



# Polityka Ciągłości Działania

BackOffice Outsourcing Sp. z o.o.  
wersja zewnętrzna dla klientów i kontrahentów  
(zgodna z normą ISO 22301:2019)

## 1. Cel i znaczenie polityki

BackOffice Outsourcing Sp. z o.o. zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości świadczonych usług – niezależnie od sytuacji awaryjnych, zakłóceń technicznych, operacyjnych czy prawnych. Naszym strategicznym celem jest utrzymanie pełnej dostępności usług kancelaryjnych, ewidencyjnych i rejestrowych, które mają kluczowe znaczenie dla funkcjonowania naszych klientów w Polsce i Unii Europejskiej.

## 2. Zakres obowiązywania

Polityka dotyczy wszystkich procesów świadczonych przez BackOffice Outsourcing Sp. z o.o., w szczególności:

- obsługi korespondencji przychodzącej i wychodzącej,
- digitalizacji i archiwizacji dokumentów,
- e-Doręczeń i rejestracji ePUAP,
- systemu COK (Centrum Obsługi Korespondencji),
- rejestrowania i raportowania operacyjnego.

Polityka ma zastosowanie w całej Unii Europejskiej, z uwzględnieniem lokalnych różnic prawnych, technologicznych i organizacyjnych.

## 3. Główne założenia systemu BCMS

- Zarządzanie ciągłością działania (BCMS) wdrożone w naszej firmie jest zgodne z ISO 22301:2019 i obejmuje pełny cykl PDCA (Plan–Do–Check–Act).
- Cele operacyjne są oparte na RTO (maksymalnym dopuszczalnym czasie przestoju) i RPO (dopuszczalnej utracie danych).
- Organizacja zapewnia gotowość reagowania na incydenty poprzez plany BCP, systemy zapasowe, procedury awaryjne i szkolenia.
- Każdy incydent wpływający na ciągłość działania jest rejestrowany, analizowany i prowadzi do działań korygujących.

## 4. Bezpieczeństwo operacyjne

W celu zagwarantowania ciągłości usług, firma zapewnia:

- redundantne systemy IT i zasilania (backupy, UPS, łącza LTE/5G),
- szkolenia zespołów i struktury zastępstw,
- mechanizmy awaryjne dla każdego procesu (rejestracja, skanowanie, wysyłka),

- zdalne środowiska pracy (VPN, dostęp offline, zapasowy sprzęt),
- stały monitoring systemu COK i kanałów e-Doręczeń.

## **5. Obowiązki i zaangażowanie**

- Zarząd firmy ponosi pełną odpowiedzialność za skuteczność systemu BCMS.
- Każdy pracownik i podwykonawca ma obowiązek zapoznania się z zasadami reagowania i procedurami awaryjnymi.
- Partnerzy technologiczni działają zgodnie z naszymi wymaganiami RTO/RPO i procedurami eskalacji.

## **6. Dostępność i aktualność polityki**

Polityka podlega corocznemu przeglądowi oraz każdorazowej aktualizacji po incydencie lub zmianach organizacyjnych.

Jej wersja zewnętrzna jest publicznie dostępna dla klientów i kontrahentów pod adresem:

<https://backofficeoutsourcing.es/pliki/>