

Beredskapsplan for FlowStop AS

Bransje: Leverandør av lekkasjestoppere

Størrelse: Liten bedrift (1–10 ansatte)

Dato: 14.07.2025

Versjon: 1.0

Revideres: Årlig eller ved større endringer

1. Formål

Sikre at FlowStop AS raskt og effektivt kan håndtere uønskede hendelser som truer liv, helse, eiendom, leveranser eller omdømme – med mål om å gjenopprette normal drift så raskt som mulig.

2. Omfang

Planen gjelder for alle deler av virksomheten:

- Daglig drift (salg, lager, levering)
- Produktsupport og kundeservice
- IT-systemer og nettside
- Kontor og administrasjon

3. Roller og ansvar

Rolle	Ansvar	Navn
Daglig leder	Overordnet ansvar, beslutninger	[Kjetil Øen]
Lageransvarlig	Leveranser og varemottak	[Jacsped AS]
Kundeservice/support	Kunder og teknisk hjelp	[Kjetil Øen]
IT-kontakt (internt/eksternt)	Systemer og nettside	[Kjetil Øen]

Ved fravær trer stedfortreder inn etter avtale.

4. Kritiske funksjoner

Funksjon	Nedetidstoleranse	Kommentar
Levering av varer	24 timer	Forsinkelser påvirker kundene
Teknisk kundestøtte	2–4 timer	Viktig ved akutte installasjoner

Funksjon	Nedetidstoleranse	Kommentar
Ordresystem/nettside	1 arbeidsdag	Brukes til salg og logistikk
E-post og telefoni	1 arbeidsdag	Kontaktflate mot kundene

5. Risiko og tiltak (forenklet ROS)

Hendelse	Sannsynlighet	Konsekvens	Tiltak
IT-feil / nettside nede	Middels	Middels	Kontakt IT-leverandør, bruk backup
Produktfeil hos kunde	Lav	Høy	Stoppe salg, varsle kunder raskt
Brann i lagerlokale	Lav	Kritisk	Forsikring
Fravær av nøkkelperson	Middels	Middels	Dokumenterte rutiner og rollebackup

6. Tiltaksplan ved krise

A) Ved produktfeil

1. Stoppe salg av produktet
2. Undersøke alvorlighet
3. Varsle berørte kunder
4. Tilby nytt produkt eller kompensasjon
5. Dokumentere hendelsen og forbedre rutiner

B) Ved IT-stans

1. Kontakte ekstern IT-kontakt umiddelbart
2. Bruke telefon og papirordre ved behov
3. Informere kundene via alternative kanaler

C) Ved fravær av ansvarlig person

1. Aktivere stedfortreder eller ekstern hjelp
2. Bruke sjekklister/rutinebeskrivelser
3. Dokumentere hva som er gjort

7. Kommunikasjon

- **Internt:** Telefon og SMS – alle ansatte har hverandres kontaktinfo
- **Kunder:** E-post, telefon eller nettsideoppdatering

- **Media/Myndigheter:** Kun daglig leder uttaler seg
-

8. Øvelser og opplæring

- **Mini-øvelse én gang i året**, f.eks. "IT-feil i ordresystem"
 - Gjennomgang av planen med alle ansatte én gang per år
 - Enkelt førstehjelpskurs anbefales
-

9. Vedlegg (anbefales å oppbevare sammen med planen)

- Kontaktliste ansatte og eksterne (IT, leverandører)
 - Rutinebeskrivelser for drift og support
 - Enkelt ROS-skjema
 - Produktsikkerhetsprosedyrer
-

10. Revisjon

Dato	Endringer	Ansvarlig
------	-----------	-----------

14.07.2025	Første versjon	Daglig leder
------------	----------------	--------------