



OTS M.A.E.

Ενοποιημένες Πολιτικές Συστήματος Διαχείρισης

Οργανισμός	OTS M.A.E.	Κατάσταση	Σε ισχύ
Τίτλος	Ενοποιημένες Πολιτικές Συστήματος Διαχείρισης	Κωδικός	OTS-IMS-POL
Έκδοση	1.0	Ημερομηνία	22/06/2026
Ιδιοκτήτης εγγράφου	Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας / Διοίκηση	Έγκριση	Διοίκηση OTS M.A.E.
Πεδίο εφαρμογής	Όλες οι οργανωτικές μονάδες, εργαζόμενοι και συνεργάτες που ενεργούν για λογαριασμό της OTS M.A.E.	Διανομή	Εσωτερική και ελεγχόμενη εξωτερική
Συστήματα αναφοράς	ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, ISO 27701, ISO 20000-1, ISO 22301, ISO 37001, ISO 39001 και ISO 29993	Ανασκόπηση	Ετήσια ή μετά από ουσιώδη αλλαγή



Περιεχόμενα

Το παρόν έγγραφο περιλαμβάνει κοινό πλαίσιο εφαρμογής και δέκα πολιτικές της OTS M.A.E.

A/A	Πολιτική	Κύριο πρότυπο ή πλαίσιο αναφοράς
1	Πολιτική Ποιότητας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015
2	Περιβαλλοντική Πολιτική	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2015
3	Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	ΕΛΟΤ ISO 45001:2018
4	Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών	ISO/IEC 27001:2022
5	Πολιτική Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής	ISO/IEC 20000-1:2018
6	Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας	ISO 22301:2019
7	Πολιτική Κατά της Δωροδοκίας	ΕΛΟΤ EN ISO 37001:2016 και εκάστοτε ισχύον πλαίσιο καταπολέμησης δωροδοκίας
8	Πολιτική Οδικής Ασφάλειας	ISO 39001:2012
9	Πολιτική Υπηρεσιών Εκπαίδευσης	ISO 29993:2017
10	Πολιτική Ασφάλειας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 (GDPR) και ISO/IEC 27701:2025

Κοινό πλαίσιο εφαρμογής πολιτικών

Οι πολιτικές του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E. αποτελούν δηλώσεις διοικητικής δέσμευσης και καθορίζουν τις αρχές με τις οποίες η εταιρεία οργανώνει, ελέγχει και βελτιώνει τις κρίσιμες λειτουργίες της. Κάθε πολιτική εφαρμόζεται σε συνδυασμό με τις εγκεκριμένες διαδικασίες, οδηγίες εργασίας, έντυπα, μητρώα, δείκτες, στόχους και λοιπά τεκμηριωμένα στοιχεία του συστήματος.

Το ενιαίο πλαίσιο βασίζεται στις αρχές συμμόρφωσης με τις νομικές, κανονιστικές και συμβατικές απαιτήσεις, διαχείρισης κινδύνων και ευκαιριών, τεκμηριωμένης λήψης αποφάσεων, σαφούς κατανομής αρμοδιοτήτων, συνεχούς βελτίωσης και ανασκόπησης από τη Διοίκηση. Οι πολιτικές είναι αλληλένδετες και πρέπει να εφαρμόζονται με τρόπο που αποφεύγει αντιφάσεις και ενισχύει τη συνολική ωριμότητα της εταιρείας.

Η Διοίκηση έχει την τελική ευθύνη για την έγκριση, διάθεση πόρων και ανασκόπηση των πολιτικών. Οι διευθυντές και οι προϊστάμενοι ευθύνονται για την εφαρμογή τους στον τομέα ευθύνης τους, ενώ η Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας υποστηρίζει τη συνοχή, την τεκμηρίωση, την παρακολούθηση, την εσωτερική επικοινωνία και την αναφορά βελτιώσεων. Κάθε εργαζόμενος και συνεργάτης οφείλει να κατανοεί και να εφαρμόζει τις απαιτήσεις που σχετίζονται με τον ρόλο του.

Οι πολιτικές ανασκοπούνται τουλάχιστον ετησίως και εκτάκτως όταν μεταβάλλονται σημαντικά το επιχειρησιακό πλαίσιο, η νομοθεσία, οι συμβατικές υποχρεώσεις, οι τεχνολογικές συνθήκες, οι κίνδυνοι, οι υπηρεσίες ή η οργανωτική δομή της εταιρείας. Η ανασκόπηση τεκμηριώνεται και μπορεί να οδηγήσει σε αναθεώρηση στόχων, διαδικασιών, ελέγχων, δεικτών ή πόρων.

1. Πολιτική Ποιότητας

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-02	Έκδοση	3.0
Πρότυπο αναφοράς	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση και υποστήριξη λογισμικού, λύσεις έξυπνων πόλεων, έργα πληροφορικής και SaaS.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. υιοθετεί την παρούσα Πολιτική Ποιότητας ως το ανώτατο πλαίσιο αρχών για τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων, των υπηρεσιών και των εσωτερικών λειτουργιών της. Η πολιτική εκφράζει τη δέσμευση της Διοίκησης να παρέχει υπηρεσίες υψηλής αξίας, τεκμηριωμένες, αξιόπιστες και σύμφωνες με τις συμφωνημένες απαιτήσεις των πελατών, με ιδιαίτερη έμφαση στην εξυπηρέτηση φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, του ευρύτερου δημόσιου τομέα και κάθε οργανισμού που αξιοποιεί τις λύσεις της εταιρείας.

Η Διοίκηση αναγνωρίζει ότι η ποιότητα δεν περιορίζεται στη συμμόρφωση με τεχνικές προδιαγραφές, αλλά εκτείνεται στον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία αντιλαμβάνεται τις ανάγκες των πελατών, σχεδιάζει τις λύσεις της, διαχειρίζεται τα έργα της, ανταποκρίνεται σε αιτήματα υποστήριξης, τεκμηριώνει τις υποχρεώσεις της και βελτιώνει συστηματικά τις διεργασίες της. Για τον λόγο αυτό, το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας λειτουργεί ως μηχανισμός διοίκησης, ελέγχου, μάθησης και συνεχούς βελτίωσης.

Πεδίο εφαρμογής

Η Πολιτική Ποιότητας εφαρμόζεται στο σχεδιασμό, ανάπτυξη, εγκατάσταση και υποστήριξη λογισμικού, υπηρεσίες σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης και παραμετροποίησης λύσεων έξυπνων πόλεων, υλοποίηση έργων πληροφορικής και παροχή υπηρεσιών Software as a Service (SaaS). Καλύπτει όλες τις οργανωτικές μονάδες που συμμετέχουν στον κύκλο ζωής των προϊόντων και υπηρεσιών, από την κατανόηση της ανάγκης και τη διαμόρφωση προσφοράς έως την ανάπτυξη, την παραμετροποίηση, την παραγωγική λειτουργία, την υποστήριξη και τη μεταγενέστερη βελτίωση.

Η πολιτική δεσμεύει τη Διοίκηση, τους διευθυντές, τους προϊσταμένους, τα στελέχη των παραγωγικών ομάδων, τις ομάδες υλοποίησης, υποστήριξης και λογαριασμών πελατών, καθώς και κάθε εργαζόμενο ή συνεργάτη που επηρεάζει την ποιότητα των παραδοτέων και την εμπειρία του πελάτη.

Αρχές ποιότητας και λειτουργικής αριστείας

Η OTS M.A.E. θεωρεί την ικανοποίηση του πελάτη, τη συνέπεια στις παραδόσεις, την αξιοπιστία των λύσεων και τη διατήρηση σχέσεων αμοιβαίου σεβασμού ως θεμελιώδεις αρχές της επιχειρησιακής της λειτουργίας. Κάθε δραστηριότητα σχεδιάζεται και εκτελείται με γνώμονα τη συμμόρφωση με τις εφαρμοστέες απαιτήσεις, την πρόληψη αστοχιών, την τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων και την υπεύθυνη διαχείριση των πόρων.



Η εταιρεία επιδιώκει να κατανοεί όχι μόνο τις υφιστάμενες ανάγκες των πελατών, αλλά και τις μελλοντικές απαιτήσεις που απορρέουν από θεσμικές, τεχνολογικές, οργανωτικές και επιχειρησιακές μεταβολές. Η διαρκής επαφή με τους πελάτες, η αξιολόγηση παραπόνων και ανατροφοδότησης, η ανάλυση δεικτών απόδοσης και η συστηματική αποτύπωση γνώσης από έργα και υποστήριξη αποτελούν αναπόσπαστα στοιχεία της προσέγγισης ποιότητας.

Η ανάπτυξη νέων προϊόντων, η αναβάθμιση υφιστάμενων λύσεων και η παροχή υπηρεσιών υλοποίησης και υποστήριξης οφείλουν να βασίζονται σε ελεγχόμενες διεργασίες, σαφώς καθορισμένους ρόλους, κατάλληλη τεκμηρίωση, αξιολόγηση κινδύνων και επαρκείς ελέγχους αποδοχής. Η ποιότητα ενσωματώνεται στον σχεδιασμό και δεν αντιμετωπίζεται ως εκ των υστέρων έλεγχος.

Εφαρμογή, πόροι και υπευθυνότητες

Η Διοίκηση δεσμεύεται να διαθέτει την οργανωτική υποδομή, τους ανθρώπινους πόρους, τα εργαλεία, την τεχνογνωσία και τον εξοπλισμό που απαιτούνται για την αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η ευθύνη για την ποιότητα κατανέμεται σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας, καθώς κάθε εργαζόμενος επηρεάζει με την εργασία του την αξιοπιστία των παραδοτέων, την αποδοτικότητα των διεργασιών και την εμπειρία των χρηστών.

Οι διευθυντές και οι προϊστάμενοι μεριμνούν για την εφαρμογή των διαδικασιών στον τομέα ευθύνης τους, για την παρακολούθηση των στόχων, για την έγκαιρη αντιμετώπιση αποκλίσεων και για την προώθηση κουλτούρας πρόληψης, συνεργασίας και βελτίωσης. Η Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας υποστηρίζει τη συνοχή του συστήματος, διευκολύνει τη διαλειτουργική συνεργασία, παρακολουθεί την τεκμηρίωση και συντονίζει τις διαδικασίες ανασκόπησης, επιθεώρησης και διορθωτικών ενεργειών.

Παρακολούθηση, ανασκόπηση και συνεχής βελτίωση

Η αποτελεσματικότητα της Πολιτικής Ποιότητας παρακολουθείται μέσω στόχων, δεικτών, αποτελεσμάτων εσωτερικών επιθεωρήσεων, αξιολόγησης μη συμμορφώσεων, παραπόνων πελατών, επιδόσεων έργων, χρόνων ανταπόκρισης και επίλυσης, αποτελεσμάτων ανασκόπησης από τη Διοίκηση και προτάσεων βελτίωσης από εργαζομένους και πελάτες.

Όταν διαπιστώνεται ότι διαδικασίες, ροές εργασίας ή ενέργειες δεν υποστηρίζουν την επίτευξη των καθορισμένων στόχων, οι αρμόδιοι οφείλουν να προβαίνουν σε ανάλυση αιτιών, να αξιολογούν τον κίνδυνο επανάληψης και να υλοποιούν κατάλληλες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες. Η συνεχής βελτίωση αποτελεί μόνιμη διοικητική απαίτηση και όχι περιστασιακή δραστηριότητα.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιαδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

2. Περιβαλλοντική Πολιτική

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-03	Έκδοση	2.0
Πρότυπο αναφοράς	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2015	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / Υπεύθυνοι Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Λειτουργίες, εγκαταστάσεις, προμήθειες και υπηρεσίες της OTS που επηρεάζουν ή μπορούν να επηρεάσουν το περιβάλλον.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. αναγνωρίζει ότι η επιχειρηματική της δραστηριότητα, παρότι εντάσσεται κυρίως στον τομέα της πληροφορικής και των υπηρεσιών, συνδέεται με περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκύπτουν από την κατανάλωση ενέργειας και πόρων, τη χρήση εξοπλισμού, τις μετακινήσεις, τη διαχείριση αποβλήτων, τις προμήθειες και τη λειτουργία των εγκαταστάσεών της. Με την παρούσα Περιβαλλοντική Πολιτική η εταιρεία δεσμεύεται να λειτουργεί με υπευθυνότητα, να προλαμβάνει τη ρύπανση και να βελτιώνει συστηματικά την περιβαλλοντική της επίδοση.

Η Διοίκηση θεωρεί την περιβαλλοντική προστασία μέρος της ευρύτερης εταιρικής υπευθυνότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης της OTS M.A.E. Η περιβαλλοντική διάσταση ενσωματώνεται στις διαδικασίες διοίκησης, στις αποφάσεις προμηθειών, στη διαχείριση υποδομών, στην καθημερινή εργασιακή πρακτική και, όπου είναι εφικτό, στον σχεδιασμό υπηρεσιών που υποστηρίζουν αποδοτικότερη λειτουργία των πελατών και περιορισμό άσκοπης χρήσης πόρων.

Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις εγκαταστάσεις, οργανωτικές μονάδες και δραστηριότητες της OTS M.A.E. που μπορούν να δημιουργήσουν άμεσες ή έμμεσες περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Περιλαμβάνει τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας, νερού, χαρτιού και λοιπών αναλωσίμων, τη διαχείριση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και αποβλήτων, τις μετακινήσεις προσωπικού, την επιλογή προμηθευτών και την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων.

Η πολιτική εφαρμόζεται στους εργαζομένους, στα στελέχη, στους συνεργάτες και στους προμηθευτές που ενεργούν εντός ή για λογαριασμό της εταιρείας, στον βαθμό που οι ενέργειές τους επηρεάζουν τις περιβαλλοντικές πτυχές της OTS M.A.E. και την επίτευξη των περιβαλλοντικών της στόχων.

Αρχές περιβαλλοντικής διαχείρισης

Η OTS M.A.E. δεσμεύεται να συμμορφώνεται με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία, τις κανονιστικές απαιτήσεις και κάθε άλλη δέσμευση που έχει αναλάβει έναντι πελατών, αρχών ή ενδιαφερόμενων μερών. Η συμμόρφωση αντιμετωπίζεται ως ελάχιστη προϋπόθεση λειτουργίας και συμπληρώνεται από δράσεις πρόληψης, μέτρησης και βελτίωσης.

Η εταιρεία επιδιώκει τη μείωση της κατανάλωσης πόρων μέσω ορθολογικής χρήσης ενέργειας και υλικών, περιορισμού άσκοπων εκτυπώσεων, προώθησης ψηφιακών ροών εργασίας,



επαναχρησιμοποίησης όπου είναι εφικτό και ανακύκλωσης κατάλληλων υλικών. Η διαχείριση αποβλήτων πραγματοποιείται σύμφωνα με την ιεράρχηση πρόληψης, επαναχρησιμοποίησης, ανακύκλωσης και νόμιμης τελικής διάθεσης, με ιδιαίτερη προσοχή στον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό.

Κατά την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών λαμβάνονται υπόψη, κατά περίπτωση, περιβαλλοντικά κριτήρια, όπως η ενεργειακή απόδοση, η διάρκεια ζωής, η δυνατότητα συντήρησης, η δυνατότητα ανακύκλωσης, η υπεύθυνη διάθεση και η συμμόρφωση του προμηθευτή με σχετικές απαιτήσεις. Η εταιρεία επιδιώκει συνεργασία με πελάτες και προμηθευτές ώστε να ενισχύεται η περιβαλλοντική υπευθυνότητα στην αλυσίδα αξίας.

Εφαρμογή, ευαισθητοποίηση και έλεγχος

Η Διοίκηση μεριμνά για τη διάθεση των κατάλληλων πόρων, την εσωτερική επικοινωνία της πολιτικής και την κατανόηση των περιβαλλοντικών υποχρεώσεων από το προσωπικό. Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να εφαρμόζουν πρακτικές εξοικονόμησης πόρων, να συμμετέχουν σε δράσεις βελτίωσης και να αναφέρουν ευκαιρίες περιορισμού περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Οι σχετικές διαδικασίες προβλέπουν την αναγνώριση περιβαλλοντικών πτυχών, την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, τον καθορισμό στόχων και δεικτών, την παρακολούθηση κατανάλωσης πόρων και τη διαχείριση αποκλίσεων. Η εταιρεία διατηρεί μηχανισμούς ενημέρωσης για νέες ή τροποποιημένες νομοθετικές απαιτήσεις και αξιολογεί την ανάγκη προσαρμογής των πρακτικών της.

Παρακολούθηση, ανασκόπηση και βελτίωση

Η περιβαλλοντική επίδοση αξιολογείται μέσω μετρήσιμων στοιχείων, όπως κατανάλωση ενέργειας και αναλωσίμων, ποσοστά ανακύκλωσης, αποτελέσματα επιθεωρήσεων, συμμόρφωση με απαιτήσεις διαχείρισης αποβλήτων και πρόοδος έναντι περιβαλλοντικών στόχων. Τα αποτελέσματα αναλύονται περιοδικά και αξιοποιούνται για τη λήψη διοικητικών αποφάσεων.

Η Περιβαλλοντική Πολιτική και το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ανασκοπούνται τουλάχιστον ετησίως και κάθε φορά που μεταβάλλονται σημαντικά οι δραστηριότητες, οι εγκαταστάσεις, οι απαιτήσεις ή οι περιβαλλοντικές πτυχές της εταιρείας. Η συνεχής βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης αποτελεί σταθερή δέσμευση της Διοίκησης.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιαδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

3. Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-04	Έκδοση	2.0
Πρότυπο αναφοράς	ΕΛΟΤ ISO 45001:2018	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / Τεχνικός Ασφαλείας / Ιατρός Εργασίας / ΔΔΠ
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Εργασιακοί χώροι, δραστηριότητες γραφείου, μετακινήσεις, εργασία σε πελάτες και λοιπές δραστηριότητες υπό έλεγχο OTS.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. αναγνωρίζει την ευθύνη της να παρέχει ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας σε όλους τους εργαζομένους, συνεργάτες, επισκέπτες και λοιπά πρόσωπα που δραστηριοποιούνται στους χώρους ή υπό τον έλεγχό της. Η παρούσα Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία καθορίζει τις αρχές με τις οποίες η εταιρεία προλαμβάνει εργατικά ατυχήματα, επαγγελματικές ασθένειες και κάθε βλάβη της υγείας που μπορεί να συνδέεται με την εργασία.

Η Διοίκηση δεσμεύεται για την εξάλειψη των κινδύνων όπου αυτό είναι εφικτό, τη μείωση των κινδύνων σε αποδεκτό επίπεδο, τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας και την καλλιέργεια κουλτούρας πρόληψης, συμμετοχής και διαφανούς αναφοράς. Η επιδίωξη μηδενικών ατυχημάτων αποτελεί διαρκή διοικητικό στόχο και απαιτεί υπευθυνότητα σε ατομικό, ομαδικό και οργανωτικό επίπεδο.

Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις εγκαταστάσεις της OTS M.A.E., στις δραστηριότητες γραφείου, στις συναντήσεις, στις εκπαιδεύσεις, στις μετακινήσεις για επαγγελματικούς σκοπούς, στις εργασίες σε χώρους πελατών και σε κάθε δραστηριότητα που εκτελείται από εργαζομένους ή συνεργάτες στο πλαίσιο της εργασίας τους.

Η εφαρμογή της πολιτικής λαμβάνει υπόψη τους ιδιαίτερους κινδύνους ενός οργανισμού πληροφορικής, όπως εργονομικοί κίνδυνοι, ψυχοκοινωνικοί παράγοντες, φόρτος εργασίας, χρήση οθονών, ηλεκτρολογικοί κίνδυνοι, πυρασφάλεια, ασφαλής εκκένωση, οδικές μετακινήσεις και ασφαλή παροχή εργασίας σε χώρους τρίτων.

Αρχές πρόληψης και προστασίας

Η OTS M.A.E. συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, με τις απαιτήσεις του ISO 45001 και με κάθε άλλη υποχρέωση που απορρέει από συμβάσεις, κανονισμούς ή απαιτήσεις ενδιαφερόμενων μερών. Η συμμόρφωση υποστηρίζεται από συστηματική αναγνώριση κινδύνων, αξιολόγηση επικινδυνότητας, λήψη μέτρων πρόληψης και παρακολούθηση της αποτελεσματικότητάς τους.

Η εταιρεία εφαρμόζει την ιεράρχηση ελέγχων, επιδιώκοντας πρωτίστως την εξάλειψη κινδύνων, στη συνέχεια την υποκατάσταση ή τη μείωση της έκθεσης μέσω οργανωτικών και τεχνικών μέτρων, και όπου απαιτείται τη χρήση κατάλληλων οδηγιών, εκπαίδευσης και μέσων προστασίας. Ιδιαίτερη



έμφαση δίνεται στην ασφαλή διαμόρφωση των χώρων εργασίας, στην εργονομία, στην πρόληψη πυρκαγιάς, στην ετοιμότητα αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών και στην προστασία της σωματικής και ψυχοκοινωνικής ευεξίας του προσωπικού.

Η αναφορά κινδύνων, συμβάντων, παρ' ολίγον ατυχημάτων και προτάσεων βελτίωσης ενθαρρύνεται ενεργά. Η εταιρεία διασφαλίζει ότι οι αναφορές διερευνώνται με αντικειμενικότητα, ότι εντοπίζονται τα βασικά αίτια και ότι λαμβάνονται διορθωτικά ή προληπτικά μέτρα χωρίς κουλτούρα επίρριψης ευθυνών όταν η αναφορά γίνεται καλόπιστα.

Συμμετοχή, διαβούλευση και εκπαίδευση

Η συμμετοχή των εργαζομένων αποτελεί κεντρική προϋπόθεση αποτελεσματικής διαχείρισης της υγείας και ασφάλειας. Η εταιρεία διαβουλεύεται με το προσωπικό και τους αρμόδιους θεσμικούς ρόλους, αξιοποιεί την εμπειρία των εργαζομένων για την αναγνώριση κινδύνων και ενημερώνει έγκαιρα για αλλαγές που μπορεί να επηρεάζουν το εργασιακό περιβάλλον.

Η OTS M.A.E. παρέχει κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας, ανάλογα με τον ρόλο, τη θέση εργασίας και το επίπεδο έκθεσης σε κινδύνους. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει βασικές υποχρεώσεις ασφαλούς εργασίας, διαδικασίες έκτακτης ανάγκης, ορθή χρήση εξοπλισμού, εργονομικές πρακτικές, ασφαλείς μετακινήσεις και αναφορά συμβάντων.

Παρακολούθηση, επιθεώρηση και βελτίωση

Η εφαρμογή της πολιτικής παρακολουθείται μέσω περιοδικών επιθεωρήσεων, αναφορών συμβάντων, αξιολόγησης διορθωτικών ενεργειών, ελέγχου συμμόρφωσης, εκπαίδευσης προσωπικού και ανάλυσης δεικτών υγείας και ασφάλειας. Η Διοίκηση ανασκοπεί τα αποτελέσματα και διασφαλίζει ότι οι στόχοι παραμένουν κατάλληλοι για τη φύση, το μέγεθος και τους κινδύνους της εταιρείας.

Η συστηματική επιθεώρηση της οργάνωσης, των χώρων, του εξοπλισμού και των διαδικασιών συμβάλλει στην πρόληψη ατυχημάτων και στη διατήρηση υψηλού επιπέδου ασφάλειας. Κάθε απόκλιση αντιμετωπίζεται με τεκμηριωμένη ανάλυση αιτιών και με μέτρα που αποσκοπούν στην αποτροπή επανάληψης.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιαδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

4. Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-01	Έκδοση	3.0
Πρότυπο αναφοράς	ISO/IEC 27001:2022	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών / ΔΔΠ
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Πληροφορίες, συστήματα, εφαρμογές, υποδομές, υπηρεσίες SaaS, έργα και διαδικασίες της OTS.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. αναγνωρίζει ότι οι πληροφορίες που δημιουργεί, τηρεί, επεξεργάζεται, διακινεί ή φιλοξενεί αποτελούν κρίσιμο επιχειρησιακό περιουσιακό στοιχείο και θεμελιώδη προϋπόθεση για την εμπιστοσύνη των πελατών, την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών και τη συμμόρφωση με συμβατικές, νομοθετικές και κανονιστικές υποχρεώσεις. Με την παρούσα Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών η Διοίκηση καθορίζει το πλαίσιο προστασίας της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας της πληροφορίας.

Η εταιρεία δεσμεύεται να εφαρμόζει, να συντηρεί και να βελτιώνει Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με το ISO/IEC 27001:2022, προσαρμοσμένο στη φύση των υπηρεσιών της, στη λειτουργία των εφαρμογών της, στις απαιτήσεις του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, στους κινδύνους κυβερνοασφάλειας και στις τεχνολογικές εξελίξεις.

Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται στο σχεδιασμό, ανάπτυξη, εγκατάσταση και υποστήριξη λογισμικού, υπηρεσίες σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης και παραμετροποίησης λύσεων έξυπνων πόλεων, υλοποίηση έργων πληροφορικής και παροχή υπηρεσιών Software as a Service (SaaS), καθώς και σε όλες τις εσωτερικές και εξωτερικές διεργασίες που επηρεάζουν την ασφάλεια των πληροφοριών. Καλύπτει δεδομένα πελατών, επιχειρησιακά δεδομένα, προσωπικά δεδομένα, πηγαίο κώδικα, τεκμηρίωση, συμβάσεις, διαπιστευτήρια, συστήματα παραγωγής, δοκιμών και ανάπτυξης, υποδομές cloud, σταθμούς εργασίας, δίκτυα, αποθηκευτικά μέσα και υπηρεσίες τρίτων.

Η πολιτική δεσμεύει όλους τους εργαζομένους, στελέχη, συνεργάτες, υπεργολάβους και παρόχους που αποκτούν πρόσβαση σε πληροφορίες ή πληροφοριακά συστήματα της OTS M.A.E. ή των πελατών της. Η πρόσβαση σε πληροφορίες παρέχεται μόνο στον βαθμό που απαιτείται για την εκτέλεση αρμοδιοτήτων και υπόκειται σε ελέγχους, κανόνες χρήσης και υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας.

Αρχές προστασίας πληροφοριών

Η OTS M.A.E. εφαρμόζει προσέγγιση βασισμένη στον κίνδυνο για την αναγνώριση, αξιολόγηση και αντιμετώπιση απειλών που μπορούν να επηρεάσουν την ασφάλεια πληροφοριών. Οι έλεγχοι ασφάλειας σχεδιάζονται με βάση τη σημασία των πληροφοριακών περιουσιακών στοιχείων, τις επιχειρησιακές επιπτώσεις, τις συμβατικές απαιτήσεις, τις υποχρεώσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων και τις βέλτιστες πρακτικές ασφάλειας.



Η εμπιστευτικότητα διασφαλίζεται μέσω ελεγχόμενης πρόσβασης, αυθεντικοποίησης, εξουσιοδότησης, διαχωρισμού καθηκόντων, κατάλληλης διαχείρισης δικαιωμάτων και υποχρεώσεων εχεμύθειας. Η ακεραιότητα υποστηρίζεται μέσω ελέγχων αλλαγών, ασφαλούς ανάπτυξης, καταγραφής ενεργειών, προστασίας από μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις και διαδικασιών ελέγχου ποιότητας. Η διαθεσιμότητα διασφαλίζεται μέσω κατάλληλης υποδομής, αντιγράφων ασφαλείας, παρακολούθησης, διαχείρισης συμβάντων και σύνδεσης με τις απαιτήσεις επιχειρησιακής συνέχειας.

Η ασφάλεια ενσωματώνεται στον κύκλο ζωής των έργων, των εφαρμογών και των υπηρεσιών. Ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη, οι αλλαγές, οι δοκιμές, η παραγωγική διάθεση και η υποστήριξη πρέπει να λαμβάνουν υπόψη απαιτήσεις ασφαλούς κώδικα, προστασίας δεδομένων, διαχείρισης τρωτότητας, καταγραφής, παρακολούθησης και ασφαλούς παραμετροποίησης.

Συμμόρφωση, ευαισθητοποίηση και συμβάντα

Η εταιρεία συμμορφώνεται με την ισχύουσα ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία, με τις απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων, με τις συμβατικές δεσμεύσεις έναντι πελατών και με τις εσωτερικές πολιτικές ασφάλειας. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για τις υποχρεώσεις τους και εκπαιδεύονται κατάλληλα ώστε να αναγνωρίζουν κινδύνους, να εφαρμόζουν ασφαλείς πρακτικές και να αναφέρουν έγκαιρα συμβάντα ή ύποπτες ενέργειες.

Κάθε περιστατικό ή ένδειξη παραβίασης ασφάλειας πληροφοριών αντιμετωπίζεται με δομημένη διαδικασία αναφοράς, αξιολόγησης, περιορισμού, διερεύνησης, αποκατάστασης και εξαγωγής διδαγμάτων. Η έγκαιρη αναφορά αποτελεί υποχρέωση και προστατεύει την εταιρεία, τους πελάτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη από κλιμάκωση επιπτώσεων.

Παρακολούθηση, ανασκόπηση και βελτίωση

Η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών παρακολουθείται μέσω αξιολόγησης κινδύνων, εσωτερικών επιθεωρήσεων, παρακολούθησης συμβάντων, αποτελεσμάτων ελέγχων, δεικτών ασφάλειας, δοκιμών, ανασκοπήσεων πρόσβασης, αξιολόγησης προμηθευτών και ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

Όταν οι υφιστάμενες διαδικασίες ή τεχνικοί έλεγχοι δεν επαρκούν για την επίτευξη των στόχων ασφάλειας, η εταιρεία προχωρά σε αναθεώρηση της εκτίμησης κινδύνων, καθορισμό διορθωτικών ενεργειών και ενίσχυση των απαιτούμενων μέτρων. Η συνεχής εναρμόνιση με την τεχνολογική εξέλιξη, το απειλητικό περιβάλλον και τις ανάγκες των πελατών αποτελεί βασική διοικητική δέσμευση.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιαδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

5. Πολιτική Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-08	Έκδοση	2.0
Πρότυπο αναφοράς	ISO/IEC 20000-1:2018	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας / Ομάδες Υπηρεσιών Πληροφορικής
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Υπηρεσίες πληροφορικής που σχεδιάζει, παρέχει, λειτουργεί, υποστηρίζει και βελτιώνει η OTS.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. υιοθετεί την παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής ως πλαίσιο για τον σχεδιασμό, την παροχή, τη λειτουργία, την παρακολούθηση και τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών πληροφορικής που προσφέρει στους πελάτες της. Η πολιτική αποσκοπεί στη διασφάλιση αξιόπιστων, συνεπών, ελεγχόμενων και μετρήσιμων υπηρεσιών, σύμφωνα με τις συμφωνημένες απαιτήσεις, τα επίπεδα υπηρεσίας και τις επιχειρησιακές ανάγκες των πελατών.

Η Διοίκηση αναγνωρίζει ότι η διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής αποτελεί κρίσιμο μηχανισμό επιχειρησιακής αξίας, ιδίως όταν οι υπηρεσίες υποστηρίζουν δημόσιους φορείς, κρίσιμες λειτουργίες, μεγάλο αριθμό χρηστών και απαιτήσεις διαθεσιμότητας. Η πολιτική ευθυγραμμίζεται με το ISO/IEC 20000-1:2018 και λειτουργεί σε συνέργεια με τα συστήματα ποιότητας, ασφάλειας πληροφοριών και επιχειρησιακής συνέχειας.

Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις υπηρεσίες πληροφορικής που παρέχει η OTS M.A.E., συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών εγκατάστασης, παραμετροποίησης, λειτουργικής υποστήριξης, διαχείρισης αιτημάτων, αντιμετώπισης συμβάντων, τεχνικής υποστήριξης, υπηρεσιών SaaS, υπηρεσιών έργων πληροφορικής και υπηρεσιών που συνδέονται με λύσεις έξυπνων πόλεων.

Στο πεδίο εφαρμογής περιλαμβάνονται όλες οι οργανωτικές μονάδες που συμμετέχουν στον κύκλο ζωής της υπηρεσίας, όπως εμπορικές, presales, product, delivery, account management, support, IT, cloud και quality management λειτουργίες, καθώς και συνεργάτες ή προμηθευτές που συμβάλλουν στην παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες.

Αρχές διαχείρισης υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες σχεδιάζονται και παρέχονται με πελατοκεντρική προσέγγιση, με σαφή κατανόηση των επιχειρησιακών αναγκών, των συμβατικών δεσμεύσεων, των απαιτήσεων επιπέδων υπηρεσίας και των προσδοκιών των χρηστών. Η εταιρεία επιδιώκει να διατηρεί διαφανή επικοινωνία με τους πελάτες, να τεκμηριώνει τις συμφωνίες υπηρεσίας και να παρακολουθεί την πραγματική απόδοση έναντι των δεσμεύσεων της.

Η λήψη αποφάσεων στη διαχείριση υπηρεσιών βασίζεται σε δεδομένα, δείκτες, τάσεις και ανάλυση αιτιών. Χρόνοι απόκρισης, χρόνοι αποκατάστασης, συμμόρφωση με SLA, επαναλαμβανόμενα περιστατικά, ικανοποίηση πελατών, διαθεσιμότητα, χωρητικότητα και ποιότητα επικοινωνίας αποτελούν στοιχεία που αξιολογούνται για την αναγνώριση περιοχών βελτίωσης.



Η εταιρεία διαχειρίζεται συμβάντα, αιτήματα, προβλήματα, αλλαγές, διαμορφώσεις, διαθεσιμότητα, χωρητικότητα και προμηθευτές με ελεγχόμενο τρόπο. Κάθε υπηρεσία πρέπει να διαθέτει σαφές επιχειρησιακό αντικείμενο, αρμοδιότητες, διαδικασίες κλιμάκωσης, απαιτήσεις τεκμηρίωσης και μηχανισμό παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας.

Συνέχεια, κίνδυνοι και έλεγχος αλλαγών

Η OTS M.A.E. ενσωματώνει τη διαχείριση κινδύνων στις υπηρεσίες πληροφορικής, ώστε να εντοπίζει έγκαιρα παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τη διαθεσιμότητα, την απόδοση, την ασφάλεια, τη συμμόρφωση ή την ποιότητα της υπηρεσίας. Η αξιολόγηση κινδύνων συνδέεται με τις διαδικασίες επιχειρησιακής συνέχειας, ασφάλειας πληροφοριών και διαχείρισης αλλαγών.

Οι αλλαγές σε υπηρεσίες, εφαρμογές, υποδομές, παραμετροποιήσεις ή λειτουργικές διαδικασίες υλοποιούνται με ελεγχόμενο τρόπο, με αξιολόγηση επίπτωσης, κατάλληλη έγκριση, σχέδιο υλοποίησης, δοκιμές, ενημέρωση των εμπλεκόμενων και δυνατότητα αποκατάστασης όταν απαιτείται. Στόχος είναι η βελτίωση χωρίς αδικαιολόγητη διακινδύνευση της σταθερότητας των υπηρεσιών.

Παρακολούθηση, ανασκόπηση και βελτίωση

Η απόδοση των υπηρεσιών παρακολουθείται μέσω καθορισμένων στόχων, δεικτών και αναφορών που παρουσιάζουν την κατάσταση των υπηρεσιών, τις αποκλίσεις, τις τάσεις και τις διορθωτικές ενέργειες. Τα αποτελέσματα αξιοποιούνται από τη Διοίκηση, τους διευθυντές, τις ομάδες υποστήριξης και τη Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας για τον συντονισμό βελτιώσεων.

Η ανασκόπηση των υπηρεσιών περιλαμβάνει την αξιολόγηση συμμόρφωσης με SLA, την ανάλυση επαναλαμβανόμενων προβλημάτων, την ποιότητα επικοινωνίας με τον πελάτη, την αποτελεσματικότητα συνεργασίας μεταξύ ομάδων, την απόδοση προμηθευτών και την επάρκεια πόρων. Η εταιρεία εφαρμόζει διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες με στόχο την αύξηση αξιοπιστίας και ωριμότητας των υπηρεσιών της.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιαδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

6. Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-05	Έκδοση	
Πρότυπο αναφοράς	ISO 22301:2019	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / Ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας / ΔΔΠ
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Κρίσιμες επιχειρησιακές δραστηριότητες, υπηρεσίες, υποδομές, ανθρώπινοι πόροι και εξαρτήσεις της OTS.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. αναγνωρίζει ότι η δυνατότητα συνέχισης κρίσιμων δραστηριοτήτων σε περίπτωση διαταραχής αποτελεί ουσιώδη προϋπόθεση αξιοπιστίας, συμβατικής συνέπειας και προστασίας της εμπιστοσύνης των πελατών. Με την παρούσα Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας η εταιρεία θεσπίζει το πλαίσιο πρόληψης, ετοιμότητας, ανταπόκρισης και αποκατάστασης που απαιτείται για τη διατήρηση των κρίσιμων υπηρεσιών της σε αποδεκτό επίπεδο.

Η Διοίκηση δεσμεύεται να εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας σύμφωνα με το ISO 22301:2019, λαμβάνοντας υπόψη το επιχειρησιακό πλαίσιο της εταιρείας, τις ανάγκες των πελατών, τις τεχνολογικές εξαρτήσεις, τους κινδύνους διακοπής, τις υποχρεώσεις συμμόρφωσης και την ανάγκη ταχείας αποκατάστασης μετά από συμβάντα που μπορούν να επηρεάσουν προσωπικό, εγκαταστάσεις, συστήματα, υπηρεσίες ή προμηθευτές.

Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται στις κρίσιμες επιχειρησιακές δραστηριότητες της OTS M.A.E., στις υπηρεσίες ανάπτυξης, υλοποίησης, λειτουργίας και υποστήριξης λύσεων πληροφορικής, στις υπηρεσίες SaaS, στις υποδομές που υποστηρίζουν την παροχή υπηρεσιών, στις εγκαταστάσεις, στους ανθρώπινους πόρους, στους προμηθευτές και στις εξωτερικές εξαρτήσεις που μπορούν να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια.

Η εφαρμογή της πολιτικής καλύπτει διαταραχές διαφορετικής φύσης και έντασης, όπως απώλεια πρόσβασης σε εγκαταστάσεις, κυβερνοπεριστάτικα, αστοχίες υποδομών, διακοπή τηλεπικοινωνιών, αστοχία παρόχων cloud, απώλεια κρίσιμου προσωπικού, φυσικά φαινόμενα, προβλήματα μετακίνησης και κάθε γεγονός που μπορεί να εμποδίσει την εκτέλεση κρίσιμων διαδικασιών εντός αποδεκτών χρονικών ορίων.

Αρχές επιχειρησιακής συνέχειας

Η εταιρεία βασίζει το Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας σε ανάλυση επιχειρησιακών επιπτώσεων, αξιολόγηση κινδύνων και καθορισμό προτεραιοτήτων αποκατάστασης. Οι κρίσιμες δραστηριότητες, οι ελάχιστες απαιτήσεις λειτουργίας, οι χρόνοι αποκατάστασης και οι εξαρτήσεις τεκμηριώνονται, ανασκοπούνται και χρησιμοποιούνται για τον σχεδιασμό κατάλληλων στρατηγικών συνέχειας.

Η επιχειρησιακή συνέχεια δεν αντιμετωπίζεται ως αποκλειστικά τεχνικό ζήτημα, αλλά ως οργανωτική ικανότητα που απαιτεί σαφείς ρόλους, εναλλακτικές διαδικασίες, ετοιμότητα προσωπικού, επαρκή επικοινωνία, δοκιμασμένα σχέδια, προστασία πληροφοριών και συντονισμό μεταξύ διοίκησης, τεχνικών ομάδων, ομάδων υποστήριξης και πελατειακών λειτουργιών.



Η OTS M.A.E. επιδιώκει τη συστηματική αποφυγή μοναδικών σημείων αστοχίας, την ενίσχυση ανθεκτικότητας κρίσιμων συστημάτων, την ύπαρξη αντιγράφων ασφαλείας, την τεκμηρίωση διαδικασιών αποκατάστασης, την επαρκή εναλλακτική πρόσβαση σε εργαλεία και πληροφορίες, και την ικανότητα επικοινωνίας με πελάτες, προσωπικό και συνεργάτες κατά τη διάρκεια κρίσης.

Ετοιμότητα, ανταπόκριση και αποκατάσταση

Η εταιρεία διατηρεί σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης, τα οποία ενεργοποιούνται ανάλογα με τη φύση και την ένταση της διαταραχής. Τα σχέδια περιλαμβάνουν διαδικασίες αξιολόγησης συμβάντος, κλιμάκωσης, λήψης αποφάσεων, επικοινωνίας, ανάκτησης υπηρεσιών, προσωρινών λύσεων και επιστροφής σε κανονική λειτουργία.

Η αποτελεσματικότητα των σχεδίων ενισχύεται μέσω εκπαίδευσης, ασκήσεων, δοκιμών, ανασκοπήσεων μετά από πραγματικά ή δοκιμαστικά περιστατικά και επικαιροποίησης των σχεδίων όταν μεταβάλλονται οι υπηρεσίες, οι υποδομές, οι ρόλοι, οι προμηθευτές ή οι απαιτήσεις πελατών.

Παρακολούθηση, ανασκόπηση και βελτίωση

Η επιχειρησιακή συνέχεια παρακολουθείται μέσω δεικτών ετοιμότητας, αποτελεσμάτων δοκιμών, αναφοράς συμβάντων, αξιολόγησης κρίσιμων εξαρτήσεων, συμμόρφωσης με στόχους αποκατάστασης, διαθεσιμότητας υπηρεσιών και αποτελεσματικότητας διορθωτικών ενεργειών. Η Διοίκηση ανασκοπεί τα αποτελέσματα και διασφαλίζει ότι οι πόροι, οι στρατηγικές και τα σχέδια παραμένουν επαρκή.

Μετά από κάθε σημαντική διαταραχή ή δοκιμή, η εταιρεία αξιολογεί την ανταπόκρισή της, εντοπίζει σημεία βελτίωσης, αναθεωρεί σχέδια και διαδικασίες και ενισχύει την οργανωτική της ανθεκτικότητα. Η συνεχής βελτίωση του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας αποτελεί ευθύνη της Διοίκησης και όλων των εμπλεκόμενων λειτουργιών.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιαδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

7. Πολιτική Κατά της Δωροδοκίας

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-06	Έκδοση	2.0
Πρότυπο αναφοράς	ΕΛΟΤ EN ISO 37001:2025 και εκάστοτε ισχύον πλαίσιο καταπολέμησης δωροδοκίας	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / Λειτουργία Συμμόρφωσης Κατά της Δωροδοκίας / ΔΔΠ
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Όλες οι επιχειρηματικές δραστηριότητες, συναλλαγές, διαγωνισμοί, προμήθειες, συνεργασίες και σχέσεις με δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. δεσμεύεται να λειτουργεί νόμιμα, ηθικά, με ακεραιότητα και με σεβασμό προς την κοινωνία, τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους εργαζομένους της. Η εταιρεία εφαρμόζει αρχή μηδενικής ανοχής έναντι της δωροδοκίας, της διαφθοράς και κάθε πρακτικής που μπορεί να δημιουργήσει αθέμιτο πλεονέκτημα, σύγκρουση συμφερόντων, αδιαφάνεια ή προσβολή της φήμης της.

Η παρούσα Πολιτική Κατά της Δωροδοκίας καθορίζει το πλαίσιο πρόληψης, αποτροπής, εντοπισμού, αναφοράς και αντιμετώπισης κινδύνων δωροδοκίας. Η Διοίκηση δεσμεύεται να εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Κατά της Δωροδοκίας σύμφωνο με το ISO 37001, προσαρμοσμένο στο επιχειρησιακό περιβάλλον της OTS M.A.E., στις σχέσεις της με δημόσιους φορείς, στη συμμετοχή σε διαγωνισμούς, στη διαχείριση συμβάσεων και στη συνεργασία με προμηθευτές, υπεργολάβους και τρίτα μέρη.

Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις δραστηριότητες της OTS M.A.E. και δεσμεύει τη Διοίκηση, τα στελέχη, τους εργαζομένους, τους εξωτερικούς συνεργάτες, τους προμηθευτές, τους υπεργολάβους και κάθε τρίτο μέρος που ενεργεί για λογαριασμό της εταιρείας ή επηρεάζει συναλλαγές, έργα, διαγωνισμούς, πωλήσεις, προμήθειες, παραδόσεις υπηρεσιών, οικονομικές ροές ή σχέσεις με δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς.

Στο πεδίο εφαρμογής περιλαμβάνονται η προσφορά ή αποδοχή δώρων, φιλοξενίας ή ωφελημάτων, οι χορηγίες, οι δωρεές, οι πληρωμές διευκόλυνσης, οι σχέσεις με δημόσιους λειτουργούς, οι αναθέσεις σε τρίτους, η διαχείριση συγκρούσεων συμφερόντων, οι προσλήψεις, οι αξιολογήσεις προμηθευτών και κάθε άλλη πράξη που μπορεί να δημιουργήσει πραγματικό ή αντιληπτό κίνδυνο δωροδοκίας.

Αρχές μηδενικής ανοχής και πρόληψης

Η OTS M.A.E. απαγορεύει ρητά την προσφορά, υπόσχεση, παροχή, αποδοχή ή απαίτηση οποιουδήποτε αθέμιτου ωφελήματος, άμεσα ή έμμεσα, με σκοπό την επηρεασμένη λήψη απόφασης, την απόκτηση ή διατήρηση επιχειρηματικού πλεονεκτήματος ή την παράκαμψη κανόνων. Η απαγόρευση ισχύει ανεξάρτητα από την αξία του ωφελήματος, τον αποδέκτη, τη χώρα, τον τομέα δραστηριότητας ή τη συνήθη πρακτική της αγοράς.



Η εταιρεία συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία κατά της δωροδοκίας και διαφθοράς, με τις συμβατικές δεσμεύσεις της και με τις εσωτερικές διαδικασίες που αφορούν δώρα, φιλοξενία, σύγκρουση συμφερόντων, επιλογή και αξιολόγηση τρίτων μερών, οικονομικούς ελέγχους, διαγωνιστικές διαδικασίες και αναφορές παρατυπιών.

Η διαχείριση των κινδύνων δωροδοκίας βασίζεται σε τεκμηριωμένη αξιολόγηση, κατάλληλους ελέγχους αναλογικούς προς το επίπεδο κινδύνου, δέουσα επιμέλεια τρίτων μερών, επαρκή τεκμηρίωση αποφάσεων, διαχωρισμό καθηκόντων, οικονομική διαφάνεια και σαφή έγκριση συναλλαγών που παρουσιάζουν αυξημένο κίνδυνο.

Αναφορά, προστασία και ευθύνες

Η OTS M.A.E. ενθαρρύνει την καλόπιστη αναφορά κάθε πραγματικού ή πιθανού περιστατικού δωροδοκίας, σύγκρουσης συμφερόντων, αθέμιτης επιρροής ή παραβίασης της παρούσας πολιτικής. Οι αναφορές εξετάζονται με εμπιστευτικότητα, αντικειμενικότητα και χωρίς αντίποινα έναντι προσώπων που ενεργούν καλόπιστα.

Κάθε εργαζόμενος και συνεργάτης οφείλει να αποφεύγει καταστάσεις που μπορούν να δημιουργήσουν πραγματική, δυνητική ή αντιληπτή σύγκρουση συμφερόντων, να ζητά καθοδήγηση όταν υπάρχει αμφιβολία, να τηρεί τις διαδικασίες έγκρισης και να αρνείται οποιαδήποτε πράξη που αντίκειται στην παρούσα πολιτική. Τα διοικητικά στελέχη οφείλουν να λειτουργούν ως πρότυπα ακεραιότητας και να διασφαλίζουν ότι οι ομάδες τους κατανοούν και εφαρμόζουν τις σχετικές υποχρεώσεις.

Παρακολούθηση, κυρώσεις και βελτίωση

Η εφαρμογή της πολιτικής παρακολουθείται μέσω αξιολόγησης κινδύνων, ελέγχων συμμόρφωσης, εσωτερικών επιθεωρήσεων, ελέγχου συναλλαγών, αξιολόγησης τρίτων μερών, εκπαίδευσης προσωπικού, ανασκόπησης δηλώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και διερεύνησης αναφορών. Τα αποτελέσματα αξιοποιούνται για τη βελτίωση των ελέγχων και την ενίσχυση της κουλτούρας ακεραιότητας.

Παραβίαση της πολιτικής μπορεί να επιφέρει πειθαρχικά, συμβατικά ή άλλα μέτρα, ανάλογα με τη βαρύτητα του περιστατικού και το εφαρμοστέο πλαίσιο. Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα διακοπής συνεργασιών, ενημέρωσης αρμόδιων αρχών και λήψης κάθε νόμιμου μέτρου για την προστασία της.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιαδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

8. Πολιτική Οδικής Ασφάλειας

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-07	Έκδοση	2.0
Πρότυπο αναφοράς	ISO 39001:2012	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / ΔΔΠ
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Επαγγελματικές μετακινήσεις προσωπικού, χρήση εταιρικών ή ιδιωτικών οχημάτων για εργασία και μετακινήσεις προς πελάτες.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. δεσμεύεται να συμβάλλει στη μείωση των κινδύνων οδικής ασφάλειας που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της και μπορούν να επηρεαστούν από την εταιρεία. Η παρούσα Πολιτική Οδικής Ασφάλειας καθορίζει τις αρχές με τις οποίες προλαμβάνονται ατυχήματα, τραυματισμοί και απώλειες που μπορεί να προκύψουν από επαγγελματικές μετακινήσεις, επισκέψεις σε πελάτες, μεταφορά εξοπλισμού ή χρήση οχημάτων στο πλαίσιο της εργασίας.

Η Διοίκηση αναγνωρίζει ότι η οδική ασφάλεια αποτελεί ατομική και συλλογική ευθύνη. Η εταιρεία εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας σύμφωνα με το ISO 39001:2012, με στόχο την τήρηση της νομοθεσίας, την πρόληψη επικίνδυνων συμπεριφορών, την εκπαίδευση του προσωπικού και τη συνεχή βελτίωση των σχετικών επιδόσεων.

Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις επαγγελματικές μετακινήσεις που πραγματοποιούνται από εργαζομένους ή συνεργάτες της OTS M.A.E., ανεξάρτητα από το εάν γίνεται χρήση εταιρικού οχήματος, ιδιωτικού οχήματος, μισθωμένου οχήματος ή άλλου μέσου μεταφοράς. Περιλαμβάνει μετακινήσεις προς εγκαταστάσεις πελατών, δημόσιους φορείς, εκπαιδεύσεις, συναντήσεις, έργα, τεχνικές παρεμβάσεις και λοιπές εργασιακές υποχρεώσεις.

Η εφαρμογή της πολιτικής λαμβάνει υπόψη τις ιδιαιτερότητες της εταιρείας, όπως τη διασπορά πελατών σε όλη την ελληνική επικράτεια, την ανάγκη μετακίνησης στελεχών υποστήριξης και υλοποίησης, τη μεταφορά εξοπλισμού και την ανάγκη διατήρησης ασφαλούς συμπεριφοράς ακόμη και υπό συνθήκες πίεσης χρόνου ή αυξημένου φόρτου εργασίας.

Αρχές οδικής ασφάλειας

Η OTS M.A.E. απαιτεί πλήρη συμμόρφωση με τον Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας, με τις λοιπές εφαρμοστέες νομικές απαιτήσεις και με τις εσωτερικές οδηγίες ασφαλούς μετακίνησης. Κανένας επιχειρησιακός στόχος, χρονοδιάγραμμα έργου ή απαίτηση εξυπηρέτησης πελάτη δεν δικαιολογεί συμπεριφορά που θέτει σε κίνδυνο την ανθρώπινη ζωή, τη σωματική ακεραιότητα ή τη δημόσια ασφάλεια.

Οι εργαζόμενοι που οδηγούν για επαγγελματικούς σκοπούς οφείλουν να διαθέτουν νόμιμη και κατάλληλη άδεια οδήγησης, να είναι σε κατάσταση ικανή για ασφαλή οδήγηση, να τηρούν τα όρια ταχύτητας, να χρησιμοποιούν ζώνη ασφαλείας, να αποφεύγουν χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση, να μην οδηγούν υπό επήρεια αλκοόλ ή ουσιών και να προγραμματίζουν τις μετακινήσεις τους με τρόπο που περιορίζει την κόπωση και την πίεση χρόνου.



Η εταιρεία επιδιώκει τη χρήση κατάλληλων, συντηρημένων και ασφαλών οχημάτων, την αξιολόγηση κινδύνων σε μετακινήσεις αυξημένης δυσκολίας, την έγκαιρη ενημέρωση για καιρικές ή κυκλοφοριακές συνθήκες και την αποφυγή μη αναγκαίων μετακινήσεων όταν υπάρχουν ασφαλέστερες εναλλακτικές, όπως τηλεδιάσκεψη ή απομακρυσμένη υποστήριξη.

Εκπαίδευση, παρακολούθηση και αναφορά συμβάντων

Η OTS M.A.E. ενημερώνει και ευαισθητοποιεί το προσωπικό για τους κινδύνους οδικής ασφάλειας που σχετίζονται με την εργασία. Η εκπαίδευση και η επικοινωνία καλύπτουν ασφαλή οδηγική συμπεριφορά, διαχείριση κόπωσης, χρήση εξοπλισμού, προγραμματισμό διαδρομών, αναφορά ατυχημάτων και αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών κατά τη μετακίνηση.

Κάθε οδικό ατύχημα, παρ' ολίγον συμβάν, παράβαση ή επικίνδυνη κατάσταση που σχετίζεται με επαγγελματική μετακίνηση αναφέρεται άμεσα και διερευνάται με στόχο την κατανόηση αιτιών και τη λήψη μέτρων πρόληψης. Η αναφορά δεν αποσκοπεί μόνο στη συμμόρφωση, αλλά κυρίως στη μάθηση και στη μείωση μελλοντικών κινδύνων.

Παρακολούθηση, στόχοι και βελτίωση

Η απόδοση στην οδική ασφάλεια παρακολουθείται μέσω δεικτών, όπως αριθμός συμβάντων, παρ' ολίγον περιστατικών, εκπαιδεύσεων, συμμόρφωσης οδηγών, καταλληλότητας οχημάτων και αποτελεσμάτων διερευνήσεων. Οι δείκτες αξιολογούνται από τη Διοίκηση και οδηγούν σε δράσεις βελτίωσης όπου απαιτείται.

Η Πολιτική Οδικής Ασφάλειας ανασκοπείται περιοδικά και μετά από σημαντικά περιστατικά, αλλαγές στον τρόπο παροχής υπηρεσιών, αλλαγές στη νομοθεσία ή διαφοροποίηση των προτύπων μετακίνησης της εταιρείας. Στόχος είναι η συνεχής μείωση των κινδύνων και η ενίσχυση της υπεύθυνης οδικής συμπεριφοράς.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιαδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

9. Πολιτική Υπηρεσιών Εκπαίδευσης

Κωδικός	ΔΚ-ΔΔ01-06	Έκδοση	2.0
Πρότυπο αναφοράς	ISO 29993:2017	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / OTS Academy / ΔΔΠ
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Εκπαιδευτικές υπηρεσίες προς πελάτες, χρήστες, στελέχη και ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και εσωτερική ανάπτυξη ικανοτήτων.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. αναγνωρίζει ότι η εκπαίδευση αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας για την ορθή αξιοποίηση των λύσεων της, την αποτελεσματική υποστήριξη πελατών, την ανάπτυξη ικανοτήτων του προσωπικού και τη διάδοση τεχνογνωσίας. Με την παρούσα Πολιτική Υπηρεσιών Εκπαίδευσης η εταιρεία καθορίζει τις αρχές σχεδιασμού, υλοποίησης, αξιολόγησης και βελτίωσης των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχει.

Η Διοίκηση δεσμεύεται να εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Εκπαίδευσης σύμφωνα με το ISO 29993:2017, ώστε τα εκπαιδευτικά προγράμματα να είναι σαφή ως προς τους στόχους, κατάλληλα ως προς το περιεχόμενο, επαρκή ως προς τους πόρους, αποτελεσματικά ως προς τα μαθησιακά αποτελέσματα και χρήσιμα για τους συμμετέχοντες και τους οργανισμούς τους.

Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται στις εκπαιδευτικές υπηρεσίες που παρέχονται από την OTS M.A.E. προς πελάτες, χρήστες συστημάτων, στελέχη φορέων, συνεργάτες και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη. Περιλαμβάνει εκπαιδεύσεις σχετικές με την εγκατάσταση, παραμετροποίηση, παραγωγική χρήση και βέλτιστη αξιοποίηση λογισμικού, λύσεων έξυπνων πόλων, έργων πληροφορικής, υπηρεσιών SaaS και λοιπών υπηρεσιών συμβουλευτικής ή υποστήριξης.

Η πολιτική καλύπτει επίσης τις εσωτερικές εκπαιδεύσεις που ενισχύουν την ικανότητα του προσωπικού να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, να τηρεί τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης, να συμμορφώνεται με κανονιστικές υποχρεώσεις και να ανταποκρίνεται στις τεχνολογικές και οργανωτικές εξελίξεις.

Αρχές σχεδιασμού και παροχής εκπαίδευσης

Κάθε εκπαιδευτική υπηρεσία σχεδιάζεται με βάση τις ανάγκες των συμμετεχόντων, το επίπεδο γνώσεων, τους επιχειρησιακούς στόχους, το αντικείμενο της εκπαίδευσης και τα αναμενόμενα μαθησιακά αποτελέσματα. Το περιεχόμενο πρέπει να είναι τεκμηριωμένο, επίκαιρο, κατανοητό, πρακτικά εφαρμόσιμο και προσαρμοσμένο στο περιβάλλον χρήσης των συμμετεχόντων.

Η OTS M.A.E. διασφαλίζει ότι οι εκπαιδευτές διαθέτουν επαρκή γνώση αντικειμένου, εκπαιδευτική επάρκεια και κατανόηση των αναγκών των πελατών. Η εκπαιδευτική διαδικασία υποστηρίζεται από κατάλληλο υλικό, παραδείγματα, οδηγίες, συστήματα επίδειξης, διαδικασίες συμμετοχής και μηχανισμούς ανατροφοδότησης.



Η εταιρεία επιδιώκει η εκπαίδευση να μην περιορίζεται στη μετάδοση πληροφοριών, αλλά να οδηγεί σε πραγματική ικανότητα εφαρμογής. Για τον λόγο αυτό, όπου είναι εφικτό, τα εκπαιδευτικά προγράμματα περιλαμβάνουν πρακτικές ασκήσεις, σενάρια χρήσης, αντιμετώπιση συχνών σφαλμάτων, σύνδεση με πραγματικές διαδικασίες των πελατών και δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων.

Αξιολόγηση, τεκμηρίωση και βελτίωση

Η αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών αξιολογείται μέσω ανατροφοδότησης συμμετεχόντων, αξιολόγησης εκπαιδευτή, καταγραφής παρουσιών, ελέγχου επίτευξης μαθησιακών στόχων, παρακολούθησης επαναλαμβανόμενων ερωτημάτων υποστήριξης και αξιολόγησης της πρακτικής χρησιμότητας της εκπαίδευσης μετά την ολοκλήρωσή της.

Η τεκμηρίωση της εκπαίδευσης τηρείται με τρόπο που επιτρέπει την απόδειξη του αντικειμένου, της διάρκειας, των συμμετεχόντων, του εκπαιδευτή, του υλικού και των αποτελεσμάτων αξιολόγησης. Η εταιρεία αξιοποιεί τα στοιχεία αυτά για τη βελτίωση εκπαιδευτικού υλικού, μεθοδολογίας, προγραμματισμού και στόχευσης των εκπαιδύσεων.

Σύνδεση με ποιότητα, υποστήριξη και γνώση

Οι εκπαιδευτικές υπηρεσίες συνδέονται άμεσα με την ποιότητα των υπηρεσιών, την επιτυχία της υλοποίησης έργων και την αποτελεσματικότητα της υποστήριξης. Η OTS M.A.E. αξιοποιεί τη γνώση που παράγεται από εκπαιδύσεις, έργα και αιτήματα υποστήριξης για να βελτιώνει οδηγούς χρήσης, εκπαιδευτικό περιεχόμενο, διαδικασίες παραμετροποίησης και πρακτικές επικοινωνίας με τους πελάτες.

Η Διοίκηση ενθαρρύνει τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και τη συστηματική ενημέρωση για τεχνολογικές, νομοθετικές και εκπαιδευτικές εξελίξεις. Η εκπαίδευση αντιμετωπίζεται ως επένδυση στη γνώση, στην ποιότητα υπηρεσιών και στη μακροχρόνια εμπιστοσύνη των πελατών.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιωδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026

10. Πολιτική Ασφάλειας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Κωδικός	ΔΑΠΔ-ΠΟΛ01	Έκδοση	2.0
Πρότυπο αναφοράς	Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 (GDPR) και ISO/IEC 27701:2025	Ιδιοκτήτης	Διοίκηση / Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων / Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας
Κατάσταση	Σε ισχύ	Ημερομηνία σχεδίου	22/06/2026
Πεδίο	Επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διενεργεί η OTS M.A.E. ως υπεύθυνος επεξεργασίας ή ως εκτελών την επεξεργασία.	Ανασκόπηση	Ετήσια ή έκτακτη
Σχέση με ΕΣΔ	Μέρος του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E.	Εγκρίνεται από	Διευθύνοντα Σύμβουλο / Διοίκηση

Σκοπός και δέσμευση Διοίκησης

Η OTS M.A.E. υιοθετεί την παρούσα Πολιτική Ασφάλειας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ως πλαίσιο διοικητικής δέσμευσης για την προστασία της ιδιωτικότητας, των δικαιωμάτων και των ελευθεριών των φυσικών προσώπων των οποίων τα δεδομένα συλλέγει, τηρεί, χρησιμοποιεί, διαβιβάζει ή άλλως επεξεργάζεται. Η πολιτική εξειδικεύει την υποχρέωση της εταιρείας να λειτουργεί με διαφάνεια, νομιμότητα, ασφάλεια και λογοδοσία, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, την εφαρμοστέα εθνική νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και το πλαίσιο του ISO/IEC 27701:2025 για τη διαχείριση πληροφοριών ιδιωτικότητας.

Η Διοίκηση αναγνωρίζει ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί ουσιώδη προϋπόθεση εμπιστοσύνης για τους εργαζομένους, τους πελάτες, τους χρήστες των εφαρμογών, τους συνεργάτες, τους προμηθευτές και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη. Η OTS M.A.E. δεσμεύεται να διαθέτει τους αναγκαίους πόρους, τις διαδικασίες, τους ρόλους, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και τους μηχανισμούς ελέγχου που απαιτούνται για την αποτελεσματική προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε όλο τον κύκλο ζωής τους.

Η πολιτική εφαρμόζεται σε άμεση συνέργεια με την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, τις διαδικασίες διαχείρισης περιστατικών, τις διαδικασίες ελέγχου πρόσβασης, τις διαδικασίες ανάπτυξης και λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων, τις συμβατικές δεσμεύσεις της εταιρείας και το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης. Η ιδιωτικότητα αντιμετωπίζεται ως ενσωματωμένη απαίτηση διακυβέρνησης και όχι ως αποσπασματικός ή εκ των υστέρων έλεγχος.

Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα πολιτική εφαρμόζεται σε κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που πραγματοποιείται από την OTS M.A.E., ανεξαρτήτως του μέσου, του πληροφοριακού συστήματος, της εγκατάστασης, της οργανωτικής μονάδας ή του επιχειρησιακού σκοπού για τον οποίο πραγματοποιείται. Καλύπτει δεδομένα εργαζομένων, υποψηφίων εργαζομένων, πελατών, στελεχών και χρηστών φορέων πελατών, προμηθευτών, συνεργατών, επισκεπτών, εκπροσώπων αντισυμβαλλομένων, συμμετεχόντων σε εκπαιδεύσεις και κάθε άλλου φυσικού προσώπου του οποίου τα δεδομένα επεξεργάζεται η εταιρεία.

Η πολιτική καλύπτει τόσο τις περιπτώσεις στις οποίες η OTS M.A.E. ενεργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας, καθορίζοντας τους σκοπούς και τα μέσα της επεξεργασίας, όσο και τις περιπτώσεις στις οποίες ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό πελατών ή άλλων υπευθύνων



επεξεργασίας. Στις περιπτώσεις παροχής λογισμικού, υπηρεσιών SaaS, παραμετροποίησης, υποστήριξης, φιλοξενίας, συντήρησης, εκπαίδευσης ή πρόσβασης σε παραγωγικά περιβάλλοντα πελατών, η εταιρεία εφαρμόζει τις συμβατικές οδηγίες του υπευθύνου επεξεργασίας, εκτός εάν διαφορετική ενέργεια επιβάλλεται από το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους.

Η πολιτική δεσμεύει τη Διοίκηση, τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, τα στελέχη, τους εργαζομένους, τους εξωτερικούς συνεργάτες, τους υπεργολάβους και κάθε τρίτο πρόσωπο που, στο πλαίσιο αρμοδιοτήτων ή συμβατικής σχέσης με την OTS M.A.E., αποκτά πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή συμμετέχει σε πράξεις επεξεργασίας.

Διακυβέρνηση, ρόλοι και υπευθυνότητες

Η τελική ευθύνη για τη διαμόρφωση πλαισίου προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ανήκει στη Διοίκηση, η οποία εγκρίνει την πολιτική, διασφαλίζει τη διάθεση πόρων και ενσωματώνει την προστασία δεδομένων στις επιχειρησιακές αποφάσεις της εταιρείας. Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων έχει συμβουλευτικό, εποπτικό και υποστηρικτικό ρόλο ως προς τη συμμόρφωση με το GDPR, την εθνική νομοθεσία και τις εσωτερικές απαιτήσεις, παρακολουθεί την εφαρμογή του πλαισίου, παρέχει κατευθύνσεις και λειτουργεί ως σημείο επικοινωνίας με τα υποκείμενα των δεδομένων και την αρμόδια εποπτική αρχή.

Οι διευθυντές και οι προϊστάμενοι των οργανωτικών μονάδων είναι υπεύθυνοι να ενσωματώνουν τις απαιτήσεις προστασίας δεδομένων στις διεργασίες που διοικούν, να ενημερώνουν τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων για νέες ή μεταβαλλόμενες επεξεργασίες, να διασφαλίζουν ότι η πρόσβαση στα δεδομένα περιορίζεται στα απολύτως αναγκαία πρόσωπα και να μεριμνούν για την τήρηση των εγκεκριμένων διαδικασιών. Κάθε εργαζόμενος υποχρεούται να χειρίζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα με εμπιστευτικότητα, επιμέλεια και σεβασμό προς τον σκοπό για τον οποίο του χορηγήθηκε πρόσβαση.

Η Ομάδα Χειρισμού Συμβάντων Ασφάλειας Πληροφοριών συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων για την αξιολόγηση περιστατικών που ενδέχεται να συνιστούν παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η συνεργασία αυτή είναι κρίσιμη για την έγκαιρη εκτίμηση της φύσης, της έκτασης, των πιθανών συνεπειών και των αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών, καθώς και για την τήρηση των χρονικών απαιτήσεων κοινοποίησης και ενημέρωσης που προβλέπει το GDPR.

Αρχές επεξεργασίας και νομική βάση

Η OTS M.A.E. επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις θεμελιώδεις αρχές νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας, περιορισμού του σκοπού, ελαχιστοποίησης των δεδομένων, ακρίβειας, περιορισμού της περιόδου αποθήκευσης, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και λογοδοσίας. Οι αρχές αυτές αποτελούν δεσμευτικά κριτήρια σχεδιασμού, εκτέλεσης και ελέγχου κάθε πράξης επεξεργασίας και εφαρμόζονται πριν από την έναρξη νέας επεξεργασίας, κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας και κατά την ολοκλήρωση ή διακοπή της.

Για κάθε επεξεργασία προσδιορίζεται και τεκμηριώνεται η κατάλληλη νομική βάση, όπως η εκτέλεση σύμβασης, η συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση, η προστασία ζωτικού συμφέροντος, η εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον, το έννομο συμφέρον ή η συγκατάθεση, όπου αυτή αποτελεί την ενδεδειγμένη και έγκυρη βάση. Όταν η επεξεργασία αφορά ειδικές κατηγορίες δεδομένων ή δεδομένα αυξημένης ευαισθησίας, εφαρμόζονται πρόσθετες προϋποθέσεις, αυστηρότερα μέτρα προστασίας και ειδική τεκμηρίωση της αναγκαιότητας και αναλογικότητας.

Η εταιρεία αποφεύγει την αδιάκριτη συλλογή δεδομένων και περιορίζει τα δεδομένα στα απολύτως αναγκαία για τον συγκεκριμένο, σαφή και νόμιμο σκοπό επεξεργασίας. Τα δεδομένα διατηρούνται ακριβή και επικαιροποιημένα στο μέτρο που απαιτείται από τον σκοπό της επεξεργασίας και διαγράφονται, ανωνυμοποιούνται ή αρχειοθετούνται με ελεγχόμενο τρόπο όταν παύει να υφίσταται νόμιμος λόγος διατήρησης.



Δικαιώματα υποκειμένων και διαφάνεια

Η OTS M.A.E. διασφαλίζει ότι τα υποκείμενα των δεδομένων ενημερώνονται με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο για την ταυτότητα του υπευθύνου επεξεργασίας, τους σκοπούς, τις νομικές βάσεις, τις κατηγορίες δεδομένων, τους αποδέκτες, τη διάρκεια διατήρησης, τα δικαιώματά τους και κάθε άλλη πληροφορία που απαιτείται από το GDPR. Οι ενημερώσεις ιδιωτικότητας τηρούνται επικαιροποιημένες και προσαρμόζονται στο είδος της επεξεργασίας και στο κοινό στο οποίο απευθύνονται.

Τα δικαιώματα ενημέρωσης, πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, φορητότητας, εναντίωσης και μη υπαγωγής σε απόφαση που λαμβάνεται αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας υποστηρίζονται από κατάλληλη διαδικασία παραλαβής, ταυτοποίησης, αξιολόγησης και απάντησης. Η εταιρεία μεριμνά ώστε τα αιτήματα των υποκειμένων να εξετάζονται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και εντός των χρονικών ορίων που ορίζει το GDPR, λαμβάνοντας υπόψη τον ρόλο της ως υπεύθυνος επεξεργασίας ή ως εκτελών την επεξεργασία.

Όταν η OTS M.A.E. ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία, υποστηρίζει τον υπεύθυνο επεξεργασίας στην ικανοποίηση αιτημάτων υποκειμένων, σύμφωνα με τη σύμβαση και τις τεκμηριωμένες οδηγίες του. Όταν ενεργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας, απαντά απευθείας στα υποκείμενα και τεκμηριώνει την αξιολόγηση, την απόφαση και τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν.

Προστασία δεδομένων από τον σχεδιασμό και εκτίμηση κινδύνων ιδιωτικότητας

Η OTS M.A.E. εφαρμόζει τις αρχές της προστασίας δεδομένων από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού, ώστε οι απαιτήσεις ιδιωτικότητας να ενσωματώνονται στον σχεδιασμό νέων προϊόντων, υπηρεσιών, εφαρμογών, εσωτερικών διαδικασιών, ροών εργασίας, αλλαγών συστημάτων και συνεργασιών με τρίτους. Κατά τον σχεδιασμό ή την ουσιαστική μεταβολή επεξεργασιών εξετάζονται ο σκοπός, η αναγκαιότητα, η αναλογικότητα, οι κατηγορίες δεδομένων, οι κατηγορίες υποκειμένων, οι αποδέκτες, οι χρόνοι διατήρησης, τα δικαιώματα των υποκειμένων, οι κίνδυνοι και τα διαθέσιμα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα.

Όταν μια πράξη επεξεργασίας ενδέχεται να επιφέρει υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες φυσικών προσώπων, διενεργείται εκτίμηση ανικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων πριν από την έναρξη της επεξεργασίας. Η εκτίμηση ανικτύπου τεκμηριώνει την περιγραφή της επεξεργασίας, την αξιολόγηση αναγκαιότητας και αναλογικότητας, τους κινδύνους για τα υποκείμενα και τα μέτρα αντιμετώπισης που μειώνουν τον κίνδυνο σε αποδεκτό επίπεδο. Όπου απαιτείται, εξετάζεται η ανάγκη προηγούμενης διαβούλευσης με την αρμόδια εποπτική αρχή.

Στο πλαίσιο ευθυγράμμισης με το ISO/IEC 27701:2025, η διαχείριση κινδύνων ιδιωτικότητας συνδέεται με τη διαχείριση κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών, την αξιολόγηση των ρόλων υπευθύνου και εκτελούντος την επεξεργασία, την τεκμηρίωση απαιτήσεων ενδιαφερόμενων μερών, την επιλογή ελέγχων και την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων. Η ελαχιστοποίηση, η ψευδωνυμοποίηση, η ανωνυμοποίηση, η κρυπτογράφηση, ο διαχωρισμός περιβαλλόντων, η λογική απομόνωση δεδομένων, η καταγραφή ενεργειών και ο περιορισμός πρόσβασης εξετάζονται ως μέτρα πρόληψης και μείωσης κινδύνων.

Μητρώα επεξεργασιών, τεκμηρίωση και συμβατικός έλεγχος

Η OTS M.A.E. τηρεί και επικαιροποιεί μητρώα δραστηριοτήτων επεξεργασίας για τις πράξεις στις οποίες ενεργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας και για τις πράξεις στις οποίες ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία. Τα μητρώα αποτυπώνουν, κατά περίπτωση, τους σκοπούς επεξεργασίας, τις κατηγορίες υποκειμένων και δεδομένων, τις κατηγορίες αποδεκτών, τις διαβιβάσεις σε τρίτες χώρες ή διεθνείς οργανισμούς, τις περιόδους διατήρησης, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας, την ύπαρξη εκτίμησης ανικτύπου και κάθε άλλο στοιχείο που απαιτείται για την απόδειξη συμμόρφωσης.

Κάθε συνεργασία που περιλαμβάνει επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τεκμηριώνεται με κατάλληλη σύμβαση ή άλλη νομική πράξη που καθορίζει το αντικείμενο, τη διάρκεια,



τη φύση, τον σκοπό, το είδος των δεδομένων, τις κατηγορίες υποκειμένων, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. Όταν η εταιρεία χρησιμοποιεί εκτελούντες την επεξεργασία ή υπεργολάβους, εφαρμόζει διαδικασία αξιολόγησης καταλληλότητας, επιβάλλει συμβατικές υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας και ασφάλειας και διασφαλίζει ότι δεν πραγματοποιείται περαιτέρω ανάθεση χωρίς την απαιτούμενη προηγούμενη εξουσιοδότηση.

Όταν η OTS M.A.E. παρέχει υπηρεσίες ως εκτελών την επεξεργασία, διασφαλίζει ότι επεξεργάζεται δεδομένα μόνο βάσει τεκμηριωμένων οδηγιών του υπευθύνου επεξεργασίας, ότι εφαρμόζει τα συμφωνημένα μέτρα ασφάλειας, ότι συνδράμει τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε αιτήματα υποκειμένων, εκτιμήσεις ανικτύπου, περιστατικά παραβίασης και επιδείξεις συμμόρφωσης και ότι, με τη λήξη της παροχής υπηρεσιών, διαγράφει ή επιστρέφει τα δεδομένα σύμφωνα με τη σύμβαση και τις νόμιμες απαιτήσεις.

Ασφάλεια επεξεργασίας, πρόσβαση και περιστατικά παραβίασης

Η εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και την πιθανότητα και σοβαρότητα των κινδύνων για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων. Τα μέτρα περιλαμβάνουν ελέγχους πρόσβασης, διαχείριση ταυτοτήτων και δικαιωμάτων, αρχή ελάχιστου προνομίου, κρυπτογράφηση όπου απαιτείται, ασφαλή ανάπτυξη εφαρμογών, λογική απομόνωση δεδομένων, καταγραφή ενεργειών, αντίγραφα ασφαλείας, έλεγχο αλλαγών, ασφαλή διαχείριση τρωτοτήτων και διαδικασίες αποκατάστασης.

Τα δικαιώματα πρόσβασης χορηγούνται, τροποποιούνται και ανακαλούνται βάσει ρόλου, ανάγκης γνώσης και επιχειρησιακής αναγκαιότητας. Σε περίπτωση αλλαγής καθηκόντων, μετακίνησης προσωπικού, λύσης σύμβασης εργασίας ή λήξης συνεργασίας, τα δικαιώματα πρόσβασης επανεξετάζονται και ανακαλούνται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Η πρόσβαση σε περιβάλλοντα πελατών, δοκιμαστικά δεδομένα, παραγωγικά δεδομένα, αρχεία υποστήριξης και τεκμηρίωση υπόκειται σε ειδικό έλεγχο και καταγράφεται όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό και αναγκαίο.

Κάθε πραγματικό ή ύποπτο περιστατικό που μπορεί να οδηγήσει σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, μη εξουσιοδοτημένη κοινολόγηση ή πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα αναφέρεται άμεσα σύμφωνα με τη διαδικασία διαχείρισης συμβάντων. Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων και η αρμόδια ομάδα περιστατικών αξιολογούν εάν το περιστατικό συνιστά παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εάν απαιτείται κοινοποίηση στην εποπτική αρχή, εάν απαιτείται ενημέρωση των υποκειμένων και ποια διορθωτικά ή προληπτικά μέτρα πρέπει να εφαρμοστούν.

Διαβίβασεις, αποδέκτες και διατήρηση δεδομένων

Η διαβίβαση ή κοινολόγηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτους πραγματοποιείται μόνο όταν υφίσταται νόμιμη βάση, συμβατική εξουσιοδότηση ή άλλη νόμιμη υποχρέωση και εφόσον έχουν εφαρμοστεί κατάλληλες εγγυήσεις εμπιστευτικότητας και ασφάλειας. Οι κατηγορίες αποδεκτών τεκμηριώνονται στα μητρώα επεξεργασιών και στις ενημερώσεις ιδιωτικότητας, όπου αυτό απαιτείται.

Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου πραγματοποιείται μόνο μετά από αξιολόγηση των προϋποθέσεων του GDPR και εφαρμογή κατάλληλου μηχανισμού διαβίβασης, όπως απόφαση επάρκειας, τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες, δεσμευτικοί εταιρικοί κανόνες ή άλλη νόμιμη βάση. Πριν από τέτοια διαβίβαση εξετάζονται οι κίνδυνοι, οι πρόσθετες διασφαλίσεις και οι συμβατικές υποχρεώσεις που απαιτούνται για την προστασία των υποκειμένων.

Η διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθορίζεται με βάση τον σκοπό της επεξεργασίας, τις νομικές και συμβατικές υποχρεώσεις, την ανάγκη θεμελίωσης, άσκησης ή υποστήριξης νομικών αξιώσεων και την αρχή του περιορισμού της περιόδου αποθήκευσης. Μετά τη



λήξη του χρόνου διατήρησης, τα δεδομένα διαγράφονται, ανωνυμοποιούνται ή αρχειοθετούνται με ελεγχόμενο τρόπο, ώστε να αποφεύγεται η περαιτέρω μη αναγκαία επεξεργασία.

Εκπαίδευση, λογοδοσία, έλεγχος και συνεχής βελτίωση

Η OTS M.A.E. παρέχει ενημέρωση και εκπαίδευση στο προσωπικό που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, ώστε να κατανοεί τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας, ασφάλειας, νομιμότητας, ελαχιστοποίησης, αναφοράς περιστατικών και ορθής ανταπόκρισης σε αιτήματα υποκειμένων. Η εκπαίδευση προσαρμόζεται στον ρόλο, την πρόσβαση, το είδος επεξεργασίας και το επίπεδο κινδύνου που συνδέεται με κάθε θέση ή λειτουργία.

Η εταιρεία διατηρεί τεκμήρια συμμόρφωσης που αποδεικνύουν την εφαρμογή της πολιτικής, όπως μητρώα επεξεργασιών, αρχεία αιτημάτων υποκειμένων, αρχεία διαβιβάσεων και αποκαλύψεων, συμβάσεις επεξεργασίας, αξιολογήσεις κινδύνου, εκτιμήσεις αντικτύπου, αρχεία εκπαίδευσης, αναφορές περιστατικών, αποτελέσματα εσωτερικών ελέγχων και αποφάσεις ανασκόπησης από τη Διοίκηση. Τα τεκμήρια αυτά τηρούνται με τρόπο που υποστηρίζει την αρχή της λογοδοσίας και είναι διαθέσιμα στις αρμόδιες λειτουργίες ή αρχές, όπου απαιτείται.

Η παρούσα πολιτική ανασκοπείται περιοδικά και εκτάκτως όταν μεταβάλλεται η νομοθεσία, το κανονιστικό πλαίσιο, το ISO/IEC 27701:2025, η οργανωτική δομή, οι υπηρεσίες, οι τεχνολογίες, τα πληροφοριακά συστήματα, οι ρόλοι επεξεργασίας, οι κίνδυνοι ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών. Η παραβίαση των κανόνων προστασίας δεδομένων μπορεί να επιφέρει πειθαρχικές, συμβατικές, νομικές ή άλλες συνέπειες, ανάλογα με τη φύση και τη σοβαρότητα της παράβασης.

Έγκριση και ισχύς

Η παρούσα πολιτική τίθεται σε εφαρμογή μετά την έγκρισή της από τη Διοίκηση. Η ισχύς της καταλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της και δεσμεύει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της εταιρείας στο μέτρο που εμπλέκονται στις σχετικές διεργασίες.

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι η πολιτική είναι διαθέσιμη, κατανοητή και εφαρμόσιμη, ότι ανασκοπείται περιοδικά ως προς την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά της και ότι επικαιροποιείται όταν μεταβάλλονται ουσιωδώς το επιχειρησιακό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, οι κίνδυνοι, οι τεχνολογικές συνθήκες ή οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την OTS M.A.E.	Θέση	Ημερομηνία
Παμπουκίδης Σπυρίδων	Διευθύνων Σύμβουλος	22.06.2026



Συγκεντρωτική έγκριση

Με την έγκριση της παρούσας έκδοσης, οι πολιτικές εντάσσονται στο ελεγχόμενο τεκμηριωμένο πληροφοριακό περιβάλλον του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της OTS M.A.E. και αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδόσεις ως προς το περιεχόμενο που καλύπτουν, από την ημερομηνία που θα οριστεί από τη Διοίκηση.

Η Διοίκηση αναλαμβάνει την ευθύνη διάθεσης των απαραίτητων πόρων για την εφαρμογή τους και εξουσιοδοτεί τις αρμόδιες οργανωτικές μονάδες να μεριμνούν για την ενημέρωση, την εκπαίδευση, την παρακολούθηση και την τεκμηρίωση της συμμόρφωσης.

Ρόλος	Ονοματεπώνυμο	Υπογραφή	Ημερομηνία
Διευθύνων Σύμβουλος	Παμπουκίδης Σπυρίδων		22.06.2026