.

4.4 Ευαίσθητα Προσωπικά Δεδομένα :

- Ευαίσθητα χαρακτηρίζονται τα προσωπικά δεδομένα ενός ατόμου που αναφέρονται στη φυλετική ή εθνική του προέλευση, στα πολιτικά του φρονήματα, στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές του πεποιθήσεις, στη συμμετοχή του σε συνδικαλιστική οργάνωση, στην υγεία του, στην κοινωνική του πρόνοια, στην ερωτική του ζωή, τις ποινικές διώξεις και καταδίκες του, καθώς και στη συμμετοχή του σε συναφείς με τα ανωτέρω ενώσεις προσώπων. Τα ευαίσθητα δεδομένα προστατεύονται από τον Νόμο με αυστηρότερες ρυθμίσεις από ότι τα απλά προσωπικά δεδομένα.

4.6 IT Department :

- Το υπεύθυνο τμήμα σχετικά με την μηχανογραφική υποδομή της Arkas Hellas Group και παρέχει τεχνική υποστήριξη στους εργαζομένους της.

4.7 Third Parties :

- Οποιοδήποτε είδος επίσημης ή άτυπης εταιρείας, φυσικού προσώπου ή προσώπων, Πελάτες, Προμηθευτές, ανταγωνιστές, συνεργάτες εκτός του δυναμικού της Arkas Hellas Group.

4.8 Δικτυακές Υπηρεσίες

- Είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται στους χρήστες και όταν αυτοί έχουν εξουσιοδοτηθεί, και τους έχει παρασχεθεί ο κατάλληλος εξοπλισμός για την λογική πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της Arkas Hellas Group
- Οι Δικτυακές υπηρεσίες είναι βασικό εργαλείο επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων της Εταιρίας. Ανάλογα με την εξουσιοδότηση που κατέχει ο κάθε εργαζόμενος, επιτρέπει τη δημοσίευση και την πρόσβαση σε πληροφορίες διευκολύνοντας έτσι την ανταλλαγή επιχειρησιακής γνώσης κατά μήκος της Εταιρίας. Επίσης αποτελεί ένα αποτελεσματικό μέσο οργάνωσης, αποθήκευσης και άντλησης της πληροφορίας.

Δικτυακές υπηρεσίες οι παρακάτω:

- ✓ Τοπικό Δίκτυο (Intranet)
- ✓ Site to Site Business VPN (Extranet)
- ✓ User SSL VPN
- ✓ Διαδίκτυο (Internet)
- ✓ Ασύρματη Σύνδεση στο Δίκτυο & Διαδίκτυο (Wi-Fi & Guest Wifi)
- ✓ Local Applications (Arkas Hellas Business Applications)
- ✓ Remote Applications (Lines Online Business Applications)
- ✓ Κοινόχρηστο Σύστημα Αρχειοθέτησης
- ✓ Printing – Scanning Services
- ✓ HelpDesk Support Platform

5 Ευθύνες

5.1 Στελέχη Arkas Hellas Group

- Πρέπει να γνωστοποιούν τη σημασία της δεδομένης πολιτικής και των προτύπων στους υφισταμένους τους.
- Πρέπει να βοηθούν τους υφισταμένους τους να κατανοούν την πολιτική και τα πρότυπα και πρέπει να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωσή τους.
- Πρέπει να βοηθούν στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την ασφάλεια.

5.2 Εργαζόμενοι Arkas Hellas Group

- Είναι υπεύθυνοι για τη χρήση των δικτυακών υπηρεσιών σύμφωνα με συγκεκριμένους κανόνες και πρότυπα και λαμβάνουν υποστήριξη από το IT Department όταν είναι απαραίτητο.
- Αν παρατηρήσουν οποιαδήποτε συμπεριφορά αντίθετη προς τα πρότυπα και τις πολιτικές ασφαλείας, πρέπει να ενημερώσουν αμέσως το IT Department.

5.3 IT Department

- Είναι υπεύθυνο για τη γνώση και την τήρηση των προτύπων ασφαλείας και των τεχνικών ρυθμίσεων.
- Προσδιορίζει τις διαδικασίες και τα πρότυπα ασφαλείας χρήσης των δικτυακών υπηρεσιών
- Υποστηρίζει τους εργαζόμενους της Arkas Hellas Group σύμφωνα με τις συγκεκριμένες πολιτικές και πρότυπα που έχουν θεσπιστεί.

6 Κανόνες

- Η Arkas Hellas Group παρέχει σε όλους τους εργαζομένους την δυνατότητα χρήσης Δικτυακών Υπηρεσιών.
- Οι εργαζόμενοι επιβάλλεται να δίνουν προτεραιότητα στα εταιρικά συμφέροντα και την επιχειρηματική πειθαρχία, χωρίς να διαταράζουν τις επιχειρηματικές προτεραιότητες και τη ροή εργασίας της εταιρίας όταν χρησιμοποιούν τις Δικτυακές Υπηρεσίες.
- Το πρόγραμμα προστασίας από ιούς πρέπει να είναι εγκατεστημένο και σε λειτουργία στο τερματικό του εργαζομένου.
- Η πρόσβαση στις δικτυακές υπηρεσίες και τα εταιρικά δεδομένα (αρχεία, προγράμματα, εφαρμογές, κ.α) γίνεται με χρήση μοναδικού ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης που αρχικά ορίζεται από το IT Department και εν συνεχεία ο χρήστης μπορεί να αλλάξει κατά βούληση.
- Για λόγους ασφαλείας τα συστήματα και τα προγράμματα απαιτούν ο χρήστης να αλλάζει τον κωδικό πρόσβασής του σε τακτά χρονικά διαστήματα και είναι στην διακριτική ευχέρεια του εργαζόμενου εάν θέλει να τον γνωστοποιήσει στο IT Department
- Οι Εργαζόμενοι δεν επιτρέπεται να διατηρούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δικά τους ή τρίτων στον μηχανογραφικό εξοπλισμό που τους παρέχει η εταιρία. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά (Ταυτότητα, Διαβατήριο, πιστωτικές κάρτες, φωτογραφίες, ιατρικούς φακέλους).
- Οι εργαζόμενοι δεν επιτρέπεται να γνωστοποιούν τους κωδικούς πρόσβασης για κανένα μέρος των δικτυακών υπηρεσιών (Κωδικό Χρήστη δικτύου, Business Software, VPN) μεταξύ τους ή σε τρίτους καθώς έτσι δημιουργούνται κενά ασφαλείας στο σύστημα.
- Το IT Department έχει την δυνατότητα και διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει τον κωδικό πρόσβασης οποιουδήποτε χρήστη σε κάθε περίπτωση απειλής ασφαλείας ως προς τα εταιρικά δεδομένα ή το μηχανογραφικό σύστημα καθώς και σε περίπτωση λύσης της συνεργασίας του εργαζομένου, με σκοπό την προστασία των εταιρικών δεδομένων.
- Ανανεώσεις / Αναβαθμίσεις / Προσθήκες Δικτυακών Υπηρεσιών γίνονται από το IT Department αποκλειστικά σε συνεργασία με το Arkas Holdings IT Directorate
- Η Arkas Hellas Group για την για την προστασία των εταιρικών δεδομένων και για να εξασφαλίσει την μηχανογραφική υποδομή της κάνει χρήση συστημάτων προστασίας όπως:
 - ❖ Antivirus & Personal Firewall σε κάθε τερματικό και Server που είναι συνδεδεμένο στην υποδομή της.
 - ❖ Κεντρικό Firewall & Proxy Server που προστατεύει το σύστημα από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση από το Διαδίκτυο.
- Η Arkas Hellas Group διατηρεί το δικαίωμα να παραχωρήσει καταγραφές που έχει στη διάθεση της στις αρμόδιες αρχές εάν και εφόσον διαταχθεί έρευνα από αρμόδιο εισαγγελέα εάν και εφόσον διαπιστωθούν παράνομες δραστηριότητες σύμφωνα με την Ελληνική και Διεθνή νομοθεσία.
- Απαγορεύεται αυστηρά στους εργαζομένους η τοποθέτηση εταιρικών πληροφοριών σε συστήματα και υπολογιστές στους οποίους έχει πρόσβαση το ευρύ κοινό.
- Απαγορεύεται αυστηρά σε όλους του εργαζομένους η είσοδος, αποθήκευση, χρήση ή εκτύπωση υλικού με τα εξής περιεχόμενα:

- ❖ Παιδικό πορνογραφικό υλικό, πορνογραφία και ανέντιμο υλικό
 - ❖ Ρατσιστικό ή προσβλητικό περιεχόμενο
 - ❖ Υπηρεσίες κερδοσκοπικών παιχνιδιών
 - ❖ Περιεχόμενο βίας, όπλων και πολέμου
 - ❖ Αρχεία ήχου, εικόνες και βίντεο μη επιχειρησιακού ενδιαφέροντος
 - ❖ Πληροφορίες για μεθόδους και εργαλεία hacking
 - ❖ Τρομοκρατικό περιεχόμενο
- Οι εργαζόμενοι πρέπει να συμμορφώνονται επίσης με τους παρακάτω κανόνες που αφορούν στη χρήση των Δικτυακών Υπηρεσιών, σύμφωνα με τους οποίους απαγορεύεται:
 - ❖ Η χρήση τους για τη διάπραξη κάθε είδους απάτης ή την παράνομη αντιγραφή, αποθήκευση ή αναπαραγωγή ταινιών και μουσικής.
 - ❖ Η δυσφήμιση ή δημοσιοποίηση ανακριβών πληροφοριών για την Εταιρία, τους εργαζομένους ή τρίτους.
 - ❖ Η χρήση τους για την αποστολή προσβλητικού ή ενοχλητικού περιεχομένου σε συναδέλφους ή τρίτους.
 - ❖ Η παράνομη είσοδος σε ξένα προς την Εταιρία δίκτυα.
 - ❖ Η εισαγωγή κακόβουλου λογισμικού στο δίκτυο της Εταιρίας.
 - ❖ Η αποθήκευση και εγκατάσταση ή εκτέλεση μη εξουσιοδοτημένου λογισμικού στους προσωπικούς τους υπολογιστές.
 - ❖ Η χρήση προγραμμάτων ανταλλαγής αρχείων διασκέδασης και ψυχαγωγίας (π.χ. Emule, Limewire, RapidShare, μtorrent κ.α.).
 - ❖ Η χρήση μη εξουσιοδοτημένων προγραμμάτων ανταλλαγής γρήγορων μηνυμάτων (π.χ. msn messenger, ICQ κ.α.).
 - ❖ Η είσοδος σε ηλεκτρονικούς τόπους κοινωνικής συνεύρεσης, επικοινωνίας και Video Streaming. (π.χ. mySpace, Facebook, Twitter, zoo.gr, youtube κ.α.).
 - Απαγορεύεται σε όλους τους εργαζομένους η απόπειρα παράκαμψης των δικλίδων ασφαλείας που έχει τοποθετήσει η Arkas Hellas Group καθώς κάτι τέτοιο θα μπορούσε να εκθέσει σε μεγάλο κίνδυνο την ασφάλεια των συστημάτων και των πληροφοριών.
 - Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αναφέρουν άμεσα κάθε περιστατικό ασφαλείας που συμβαίνει κατά τη χρήση των Δικτυακών Υπηρεσιών για τη γρήγορη επίλυση του.
 - Σε κάθε περίπτωση χρήσης Δικτυακών Υπηρεσιών και χρήσης Internet από τις υποδομές της Εταιρίας, είτε μέλους της Εταιρίας είτε τρίτου προς αυτή μέλους θα πρέπει να γίνονται σεβαστές και να τηρούνται οι πολιτικές που έχουν θεσπιστεί στην παρούσα πολιτική.

6.1 Τοπικό Δίκτυο (Intranet) & Κοινόχρηστο Σύστημα Αρχαιοθέτησης

- Το Τοπικό Δίκτυο και το Σύστημα Αρχαιοθέτησης έχει οργανωθεί σύμφωνα με τις ανάγκες των γραμμών και των τμημάτων με ξεκάθαρα ονόματα φακέλων που δηλώνουν την δικαιοδοσία τους για εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στην πληροφορία καθώς και για την ορθή χρήση της προκειμένου να αποφεύγονται ζητήματα νομικής φύσεως ή παρενόχλησης τρίτων.
- Οι εργαζόμενοι αποκτούν πρόσβαση σε αρχεία και φακέλους στο Κοινόχρηστο Σύστημα Αρχαιοθέτησης με δύο συγκεκριμένα κριτήρια, είτε σύμφωνα με το τμήμα που ανήκουν στην εταιρία, είτε σύμφωνα με την γραμμή και το τμήμα που εξυπηρετούν για την εταιρία.
- Πλήρη Πρόσβαση σε όλα όλο το σύστημα αρχειοθέτησης έχει το Group Χρηστών Top Management και μέλη αυτής της ομάδας είναι οι ιδιοκτήτες της εταιρίας, επίσης πλήρη πρόσβαση έχει και ο IT Manager ως αρμόδιος διαχειριστής όλου του μηχανογραφικού συστήματος και τα μέλη του Support Team από το Arkas Holdings IT Directorate.
- Οι Representatives του IT Department έχουν πρόσβαση για λόγους διαχείρισης σε όλο το σύστημα αρχειοθέτησης εκτός των Φακέλων και αρχείων του Human Resources Department.
- Στο Σύστημα αρχειοθέτησης της εταιρίας είναι εφαρμοσμένος έλεγχος αρχείων (File Auditing) που καταγράφει κάθε δράση που συμβαίνει (Create, Copy, Move, Delete, Change, Rename) σε κάθε φάκελο και αρχείο του συστήματος αρχειοθέτησης καθώς και τον χρόνο και τον χρήστη και που έκανε την δράση, η καταγραφή γίνεται σε κεντρικούς Logging Servers που Διατηρεί και διαχειρίζεται κεντρικό Arkas Holdings IT Directorate και διατηρούνται για 24 ημερολογιακούς μήνες.

6.2 Site to Site Business VPN (Extranet) & USER SSL VPN

- η εταιρία μπορεί να παραχωρήσει πρόσβαση στους εργαζομένους User SSL VPN έτσι ώστε να μπορούν να διαχειριστούν το σύστημα τους απομακρυσμένα εκτός της εταιρίας μέσω σύνδεσης VPN.
- Δικαίωμα να αιτηθούν την χρήση VPN διασύνδεσης έχουν οι εργαζόμενοι σύμφωνα με το Level και το Department που ανήκουν όπως περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα:

Level	Department
Top management	ANY
Directors-Managers	IT Department Documentation Department
Supervisors	Documentation Department
Representatives	Documentation Department

- Προκειμένου να δημιουργηθεί VPN Profile για έναν εργαζόμενο πρέπει να γίνει γραπτό αίτημα στο IT Department από τον εργαζόμενο και να εγκριθεί από τον άμεσο προϊστάμενο του.
- Με την σύνδεση VPN επιτρέπεται στον χρήστη να συνδεθεί Remote Desktop στο Τερματικό του ή στο Terminal Services Profile του.
- Τα UserNames & Passwords είναι αυστηρά προσωπικά και δεν επιτρέπεται να κοινοποιούνται σε τρίτους.

6.3 Διαδίκτυο (Internet)

- Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο παρέχεται στους εργαζομένους ανάλογα με την ύπαρξη ή όχι επιχειρησιακής ανάγκης. Πρέπει να εξετάζεται και να επιβεβαιώνεται σε όλες τις περιπτώσεις η

ακρίβεια, εγκυρότητα, αυθεντικότητα και αξία οποιασδήποτε Διαδικτυακής πληροφορίας πριν τη χρήση της.

- Για την χρήση του Διαδικτύου απαιτείτε από το σύστημα ο χρήστης να πιστοποιήσει την ταυτότητα του στο μηχανογραφικό σύστημα γι' αυτό και η πρόσβαση επιτρέπεται εάν και εφόσον ο χρήστης πιστοποιηθεί μέσω της υπηρεσίας Single Sign On (SSO) μέσω του λειτουργικού Συστήματος ή κάνει χρήση του μοναδικού συνδυασμού username & Password που του έχει αποδοθεί για την πρόσβαση του στο εταιρικό δίκτυο.
- Όλα τα αρχεία που προέρχονται από το Διαδίκτυο ελέγχονται πριν την αποθήκευση ή εκτέλεση τους, ως προς την ύπαρξη ή όχι κακόβουλου λογισμικού με τη χρήση του λογισμικού κατά των ιών (anti-virus) και Λαμβάνονται όλες οι απαραίτητες προφυλάξεις για την έγκαιρη αναγνώριση και την αποφυγή εισαγωγής και διάδοσης κακόβουλου λογισμικού στα συστήματα της Εταιρίας.
- Οι Επισκέψεις των χρηστών σε διαδικτυακούς τόπους (URLs) καταγράφονται σε Logging Servers για 24 ημερολογιακούς μήνες και δεν παρακολουθούνται εάν δεν προκύψει ζήτημα ασφαλείας.
- Η δυνατότητα σύνδεσης με κάποιο δικτυακό τόπο δεν συνεπάγεται την επίσημη άδεια της Εταιρίας για την ενέργεια αυτή. Η Εταιρία έχει τη δυνατότητα να περιορίζει ανά πάσα στιγμή την πρόσβαση σε διαδικτυακούς τόπους και τα δικαιώματα που θεωρεί ότι δεν εξυπηρετούν ή παρακωλύουν τις καθημερινές δραστηριότητες των εργαζομένων. Συγκεκριμένα αρχεία ή δικτυακοί τόποι μπορεί να προκαλέσουν καθυστερήσεις στη λειτουργία των δικτυακών υπηρεσιών ή ακόμα και τη μη διαθεσιμότητα τους.
- Δεν επιτρέπεται να στέλνονται μέσω του διαδικτύου εμπιστευτικές πληροφορίες / προσωπικά δεδομένα και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα (π.χ. αριθμός πιστωτικής κάρτας, κωδικοί πρόσβασης, δημογραφικά στοιχεία κ.α.) χωρίς να είναι προστατευμένα, στην περίπτωση που πρέπει να σταλούν αυτής της κατηγορίας δεδομένων - αρχείων μέσω διαδικτύου π.χ Email, θα πρέπει να είναι συμπιεσμένα με χρήση κωδικού ασφαλείας και να γνωστοποιείται ο κωδικός στον αποδέκτη μέσω τηλεφώνου ή με ξεχωριστό Email από αυτό που περιέχει το συμπιεσμένο με κωδικό επισυναπτόμενο. Οδηγίες συμπίεσης αρχείων με κωδικό μπορείτε να βρείτε στον ακόλουθο σύνδεσμο: MyArkas > Εγχειρίδια > IT Department > [7-ZIP FILE-MANAGER MANUAL](#).
- Απαγορεύεται αυστηρά στους εργαζομένους η τοποθέτηση εταιρικών πληροφοριών σε συστήματα και υπολογιστές στους οποίους έχει πρόσβαση το ευρύ κοινό.
- Οι εργαζόμενοι που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο επιτρέπεται να το χρησιμοποιούν για προσωπικούς σκοπούς για περιορισμένο χρόνο. Ο χρόνος περιήγησή τους στο Διαδίκτυο δεν θα πρέπει να παρεμποδίζει με κανένα τρόπο την αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών τους καθώς και τη διαθεσιμότητα του δικτύου στους συναδέλφους τους.
- Οι εργαζόμενοι που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο επιτρέπεται να το χρησιμοποιούν για προσωπικούς σκοπούς για περιορισμένο χρόνο. Ο χρόνος περιήγησή τους στο Διαδίκτυο δεν θα πρέπει να παρεμποδίζει με κανένα τρόπο την αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών τους καθώς και τη διαθεσιμότητα του δικτύου στους συναδέλφους τους.
- Το κεντρικό Firewall και ο Proxy Server της εταιρίας προστατεύουν την κίνηση από και προς το διαδίκτυο τόσο στην ανασφαλή επικοινωνία (HTTP) όσο και στην ασφαλή επικοινωνία (HTTPS) και απαγορεύει τις σελίδες σύμφωνα με την κατηγορία τους ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά (Social Media, Video Steaming, Live Streaming, Drags, Porn)

Εξαιρέσεις στον γενικό κανόνα αποτελούν περιορισμένες περιπτώσεις και κατηγορίες χρηστών που επιτρέπεται να έχουν πρόσβαση σε ευρύτερο φάσμα όπως περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα.

Position / Department	Restriction Level
Top Management	Unrestricted
Directors – Managers	Unrestricted
Supervisors - Representatives	Standard Restrictions
Corporate Communication	Unrestricted

Οι χρήστες εάν διαπιστώσουν ότι κάποια σελίδα μπλοκάρεται από λάθος μπορεί να ζητήσει κατευθείαν από το IT Department της Arkas Holdings την απελευθέρωση της ιστοσελίδας, αποστέλλοντας με αντίστοιχο αίτημα την διεύθυνση του ιστιότοπου στην ηλεκτρονική διεύθυνση servicedesk@arkas.com. Το IT Department θα εξετάσει την αιτούμενη ιστοσελίδα και θα την απελευθερώσει εάν πληρεί τις προδιαγραφές ασφαλείας και περιεχομένου.

6.4 Ασύρματη Σύνδεση στο Δίκτυο & Διαδίκτυο (Wi-Fi & Guest Wifi)

- Στην Εταιρία υπάρχει εν λειτουργία υποδομή ασύρματης σύνδεσης στο Εσωτερικό Δίκτυο (Wifi) καθώς και υποδομή παροχής ασύρματης σύνδεσης μόνο με το internet (Guest Wifi).
- Χρήση της ασύρματης σύνδεσης στο Εσωτερικό Δίκτυο παρέχεται μόνο σε εξοπλισμό που ανήκει στην Εταιρία και απαιτείται να έχει πρόσβαση σε επιχειρησιακά δεδομένα και υπηρεσίες.
- Ο κωδικός για την πρόσβαση στο εσωτερικό δίκτυο δεν επιτρέπεται διανέμεται και δεν γνωστοποιείται σε κανέναν και είναι στην αρμοδιότητα του IT Department να ρυθμίσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την χρήση του εσωτερικού δικτύου.
- Η Χρήση της ασύρματης σύνδεσης στο Guest Wi-Fi όπου επιτρέπει την συνδεσιμότητα μόνο με το internet επιτρέπεται στους κατόχους εταιρικών συσκευών με πιστοποίηση χρήστη μέσω μοναδικού συνδυασμού username & Password που αποδίδεται στον χρήστη από το IT Department.
- Η εταιρία μπορεί να παραχωρήσει σύνδεση στο internet με το Guest Wi-Fi σε τρίτα προς αυτή μέλη όπως εξωτερικούς συνεργάτες, με την παροχή μοναδικού κωδικού «**Voucher**» όπου εκδίδει το IT Department και διαχειρίζεται και παραχωρεί το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης.
- Τα Voucher παραχωρούν σύνδεση στο Internet μέσω των υποδομών της εταιρίας για 8 ώρες από την ώρα εκκίνησης της χρήσης τους.
- Το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης οφείλει να καταγράφει σε ποιον παραδίδει «**Voucher**» καθώς και την ημερομηνία παραχώρησης και να διατηρεί αυτή την καταγραφή.

6.5 HelpDesk Support Platform

- Το IT Department είναι υπεύθυνο για τα θέματα μηχανογράφησης και είναι αρμόδιο για την εύρυθμη λειτουργία των συστημάτων.
- Οι Εργαζόμενοι οφείλουν σε περίπτωση που διαπιστώνουν δυσλειτουργίες στα συστήματα που διαχειρίζονται να ενημερώσουν το IT Department για να αναλάβει δράση και να επιλύσει το πρόβλημα.
- Το IT Department για να μπορεί να διατηρεί προτεραιότητα των αιτημάτων Τεχνικής Υποστήριξης χρησιμοποιεί την online πλατφόρμα που λειτουργεί στην διεύθυνση <http://helpdesk.arkas-hellas.gr> όπου γίνεται η καταγραφή του αιτήματος καθώς και η πορεία επίλυσης κάθε αιτήματος.
- Οι εργαζόμενοι πρέπει να κάνουν χρήση της online πλατφόρμας για να αιτηθούν Τεχνική Υποστήριξη στο <http://helpdesk.arkas-hellas.gr> ή μπορούν να στέλνουν email με το αίτημα τους στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου helpdesk@arkas-hellas.gr όπου το σύστημα θα δημιουργήσει αυτόματα το αίτημα στην πλατφόρμα.
- Αυτοματοποιημένα ενημερωτικά emails για την εξέλιξη κάθε αιτήματος στέλνονται στους ενδιαφερόμενους (Requester, Watchers, Technicians) κάθε φορά που γίνεται ενημέρωση σε κάποιο αίτημα.
- Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι ενήμεροι για την χρήση της HelpDesk Πλατφόρμας από το manual χρήσης που είναι αναρτημένο στην ακόλουθο σύνδεσμο:
MyArkas> Εγχειρίδια > IT Department > [Helpdesk Portal Manual](#)

Οριστικοποιήθηκε και Εγκρίθηκε:

Βάντα Κωστοπούλου, Διευθύνουσα Σύμβουλος
Φίλιππος Κωστόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος