C/2026/5593

6.11.2026

DOPORUČENÍ KOMISE

ze dne 29. října 2026

o pokynech ke kontinuitě provozu a zátěžovému testování národních kontaktních míst v rámci mechanismu civilní ochrany Unie

(C/2026/5593)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 1313/2013/EU ze dne 17. prosince 2013 o mechanismu civilní ochrany Unie ([1]), a zejména na článek 7 uvedeného rozhodnutí,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Podle čl. 196 odst. 1 písm. b) Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „Smlouva o fungování EU“) má Unie podporovat rychlou a účinnou operativní spolupráci uvnitř Unie mezi vnitrostátními útvary civilní ochrany.

(2) Unie má podpůrnou pravomoc v oblasti civilní ochrany, jak je stanoveno v čl. 6 písm. f) Smlouvy o fungování EU.

(3) Cílem mechanismu civilní ochrany Unie (dále jen „UCPM“), který byl zřízen rozhodnutím č. 1313/2013/EU, je posilovat spolupráci mezi Unií a členskými státy a usnadňovat koordinaci v oblasti civilní ochrany s cílem zlepšit účinnost systémů pro předcházení přírodním a člověkem způsobeným katastrofám, připravenost a odezvu na ně.

(4) V posledních letech byla Unie svědkem několika vysoce rušivých událostí, zejména následků pandemie COVID-19, ruské útočné války proti Ukrajině, rozsáhlého narušení fungování informačních technologií v roce 2024, bouře Éowyn v Irsku v lednu 2025 a blackoutu na Pyrenejském poloostrově v roce 2025. Rušivé události mohou znemožňovat nebo zpomalovat fungování systémů civilní ochrany, které by měly zůstat v provozu 24 hodin denně a sedm dní v týdnu (tj. „nepřetržitě“).

(5) Článek 7 rozhodnutí č. 1313/2013/EU stanoví, že Středisko pro koordinaci odezvy na mimořádné události (dále jen „ERCC“) zajišťuje nepřetržitou provozní kapacitu a slouží členským státům a Komisi při sledování cílů mechanismu UCPM. Článek 3 prováděcího rozhodnutí Komise (EU) 2025/704 ([2]) dále stanoví, že každý členský stát určí pro středisko ERCC národní kontaktní místo, které je k dispozici 24 hodin denně a sedm dní v týdnu.

(6) Doporučení Komise ze dne 8. února 2023 o cílech Unie v oblasti odolnosti vůči katastrofám ([3]) vyzývá středisko ERCC a orgány civilní ochrany v členských státech a ve státech účastnících se mechanismu UCPM, aby v rámci svých mandátů posílily své schopnosti plánovat kontinuitu činnosti. Dále stanoví, že UCPM „by měl podporovat provádění zátěžových testů, aby se vyzkoušela kontinuita činnosti operačních středisek pro mimořádné události, a spolupracovat s členskými státy na následných krocích v souvislosti se získanými poznatky a doporučeními“. Zátěžové testování operačních středisek pro mimořádné události v Evropě představovalo stěžejní iniciativu cíle č. 5 nazvaného „Zajištění spolehlivého systému civilní ochrany“, jak je uvedeno ve sdělení Komise o cílech Evropské unie v oblasti odolnosti vůči katastrofám ([4]).

([1]) Úř. věst. L 347, 20.12.2013, s. 924, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
([2]) Prováděcí rozhodnutí Komise (EU) 2025/704 ze dne 10. dubna 2025, kterým se stanoví prováděcí pravidla k rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 1313/2013/EU o mechanismu civilní ochrany Unie a zrušují prováděcí rozhodnutí Komise 2014/762/EU a (EU) 2019/1310 (Úř. věst. L, 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
([3]) Úř. věst. C 56, 15.2.2023, s. 1.
([4]) Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů „Cíle Evropské unie v oblasti odolnosti vůči katastrofám: zvládat budoucí mimořádné situace společně“ (8. 2. 2023, COM(2023) 61 final).

(7) Tyto snahy jsou v souladu s jinými rámci, jejichž cílem je posílit odolnost, včetně Strategie unie připravenosti ([5]) a základních požadavků NATO na vnitrostátní odolnost ([6]). Konkrétně opatření 51 této strategie vyzývá k přijetí „pokynů pro „zátěžové testování“ středisek pro reakci na mimořádné události a krizových center v celé EU“.

(8) V této souvislosti je nezbytné se zaměřit na kontinuitu provozu národních kontaktních míst v rámci mechanismu UCPM a zvýšit jejich odolnost, aby mohly zůstat v provozu během rušivých událostí, a to posílením jejich plánů a postupů zaměřených na zajištění kontinuity provozu prostřednictvím systematického hodnocení a zátěžového testování.

(9) Navíc kapacity pro odezvu, které by mohly být k dispozici pro účely zásahu na základě žádosti prostřednictvím mechanismu UCPM, nemusí patřit orgánu národního kontaktního místa. Zajištění komunikace se subjekty spravujícími tyto kapacity během narušení má pro kontinuitu provozu mechanismu UCPM zásadní význam.

(10) Opatření zaměřená na zajištění kontinuity provozu mohou snadno zůstat bez povšimnutí, dokud nedojde k narušení. Takováto narušení nemusí nutně vyplývat z vážných krizí či mimořádných událostí, ale mohou být důsledkem nevýznamných incidentů nebo opomenutých či neoptimálních podmínek. Pro zajištění fakticky podloženého rozhodování o preventivních a zmírňujících opatřeních vyžaduje plánování kontinuity provozu pro národní kontaktní místo identifikaci potenciálních příčin narušení, která mohou ovlivnit základní funkce národního kontaktního místa ([7]). Kromě toho zaměstnanci, kteří pracují na směny v nepřetržitém provozu, se potýkají se specifickými problémy v psychosociální oblasti a v oblasti životních podmínek, včetně zdravotních potíží způsobených nočními směnami, pracovního stresu a odloučení od rodiny. Nebudou-li tyto problémy řešeny, mohou přispět k vyhoření, vysoké fluktuaci a potenciálnímu nedostatku zaměstnanců.

(11) Opatření zaměřená na zajištění kontinuity provozu by měla zůstat účinná bez ohledu na povahu či příčinu narušení, ať už jde o přírodní katastrofy, nehody, technické poruchy, lidskou chybu, výpadky infrastruktury nebo veřejných služeb, rozsáhlou nedostupnost zaměstnanců, úmyslné nebo zlovolné jednání, včetně kybernetických incidentů a hybridních aktivit, či jakoukoli jinou příčinu.

(12) Přípravou na případná narušení zvyšují národní kontaktní místa svou schopnost rychle a účinně reagovat, čímž minimalizují trvání a dopad rušivých událostí. Tato příprava nejenže zajišťuje, aby provoz mohl být obnoven v přijatelném časovém horizontu, ale rovněž omezuje negativní dopady na zúčastněné strany a externí subjekty, které jsou závislé na činnosti národního kontaktního místa, a chrání poslání a pověst organizace.

(13) Narušení způsobená kybernetickými incidenty mají charakteristické rysy, kterým je třeba věnovat zvláštní pozornost; na rozdíl od jiných hrozeb pro kontinuitu provozu mohou být úmyslná, mohou se šířit napříč propojenými systémy a mohou ohrozit nejen dostupnost dat a komunikace, ale i jejich integritu či důvěrnost.

(14) Pravidelná odborná příprava, cvičení a aktualizace jsou základem účinného programu zajištění kontinuity provozu. Čím častěji se plán kontinuity provozu procvičuje, tím lépe je organizace připravena, protože cvičení pomáhají odhalit nedostatky a seznámit zaměstnance s postupy. Kvalitně připravení zaměstnanci, kteří jasně chápou své úlohy a povinnosti, pracují během narušení efektivněji. Podobně také zapojení zúčastněných stran do cvičení zajišťuje, že zúčastněné strany rozumí komunikačním protokolům a vědí, co mohou očekávat během skutečných rušivých událostí.

(15) Cvičení, zátěžové testy a skutečné incidenty přinášejí cenné poznatky. Aby bylo zajištěno, že plán kontinuity provozu zůstane i nadále platný, je třeba jej pravidelně aktualizovat a zapracovávat do něj poznatky získané z odborné přípravy, cvičení, zátěžových testů, skutečných událostí a technologického pokroku.

([5]) Společné sdělení Evropskému parlamentu, Evropské radě, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů o Strategii unie připravenosti (26. 3. 2025, JOIN(2025) 130 final).

([6]) Závazek k posílení odolnosti, který vydaly hlavy států a předsedové vlád účastnící se zasedání Severoatlantické rady ve Varšavě ve dnech 8.–9. července 2016.

([7]) Příkladem mohou být aktualizace softwaru, neoznámené změny firemní e-mailové domény, neoznámené aktualizace kontaktních údajů, přetrvávající nedostatek zaměstnanců nebo hromadný odchod velké části klíčových zaměstnanců do důchodu, jejichž nahrazení nelze zahájit dříve než v den jejich odchodu do důchodu.

(16) Je-li národní kontaktní místo součástí subjektu, na který se vztahují příslušná ustanovení směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2555 ([8]), měly by být poznatky získané ze zátěžových testů zohledněny při zavádění opatření k řízení kybernetických bezpečnostních rizik, zejména pokud jde o řízení kontinuity provozu, správu zálohování, obnovu provozu po havárii a krizové řízení.

(17) Zajištění kontinuity provozu vnitrostátního příslušného orgánu civilní ochrany přesahuje rámec fungování jeho národního kontaktního místa. Toto doporučení proto může rovněž sloužit jako cenný referenční zdroj pro rozvoj kontinuity provozu v rámci vnitrostátních organizací a systémů civilní ochrany v souladu se 7. bodem odůvodnění rozhodnutí č. 1313/2013/EU.

(18) Toto doporučení by mělo být komplexní a mělo by odrážet rozmanitost struktur a funkcí národních kontaktních míst v členských státech a ve státech účastnících se mechanismu UCPM. Mělo by být uplatňováno flexibilně a přizpůsobeno mandátu, kontextu, okolnostem a provoznímu rámci jednotlivých národních kontaktních míst vzhledem k tomu, že každé národní kontaktní místo má své charakteristické znaky, působí v odlišném právním rámci a čelí různým výzvám, což může vyžadovat individuální přístup k zajištění kontinuity provozu.

(19) Toto doporučení vychází z výsledků konzultací s expertní skupinou Komise pro nepřetržitou kontinuitu provozu v případě rušivých událostí, kterou Komise zřídila v roce 2025, a mělo by doplňovat stávající zavedené normy a pokyny týkající se kontinuity činností ([9]),

PŘIJALA TOTO DOPORUČENÍ:

1. URČENÍ

Toto doporučení je určeno vnitrostátním příslušným orgánům členských států a států účastnících se mechanismu UCPM.

Členské státy jej mohou považovat za relevantní i pro další vnitrostátní krizová centra a subjekty, které spravují kapacity v rámci mechanismu UCPM.

2. DEFINICE

Pro účely tohoto doporučení se rozumí:

a) **„vnitrostátním příslušným orgánem“** orgán určený členským státem nebo státem účastnícím se mechanismu UCPM ([10]) v rámci mechanismu UCPM, jak je uvedeno v článku 29 rozhodnutí č. 1313/2013/EU;

b) **„národním kontaktním místem“** kontaktní místo pro středisko ERCC v členském státě nebo ve státě účastnícím se mechanismu UCPM, které je k dispozici 24 hodin denně a sedm dní v týdnu a které bylo určeno v souladu s čl. 9 odst. 7 rozhodnutí č. 1313/2013/EU a čl. 3 odst. 1 prováděcího rozhodnutí (EU) 2025/704;

c) **„základními funkcemi“** činnosti, operace nebo služby národního kontaktního místa, které jsou zásadní pro plnění jeho mandátu a poslání a které buď nelze přerušit, nebo je nutné je obnovit v krátké, předem stanovené lhůtě. Pro účely těchto pokynů se to, zda je určitá funkce klasifikována jako základní, určuje podle naléhavosti, s jakou musí být po narušení obnovena, a nikoli výhradně podle jejího strategického, operačního nebo institucionálního významu. V souladu s tím se za základní funkce nepovažují funkce strategického, operačního nebo institucionálního významu, které mohou bez nepřijatelných nepříznivých účinků odolávat narušení nebo déletrvajícímu zpoždění;

([8]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2555 ze dne 14. prosince 2022 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti v Unii a o změně nařízení (EU) č. 910/2014 a směrnice (EU) 2018/1972 a o zrušení směrnice (EU) 2016/1148 (směrnice NIS 2) (Úř. věst. L 333, 27.12.2022, s. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Mezinárodní normy: ISO 22301:2019 (Systémy řízení kontinuity podnikání); federální směrnice č. 1 o kontinuitě činnosti (Federal Continuity Directive 1, 2017), federální směrnice č. 2 o kontinuitě činnosti (Federal Continuity Directive 2, 2017), oběžník s pokyny ke kontinuitě činnosti (Continuity Guidance Circular, 2018, aktualizace z roku 2024) a uživatelská příručka k analýze obchodních procesů a analýze dopadů na podnikání (Business Process Analysis and Business Impact Analysis User Guide, 2019), vydané agenturou FEMA, a Pokyny k osvědčeným postupům (Good Practice Guidelines, 2018) vydané Institutem pro kontinuitu podnikání (Business Continuity Institute).

([10]) Pokud jde o zúčastněné státy, viz článek 28 rozhodnutí č. 1313/2013/EU.

d) **„klíčovými zaměstnanci“** zaměstnanci pracující v národním kontaktním místě, kteří vykonávají nebo podporují základní funkce, zaměstnanci, kteří jsou součástí týmu odpovědného za řízení rušivé události nebo za odezvu na ni, případně zaměstnanci, kteří plní obě tyto úlohy;

e) **„klíčovými zaměstnanci omezeného počtu“** klíčoví zaměstnanci, jejichž nízký počet představuje zranitelnost z hlediska kontinuity provozu v případě, že jsou nepřítomni nebo nemohou pracovat, jelikož mají osvědčení, bezpečnostní prověrku, pravomoc, rozhodovací odpovědnost, přístupová práva, znalosti, kvalifikaci nebo jazykové dovednosti, které jsou zapotřebí k výkonu konkrétních činností nezbytných k zajištění kontinuity základní funkce;

f) **„úzkým místem souvisejícím se zaměstnanci“** situace, při níž kontinuita základní funkce závisí na dostupnosti jednoho nebo více zaměstnanců, kteří se řadí mezi klíčové zaměstnance omezeného počtu;

g) **„kontinuitou provozu“** schopnost národního kontaktního místa zachovávat v chodu své základní funkce – včetně činností, operací nebo služeb – v případě, že zdroje nezbytné pro tyto funkce, jako jsou klíčoví zaměstnanci, příchozí informace, služby, produkty, zásoby, rozpočtové prostředky, vybavení, systémy informačních a komunikačních technologií (IKT) nebo požadavky na umístění, nejsou dostupné, jsou poškozené, nepoužitelné nebo přerušené;

h) **„plánem kontinuity provozu“** nebo **„plánem“** buď samostatný dokument nebo soubor postupů pro zajištění kontinuity provozu národního kontaktního místa;

i) **„rušivou událostí“** incident nebo okolnost, které znemožňují nebo významně zpožďují plnění základní funkce národního kontaktního místa;

j) **„obnovou“** obnovení provozních kapacit, zařízení, systémů a zdrojů národního kontaktního místa po narušení.

3. DOPORUČENÍ TÝKAJÍCÍ SE KONTINUITY PROVOZU NÁRODNÍCH KONTAKTNÍCH MÍST

3.1. Hlavní doporučení

1. Národní kontaktní místa by měla vypracovat ucelený a komplexní plán kontinuity provozu nebo zdokumentovaný soubor postupů pokrývající všechny aspekty kontinuity provozu. Oddíl 3.2 obsahuje další doporučení týkající se plánu kontinuity provozu.

2. Cílem plánování kontinuity provozu je zajistit, aby národní kontaktní místo mohlo plnit své základní funkce i za zhoršených podmínek v případě, že dojde k rušivým událostem. Plánování kontinuity provozu by proto mělo vycházet z předpokladu, že rušivé události nastanou a že k obnovení běžných provozních podmínek nemusí dojít okamžitě, případně v některých případech nemusí být běžné provozní podmínky obnoveny vůbec. Národní kontaktní místo by mělo být schopno zajistit zachování základních funkcí i za zhoršených podmínek, a to s využitím alternativních postupů, alternativních zařízení, alternativních komunikačních kanálů a omezených zdrojů, dokud nebude obnovena jeho plná kapacita.

3. Během rušivých událostí by měly být zdroje přednostně směrovány na zachování základních funkcí národního kontaktního místa. To může znamenat, že jiné než základní funkce nemusí být zachovány.

4. Opatření zaměřená na zajištění kontinuity provozu by měla zajistit nepřetržitý sběr, analýzu, ověřování a šíření provozních informací nezbytných k udržení přehledu o situaci v národním kontaktním místě a k podpoře rozhodování po celou dobu narušení.

5. Kvalifikovaný personál je hlavním zdrojem pro zajištění kontinuity provozu. Ačkoli plán kontinuity provozu, související opatření a záložní postupy podporují kontinuitu, ta nakonec závisí na tom, zda jsou zaměstnanci schopni pod tlakem činit rozhodnutí a tato opatření uplatňovat.

6. Plánování kontinuity provozu by mělo vycházet z důkladného porozumění administrativním a provozním postupům organizace, do které národní kontaktní místo patří. Za tímto účelem by měla být aktivně podporována a usnadňována spolupráce mezi jednotlivými odděleními.

7. Národní kontaktní místo by mělo posoudit možné zdroje narušení svých činností. Toto posouzení by se mělo zaměřit na jejich potenciál narušit činnosti národního kontaktního místa a na vypracování plánu odezvy s cílem zajistit kontinuitu základních funkcí.

8. Při posuzování hrozeb pro kontinuitu provozu je třeba věnovat zvláštní pozornost procesům a úzkým místům, u nichž hraje důležitou roli čas a mezi něž patří:

   a) jednotlivé zdroje informací nebo informace známé pouze omezené skupině osob, včetně utajovaných informací;

   b) jedinečné vybavení nebo jedineční poskytovatelé služeb, na nichž závisí základní funkce;

   c) jednotlivé komunikační kanály, kontaktní osoby nebo osoby s rozhodovací pravomocí;

   d) dostupnost klíčových zaměstnanců omezeného počtu.

9. Měla by být určena a odstraněna úzká místa v oblasti zaměstnanců, zařízení, komunikace, systémů informačních a komunikačních technologií, logistiky a rozhodování. V případech, kdy se jim nelze vyhnout, je třeba zavést a otestovat vhodná preventivní a zmírňující opatření, včetně těch, která jsou navržena v oddíle 3.9.

10. Z každého narušení, cvičení a zátěžového testu by měla být vyvozena ponaučení, která by měla vést ke zlepšení opatření zaměřených na zajištění kontinuity provozu, čímž se postupně posílí odolnost.

11. Pro účely kontinuity provozu a zátěžového testování národních kontaktních míst v rámci mechanismu UCPM je třeba brát v úvahu následující nevyčerpávající kategorie rušivých událostí. Příloha I obsahuje popis jednotlivých kategorií.

   a) nedostupnost prostor;

   b) narušení dodávek elektřiny;

   c) narušení nebo selhání systémů informačních a komunikačních technologií;

   d) rozsáhlá nepřítomnost zaměstnanců nebo nepřítomnost klíčových zaměstnanců omezeného počtu.

12. Národní kontaktní místo by mělo zajistit svou schopnost pokračovat v činnosti i v případě, že dojde k jedné nebo více událostem vedoucím k narušení kontinuity provozu uvedeným v odstavci 11 výše.

3.2. **Plán kontinuity provozu národního kontaktního místa**

13. Každé národní kontaktní místo by mělo vypracovat ucelený, komplexní a písemný plán kontinuity provozu nebo rovnocenný zdokumentovaný soubor postupů, který pokryje všechny prvky kontinuity provozu a který začlení a systematizuje odezvu na narušení, včetně zmírňujících opatření a dohod o okamžitém zásahu.

14. Plán kontinuity provozu by měl stanovit alternativní řešení pro všechny základní procesy, zejména ty, u nichž hraje důležitou roli čas, a zajistit tak, aby tyto procesy pokračovaly i v případě výpadku primárních zdrojů. Záložní a alternativní řešení by měla být zcela nezávislá. Neměla by využívat stejné zdroje, například stejnou budovu, zdroj energie, komunikační trasu, platformu informačních a komunikačních technologií nebo poskytovatele služeb. Neměla by rovněž vytvářet nové závislosti, které by mohly přinášet další rizika narušení.

15. Plán kontinuity provozu by měl být pravidelně procvičován v reálných podmínkách. Plány, které nebyly ověřeny prostřednictvím odborné přípravy, cvičení nebo zátěžových testů, by neměly být považovány za funkční. Program zajištění kontinuity provozu by měl zahrnovat pravidelnou povinnou odbornou přípravu pro klíčové zaměstnance, pravidelné testování a cvičení zahrnující aktivaci plánu, jakož i jeho systematické přezkoumávání a aktualizaci, přičemž je třeba zajistit, aby všichni dotčení zaměstnanci a zúčastněné strany byli o těchto aktualizacích informováni a absolvovali odpovídající odbornou přípravu.

16. V závislosti na struktuře organizace by národní kontaktní místo mělo do přípravy plánu kontinuity provozu zapojit zaměstnance, kteří se sice přímo nepodílejí na základních funkcích, ale disponují odbornými znalostmi či zkušenostmi nezbytnými pro celkové pochopení funkcí organizace.

17. Národní kontaktní místa by měla zvážit, zda ve své organizaci ustanoví funkci pro koordinaci v oblasti kontinuity, která by byla zaměřena na plán kontinuity provozu. V závislosti na velikosti a struktuře národního kontaktního místa by tuto funkci pro koordinaci v oblasti kontinuity měl vykonávat jeden koordinátor či specializovaný tým složený ze zástupců příslušných provozních oblastí nebo by měla být zajištěna prostřednictvím jiných opatření přizpůsobených vnitrostátním podmínkám. Je-li zřízena skupina, měla by se skládat z členů s odbornými znalostmi v provozních oblastech souvisejících s prováděním plánu, jako jsou systémy informačních a komunikačních technologií, alternativní prostory, lidské zdroje nebo logistika. Úlohou funkce pro koordinaci v oblasti kontinuity by mělo být zajištění důsledného provádění, pravidelného přezkumu a aktualizace plánu kontinuity provozu, včetně ověřování zdrojů a opatření, na nichž se tento plán zakládá.

3.3. **Určení základních funkcí**

18. Národní kontaktní místo by mělo určit své základní funkce a vytvořit a vést jejich soupis. Kromě funkcí souvisejících s mechanismem UCPM, jako je vyřizování žádostí o pomoc a nabízení a nasazení kapacit pro odezvu mechanismu UCPM, bude možná národní kontaktní místo muset zajišťovat i kontinuitu jiných základních funkcí organizace. Příkladem může být koordinace s vnitrostátními či regionálními orgány, spolupráce s jinými mezinárodními organizacemi, vydávání varování veřejnosti a podpora rozhodování na vyšší úrovni.

Pro každou základní funkci by národní kontaktní místo mělo stanovit cíle provozní výkonnosti, které stanovují maximální přijatelné zhoršení služeb během rušivých událostí. Mezi tyto cíle by měly v příslušných případech patřit maximální přípustná doba narušení, cílové doby obnovy, přijatelná ztráta provozních informací, minimální počet zaměstnanců, dostupnost komunikace a schopnost rozhodování. Tyto cíle by měly být vodítkem při vypracovávání plánu kontinuity provozu a měly by tvořit základ pro hodnocení výsledků zátěžových testů. Příloha II obsahuje příklady cílů provozní výkonnosti.

19. Doporučuje se seřadit základní funkce podle jejich priority nebo podle naléhavosti, s jakou je třeba je obnovit.

3.4. **Analýza provozních procesů a záložní zdroje**

20. Na základě soupisu základních funkcí by národní kontaktní místo mělo provést analýzu provozních procesů a vyvinout záložní řešení pro účely zajištění kontinuity svých základních funkcí. Analýza provozních procesů by měla zahrnovat celkové porozumění způsobu fungování jednotlivých funkcí pomocí toho, že u každé funkce určí:

a) úkoly, z nichž funkce sestává;

b) načasování a posloupnost úkolů, včetně doby trvání, a kroků, u nichž hraje důležitou roli čas;

c) kdo vykonává jaký úkol, včetně požadovaného profilu, odborných znalostí nebo odborné přípravy;

d) tok informací, včetně toho, jak se údaje, požadavky a výstupy přesouvají mezi subjekty a systémy;

e) kdo daný proces (dané procesy) validuje nebo schvaluje;

f) jaké zdroje se využívají a jaké vstupy od externích subjektů jsou nezbytné, včetně informací, datových souborů, služeb, produktů, dodávek, rozpočtových prostředků, vybavení, systémů informačních a komunikačních technologií a požadavků na umístění, jako jsou například soukromé společnosti dodávající energii nebo poskytující bezpečnostní služby. Zvláštní pozornost je třeba věnovat stupni utajení informací, jakož i prostorám a přístrojům, které se k jejich správě používají;

g) jaké výstupy z této funkce vyplývají, včetně informací, konkrétních produktů či služeb nebo činností v oblasti koordinace, validace či schvalování;

h) které externí organizace nebo skupiny zúčastněných stran jsou příjemci výstupů;

i) jaké závislosti a vzájemné závislosti existují a jsou nezbytné pro činnosti, včetně vztahů a dohod s externími subjekty – orgány jiných členských států a států účastnících se mechanismu UCPM, partnery v oblasti civilní ochrany, provozovateli klíčové infrastruktury, poskytovateli služeb, dodavateli atd. – s uvedením očekávaného vstupu nebo výstupu;

j) jaké záložní zdroje a alternativní řešení jsou k dispozici.

21. Národní kontaktní místa se vyzývají, aby při provádění analýzy provozních procesů zohlednily tabulku v příloze III.

3.5. **Doporučené postupy pro alternativní zařízení a vybavení**

22. Národní kontaktní místo by mělo zajistit, aby bylo schopno pokračovat v činnosti i v případě, že se jeho prostory stanou dočasně nepřístupnými nebo nepoužitelnými, včetně zajištění dostupnosti klíčového vybavení.

23. Primární a alternativní zařízení i dočasná řešení by měla být bezpečná a měla by mít odpovídající stupeň utajení. To by mělo být úměrné povaze řešených krizí a citlivosti či utajení informací, s nimiž se nakládá.

3.6. **Doporučené postupy pro dodávky elektřiny**

24. Národní kontaktní místo by mělo zajistit, aby bylo schopno pokračovat v činnosti i v případě místních výpadků proudu nebo rozsáhlých blackoutů.

25. Primární a alternativní zařízení, včetně dočasných zařízení, by měla být vybavena odolnými režimy dodávek elektřiny se záložními systémy, aby národní kontaktní místo mohlo i během dlouhodobých výpadků proudu pokračovat v činnosti a plnit své základní funkce.

26. Opatření stanovená pro národní kontaktní místa by měla být v příslušných případech prováděna v souladu s vnitrostátními plány rizikové připravenosti v odvětví elektřiny vypracovanými podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/941 ([11]) a s vnitrostátními plány preventivních opatření a plány pro stav nouze vypracovanými podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/1938 ([12]) o bezpečnosti dodávek zemního plynu, jakož i se stávajícími vnitrostátními ujednáními pro řízení krizí.

3.7. **Doporučené postupy pro systémy informačních a komunikačních technologií**

27. Národní kontaktní místo by mělo zajistit, aby systémy informačních a komunikačních technologií, které podporují jeho základní funkce, byly spolehlivé a odolné. Zvláštní pozornost by měla být věnována:

a) zajištění nepřetržitého přístupu k databázím, dokumentům a e-mailům, včetně dostupnosti aktualizovaných seznamů kontaktů, zajištění nepřetržité komunikace se střediskem ERCC, členskými státy a státy účastnícími se mechanismu UCPM a zajištění nepřetržitého fungování systémů pro zpracování a správu informací, jejich shromažďování a monitorování a zaznamenávání přijatých opatření;

b) integraci technologií, a to zajištěním kompatibility a interoperability klíčových systémů se vzdálenými zařízeními a alternativními lokalitami, včetně schopnosti těchto lokalit připojit se ke společnému komunikačnímu a informačnímu systému pro mimořádné události (dále jen „CECIS“) a zpracovávat utajované informace při provozu na dálku; takováto opatření by měla být ověřena pomocí vhodného testování;

c) bezpečnosti informací a komunikace, včetně možnosti navazování utajovaných spojení a výměny utajovaných sdělení na vnitrostátní i na mezinárodní úrovni;

d) evidenci všech externích dodavatelů zařízení a softwaru používaných v národním kontaktním místě.

([11]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/941 ze dne 5. června 2019 o rizikové připravenosti v odvětví elektroenergetiky a o zrušení směrnice 2005/89/ES (Úř. věst. L 158, 14.6.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/1938 ze dne 25. října 2017 o opatřeních na zajištění bezpečnosti dodávek zemního plynu a o zrušení nařízení (EU) č. 994/2010 (Úř. věst. L 280, 28.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Zvláštní pozornost je třeba věnovat kybernetickým incidentům jako samostatné kategorii narušení v oblasti informačních a komunikačních technologií. Národní kontaktní místo by mělo zvážit zavedení koordinačních protokolů s vnitrostátním orgánem pro kybernetickou bezpečnost v rámci svých širších opatření zaměřených na zajištění kontinuity provozu. Tato opatření by měla zahrnovat kanály včasného varování, společné postupy při reakci na incidenty a vymezení rolí v případě kybernetického incidentu, který má dopad na národní kontaktní místo.

3.8. **Doporučené postupy týkající se lidských zdrojů**

29. Národní kontaktní místo by mělo zajistit, aby mělo dostatečný počet zaměstnanců a mohlo zůstat v provozu i při omezené dostupnosti zaměstnanců a aby jeho pracovníci měli potřebné profily a dovednosti.

30. Národní kontaktní místo by mělo zohlednit následující:

a) zajištění dostupnosti zaměstnanců s odpovídajícími dovednostmi a zkušenostmi, včetně zkušeností s krizovým řízením a případně bezpečnostní prověrky požadované pro nakládání s utajovanými informacemi. Mělo by vyvinout a zavést mechanismy ověřování odborných kompetencí a poskytovat komplexní programy zaškolení nových zaměstnanců i programy dalšího vzdělávání s cílem udržovat a posilovat dovednosti zaměstnanců, a tím zajistit, že jsou plně připraveni účinně reagovat na aktivaci mechanismu UCPM. Odborná příprava by měla rovněž zahrnovat předcházení narušením způsobeným lidskou chybou nebo zlovolným jednáním, včetně základního povědomí o kybernetické bezpečnosti a informační bezpečnosti, jako je například riziko, které představuje sociální inženýrství;

b) zajišťování pravidelné odborné přípravy, aby byli zaměstnanci průběžně informováni o opatřeních zaměřených na zajištění kontinuity provozu a o používání vybavení a systémů informačních a komunikačních technologií v primárních i alternativních lokalitách. Mělo by prozkoumat možnosti další odborné přípravy pro zaměstnance národního kontaktního místa v oblasti zvládání dlouhotrvajících katastrof a krizí a operací v rámci mechanismu UCPM;

c) vypracování plánů k zajištění střídání zaměstnanců během dlouhotrvajících mimořádných událostí, včetně řízení pohotovostní kapacity. Mělo by zřídit pracovní skupiny s jasně vymezenými úlohami a plány nástupnictví s cílem zlepšit koordinaci během krizí;

d) zavedení opatření v oblasti dopravy tak, aby se zajistilo, že klíčoví zaměstnanci se budou schopni přemístit na místo, kde mají případně vykonávat své povinnosti, ať už se jedná o primární lokalitu, alternativní lokalitu nebo mobilní jednotku;

e) zavedení vhodných ochranných opatření k zajištění ochrany zdraví a bezpečnosti zaměstnanců;

f) vypracování plánů péče o zaměstnance, které se týkají jídla, pitné vody, ubytování, přístupu k zařízením národního kontaktního místa a psychologické podpory, která má zaměstnancům pomoci zvládat stres a únavu. Tyto plány by měly předpokládat dlouhodobé operace ve ztížených podmínkách a měly by zohledňovat individuální či osobní situaci klíčových zaměstnanců, případně včetně potřeb souvisejících s rodinou;

g) stanovení zásad ochrany údajů a soukromí s cílem zajistit, aby plánování kontinuity bylo v souladu s požadavky na ochranu osobních údajů během incidentů i po nich.

31. Základní funkce by měly být podporovány pomocí vhodných opatření zaměřených na zajištění kontinuity provozu, strukturovaného a systematického křížového proškolení a pravidelných cvičení, aby je mohlo vykonávat několik proškolených zaměstnanců a nevznikala úzká místa související se zaměstnanci. Žádná základní funkce by neměla záviset výlučně na dostupnosti jednoho zaměstnance.

3.9. **Preventivní a zmírňující opatření pro jednotlivé kategorie rušivých událostí**

32. Následující oddíl uvádí orientační seznam doporučených preventivních a zmírňujících opatření pro jednotlivé kategorie rušivých událostí. Ačkoli lze tato opatření zavádět souběžně, měl by si každý členský stát zvolit ty nejvhodnější a nejúčinnější možnosti na základě mandátu jeho národního kontaktního místa, kontextu, okolností, kapacity, struktury jeho operačního a právního rámce a potenciálních příčin narušení, která by mohla ovlivnit základní funkce jeho národního kontaktního místa. Tento seznam není určen k tomu, aby byl použit v plném rozsahu současně, neboť v některých případech by zavedení jednoho opatření mohlo být v rozporu s uplatněním jiného opatření nebo by mohlo vyžadovat rozsáhlé investice.

33. Doporučená preventivní a zmírňující opatření k řešení nedostupnosti prostor:

a) územní rozdělení národního kontaktního místa do dvou nebo více zeměpisně oddělených center, která fungují souběžně, a poskytují si tak vzájemnou zálohu a podporu v případě přetížení;

b) přemístění do alternativních prostor spravovaných orgánem národního kontaktního místa;

c) předem zajištěná doprava klíčových zaměstnanců do alternativních prostor (a to i v případě nepříznivých povětrnostních podmínek);

d) práce na dálku (zahrnující flexibilitu při plnění úkolů, které lze vykonávat mimo fyzické umístění národního kontaktního místa);

e) mobilní jednotky velení a řízení, které by klíčoví zaměstnanci národního kontaktního místa mohli dočasně využívat;

f) aktivace administrativních ujednání s jinými orgány o využívání jejich prostor;

g) decentralizace.

34. Doporučená preventivní a zmírňující opatření k řešení narušení dodávek elektřiny:

a) spuštění generátorů a zdrojů nepřerušitelného napájení (UPS);

b) ujednání o přednostních dodávkách paliv a dohody s dodavateli;

c) energetická soběstačnost a alternativní zdroje energie pro zajištění základních funkcí;

d) maximalizace dostupné energetické kapacity;

e) přemístění do alternativních prostor spravovaných orgánem národního kontaktního místa se zaručenými dodávkami elektřiny;

f) práce na dálku z budovy se zaručenými dodávkami elektřiny;

g) mobilní jednotky velení a řízení, které jsou z hlediska elektřiny soběstačné;

h) aktivace administrativních ujednání s jinými orgány o využívání jejich prostor se zaručenými dodávkami elektřiny;

i) decentralizace.

35. Doporučená preventivní a zmírňující opatření k řešení narušení nebo selhání systémů informačních a komunikačních technologií:

a) redundance;

b) pravidelné a bezpečné zálohování dat, včetně kopií umístěných mimo pracoviště a dostupných offline;

c) alternativní systémy informačních a komunikačních technologií, platformy a komunikační kanály;

d) podpůrné týmy pro mimořádné situace v oblasti informačních a komunikačních technologií nebo pohotovostní jednotky technické reakce;

e) postupy při reakci na kybernetické incidenty koordinované s vnitrostátním orgánem pro kybernetickou bezpečnost;

f) offline kopie seznamů nejdůležitějších kontaktů, klíčových postupů a provozních dokumentů;

g) mobilní jednotky velení a řízení s přístupem k primárním a záložním systémům informačních a komunikačních technologií;

h) přemístění do alternativních prostor spravovaných orgánem národního kontaktního místa s přístupem k primárním a záložním systémům informačních a komunikačních technologií;

i) aktivace administrativních ujednání s jinými orgány o využívání jejich prostor s přístupem k systémům informačních a komunikačních technologií.

36. Doporučená preventivní a zmírňující opatření k řešení rozsáhlé nepřítomnosti zaměstnanců a nepřítomnosti klíčových zaměstnanců omezeného počtu:

a) řízení přesčasů (krátkodobé řešení);

b) přerozdělení úkolů dostupným zaměstnancům;

c) předem určený okruh proškolených zaměstnanců z dané instituce, kteří jsou v krátké lhůtě k dispozici;

d) stanovení priorit v oblasti náboru zaměstnanců;

e) investice do udržení klíčových zaměstnanců;

f) podpora rodin klíčových zaměstnanců;

g) předcházení úzkým místům souvisejícím se zaměstnanci delegováním pravomocí a podporou sdíleného vedení.

37. Příloha IV obsahuje technické pokyny pro provádění jednotlivých uvedených opatření.

3.10. **Kontinuita provozu v případě aktivace mechanismu UCPM**

38. S cílem zlepšit operace v rámci mechanismu UCPM a zajistit kontinuitu se doporučují následující opatření:

a) Pokud má daná země přístup k transevropským službám pro telematiku mezi správními orgány (TESTA) nebo TESTA-EIRIS (nástupce sítě TESTA), určit národního koordinátora dané země pro TESTA. Zajistit, aby kontaktní místo dané země pro CECIS disponovalo kontaktními údaji národního koordinátora dané země pro TESTA a aby tyto údaje byly průběžně aktualizovány. Zajistit, aby kontaktní místo dané země pro CECIS rozumělo plánu kontinuity provozu, pokud jde o jeho přístup k vnitrostátní bráně sítě TESTA na místní/vnitrostátní úrovni.

b) Vypracovat postupy, které při žádosti o pomoc prostřednictvím mechanismu UCPM umožní rozlišit mezi poruchami připojení k síti TESTA a poruchami platformy systému CECIS a které umožní podání žádosti o pomoc v případě výpadku sítě TESTA v zemi národního kontaktního místa.

c) V příslušných případech prozkoumat ujednání o vzájemné operační podpoře s jinými vnitrostátními orgány, aby bylo zajištěno, že národní kontaktní místo bude moci i nadále plnit své základní funkce v případě, že dojde k narušení, které významně sníží jeho schopnost zajistit kontinuitu provozu. Do takovýchto ujednání by měly být zejména zapojeny orgány s přístupem do sítě TESTA tak, aby národní kontaktní místo mělo přístup do systému CECIS z alternativních prostor.

d) V příslušných případech prozkoumat možnost uzavření dvoustranných správních ujednání o vzájemné operační podpoře se sousedními zeměmi, které jsou členskými státy nebo státy účastnícími se mechanismu UCPM, v situacích, kdy narušení výrazně zhoršuje schopnost národního kontaktního místa zajistit kontinuitu provozu a kdy nejsou možná ujednání uvedená v bodě b). Takováto ujednání by měla umožnit národnímu kontaktnímu místu využívat prostory těchto zemí a mít přístup k síti TESTA.

e) Zajistit odbornou přípravu zaměřenou na systém CECIS pro nové zaměstnance a naplánovat pravidelná cvičení pro zaměstnance.

f) Na základě vnitrostátní struktury v oblasti civilní ochrany by měl plán kontinuity provozu zahrnovat opatření k zajištění hladké komunikace mezi národním kontaktním místem a dalšími příslušnými orgány, které jsou v případě potřeby oprávněny požádat o aktivaci mechanismu UCPM.

g) Plán kontinuity provozu by měl brát v úvahu takové vnitrostátní subjekty, které vlastní a spravují zdroje v rámci mechanismu UCPM, jež nepatří orgánu národního kontaktního místa, ale které by mohly být k dispozici pro účely zásahu na základě žádosti prostřednictvím mechanismu UCPM.

39. Plán kontinuity provozu by měl být v souladu s doporučením Komise ze dne 29. listopadu 2024 o pokynech EU pro podporu hostitelského státu ([13]), zejména pokud jde o aktivaci mechanismu UCPM ze strany národního kontaktního místa a jeho úlohu v rámci podpory hostitelského státu ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Podpora hostitelského státu je definována v čl. 4 bodě 9 rozhodnutí č. 1313/2013/EU jako veškeré kroky, které země přijímající nebo posílající pomoc nebo Komise provádějí ve fázích připravenosti a odezvy za účelem odstranění předvídatelných překážek bránících mezinárodní pomoci nabízené prostřednictvím mechanismu Unie. Zahrnuje podporu ze strany členských států zaměřenou na usnadnění přesunu této pomoci přes jejich území.

3.11. **Aktivace plánu kontinuity provozu**

40. V závislosti na povaze a rozsahu narušení by plán kontinuity provozu národního kontaktního místa měl stanovit různé úrovně aktivace, včetně částečné aktivace, při níž národní kontaktní místo pokračuje v provozu ve svých primárních prostorách podle upravených postupů, a plné aktivace, která vyžaduje přesun do alternativních prostor nebo jiná alternativní opatření.

41. Kritéria, úrovně aktivace a spouštěcí mechanismy, jakož i orgán zmocněný ke schválení aktivace by měly být definovány na vnitrostátní úrovni v souladu se strukturou a operačním rámcem jednotlivých národních kontaktních míst. Názorný příklad schématu aktivace je uveden v příloze V.

42. Postupy aktivace by měly umožňovat včasnou aktivaci opatření k zajištění kontinuity v reakci na skutečná i předpokládaná narušení, včetně událostí, k nimž dochází mimo běžnou pracovní dobu, a událostí, u nichž je dostupné předběžné varování.

43. V případě, že dojde k incidentu, který naruší kontinuitu provozu národního kontaktního místa a povede k aktivaci jeho plánu kontinuity provozu, by mělo národní kontaktní místo zvážit informování střediska ERCC.

3.12. **Odborná příprava, cvičení a pravidelné testování**

44. V souvislosti s plány kontinuity provozu by měly probíhat pravidelná odborná příprava, cvičení a testování. Doporučuje se naplánovat pravidelné osvětové a informační akce, jakož i školení a cvičení související s plány zajištění kontinuity. Nezbytné prvky plánu kontinuity provozu by měla zahrnovat i další pravidelná odborná příprava, například úvodní školení pro nové zaměstnance. Mělo by být rovněž zváženo zapojení externích zúčastněných stran, které by mohly být ovlivněny narušením činnosti národního kontaktního místa, do pravidelných cílených osvětových a informačních akcí a cvičení.

45. Plán kontinuity provozu by měl být alespoň jednou ročně podroben testování. V případech, kdy to odůvodňuje struktura národního kontaktního místa, provozní kontext nebo profil rizika, je třeba zvážit častější testování.

3.13. **Obnova**

46. Jakmile dojde ke zmírnění negativních dopadů rušivé události, mělo by národní kontaktní místo považovat postupný návrat k běžnému provozu za samostatnou fázi kontinuity provozu: obnova je fáze, během níž národní kontaktní místo přechází od opatření zaměřených na zajištění kontinuity provozu zpět k běžnému provozu, včetně obnovení důležitých (ale jiných než základních) funkcí, které mohly být dočasně pozastaveny.

47. Plán kontinuity provozu by měl definovat podmínky pro zahájení obnovy, určit orgán zmocněný ke schválení tohoto přechodu a vymezit kroky nezbytné k bezpečnému návratu k běžnému provozu.

48. Ve fázi obnovy je třeba vzít v úvahu následující body:

a) *Ověření podmínek pro obnovu*. Před přechodem by národní kontaktní místo mělo posoudit, zda byla výchozí rušivá událost vyřešena nebo dostatečně zmírněna; zda jsou primární prostory, systémy informačních a komunikačních technologií a komunikační kanály opět plně v provozu a zda byla ověřena integrita databází a dokumentů. Zvláštní pozornost by měla být věnována datům, která byla během narušení replikována, aby nedošlo ke ztrátě informací vytvořených v době, kdy byla zavedena opatření zaměřená na zajištění kontinuity provozu.

b) *Postupný přechod v případě základních funkcí*. Ke zpětnému převedení základních funkcí by nemělo dojít najednou. Národní kontaktní místo by mělo zvážit jejich převedení v opačném pořadí důležitosti, s tím, že započne těmi, u nichž je krátké přerušení během přechodu nejvíce tolerováno, a funkce s nejvyšší prioritou zůstanou v režimu opatření zaměřených na zajištění kontinuity provozu, dokud nebude potvrzeno, že běžné prostředí je stabilní. Během přechodu by se měl využívat souběžný provoz, aby se snížilo riziko vícenásobné poruchy.

c) *Obnovení důležitých funkcí*. Jiné než základní funkce, které byly během narušení dočasně pozastaveny, by měly být obnoveny až poté, co se potvrdí, že základní funkce v běžném režimu stabilně fungují. Pořadí a tempo obnovení by mělo být přizpůsobeno dostupnosti zaměstnanců, přičemž je třeba vzít v úvahu, že opatření zaměřená na zajištění kontinuity provozu často zvyšují pracovní zátěž a únavu zaměstnanců.

d) *Prověření dalších zranitelností*. Národní kontaktní místo by mělo před návratem k běžnému provozu ověřit, zda opatření zaměřená na zajištění kontinuity provozu nevedla ke vzniku dalších zranitelností.

49. Národní kontaktní místa by rovněž měla provádět následující činnosti:

a) *Debriefing po události*. Aby bylo možné snáze zjistit, co fungovalo a co ne, mělo by národní kontaktní místo naplánovat debriefing, do něhož budou zapojeny všechny kategorie zaměstnanců, které se na odezvě podílely.

b) *Zdokumentování po akci*. Národní kontaktní místo by mělo vypracovat strukturovaný dokument po akci, který shrnuje posloupnost událostí, aktivaci opatření zaměřených na zajištění kontinuity provozu, plnění základních funkcí, zjištěné nedostatky a získané poznatky.

c) *Začlenění získaných poznatků do plánu kontinuity provozu*. Po každé rušivé události, která vyvolá aktivaci plánu kontinuity provozu, by národní kontaktní místo mělo stanovit konkrétní lhůtu pro aktualizaci plánu, aby mohly být získané poznatky začleněny dříve, než se vytratí z provozní paměti. Národní kontaktní místo by proto mělo zavést postup pro sledování zjištěných nedostatků a nápravných opatření a pro případné opakované testování aktualizovaných opatření. V příslušných případech by zjištěné poznatky měly být převedeny také do podoby zlepšení běžných činností národního kontaktního místa.

3.14. **Komunikační strategie**

50. Účinné zvládání rušivých událostí zahrnuje komunikaci, a proto by každé národní kontaktní místo mělo vypracovat silnou komunikační strategii, která uznává jeho odpovědnost za běžnou komunikaci i za komunikaci v případě krizí. Tato strategie by měla být vodítkem pro rozhodnutí a opatření národního kontaktního místa v oblasti sdílení informací během narušení a měla by zajistit, aby všechny zúčastněné nebo dotčené strany obdržely potřebné informace a v příslušných případech byly schopny podle toho jednat, a přispívaly tak k ochraně dobré pověsti organizace a zachování důvěry. Příloha VI obsahuje navrhované body, které by národní kontaktní místo mělo při vypracovávání silné komunikační strategie zohlednit.

4. **DOPORUČENÍ TÝKAJÍCÍ SE ORGANIZACE A PROVEDENÍ ZÁTĚŽOVÉHO TESTU**

51. Komise doporučuje zátěžové testování národních kontaktních míst v rámci mechanismu UCPM. Tento oddíl obsahuje pokyny k tomu, jak navrhnout a vyhodnotit zátěžový test.

4.1. **Účel a cíle**

52. Účelem zátěžového testu by mělo být posouzení kapacity národního kontaktního místa plnit své základní funkce i za rušivých okolností. Za tímto účelem by zátěžový test měl mít podobu cvičení omezeného rozsahu, jehož cílem je zhodnotit stávající opatření zaměřená na zajištění kontinuity provozu a výkonnost cílových základních funkcí národního kontaktního místa za narušených podmínek, mimo jiné prostřednictvím testování primárních i alternativních zdrojů.

53. Zátěžový test by měl sledovat následující obecné cíle:

a) přezkoumání, aktualizace a ověření plánu kontinuity provozu, jakož i posouzení odborných znalostí, vybavení a opatření národního kontaktního místa v oblasti zajištění kontinuity provozu;

b) lepší pochopení priorit a omezení a změna vnímání v souvislosti s kontinuitou provozu národního kontaktního místa;

c) identifikace nedostatků, mezer, úzkých míst a závislostí, jakož i příležitostí ke zlepšení v plánu kontinuity provozu a v oblasti zdrojů zajišťujících základní funkce, související odborné přípravy, vybavení a opatření národního kontaktního místa;

d) posouzení schopnosti klíčových zaměstnanců národního kontaktního místa na různých úrovních, včetně vedení, plnit své úkoly a povinnosti;

e) posouzení koordinace a komunikace v rámci organizace i s externími partnery za narušených podmínek.

54. Při plánování zátěžového testu se pro tento test doporučuje stanovit konkrétní cíle, které jsou měřitelné a v souladu se základními funkcemi, které mají být testovány.

55. Cílem zátěžového testu by nemělo být odhalení hrozeb, které by mohly vyvolat incidenty schopné narušit běžné fungování národního kontaktního místa.

4.2. **Působnost**

56. Působnost zátěžového testu by měla vymezovat následující:

a) konkrétní cíle zátěžového testu;

b) základní funkce, které mají být hodnoceny;

c) povahu a dobu trvání narušení, které ovlivňuje kontinuitu provozu;

d) příslušné zdroje, včetně zaměstnanců a jejich úloh, prostor, vybavení a systémů informačních a komunikačních technologií;

e) míru zapojení externích zúčastněných stran.

4.3. **Scénář**

57. Přístup založený na scénářích by měl pokrývat důsledky incidentů (spouštěcích mechanismů), které mohou způsobit narušení provozu, a v důsledku toho aktivovat plán kontinuity provozu národního kontaktního místa. Doporučuje se procvičovat různé scénáře a obměňovat jejich složitost, čímž se organizace připraví na celou řadu možných výsledků. Je třeba zajistit, aby scénáře byly náročné, ale realistické, a poskytovaly tak smysluplné informace o účinnosti plánu kontinuity provozu. Příloha VII uvádí dva příklady scénářů.

58. Národním kontaktním místům se doporučuje, aby pro aktivaci plánu kontinuity provozu národního kontaktního místa vycházely z následujícího demonstrativního seznamu spouštěcích mechanismů: nedostupnost prostor (1), narušení dodávek elektřiny (2), narušení nebo selhání systémů informačních a komunikačních technologií (3) a rozsáhlá nepřítomnost zaměstnanců a nepřítomnost klíčových zaměstnanců omezeného počtu (4).

a) *Spouštěcí mechanismus 1: nedostupnost prostor*. Budova, v níž sídlí národní kontaktní místo, byla fyzicky poškozena, je nepřístupná nebo byla evakuována. Vzhledem k těmto okolnostem ji po neurčitou dobu nelze využívat.

b) *Spouštěcí mechanismus 2: narušení dodávek elektřiny*. Kvůli poruše elektrické sítě zůstává budova, ve které národní kontaktní místo působí, bez elektrického proudu. Toto narušení dodávek elektřiny trvá déle, než je provozní doba záložního generátoru národního kontaktního místa, po níž je zapotřebí jej znovu doplnit palivem. Pokud není známa přesná doba, po kterou vystačí palivo v generátoru, je třeba toto přerušení dodávek považovat za přerušení na neurčitou dobu.

c) *Spouštěcí mechanismus 3: narušení nebo selhání systémů informačních a komunikačních technologií*. V důsledku selhání systémů informačních a komunikačních technologií nemohou softwarové programy či aplikace národního kontaktního místa řádně fungovat. Toto selhání rovněž znemožňuje přístup ke klíčovým databázím, což vede k tomu, že jsou systémy informačních a komunikačních technologií po neurčitou dobu nefunkční.

d) *Spouštěcí mechanismus 4: rozsáhlá nepřítomnost zaměstnanců a nepřítomnost klíčových zaměstnanců omezeného počtu*. Značná část zaměstnanců není náhle schopna plnit své povinnosti. Tento nedostatek by mohl zahrnovat nepřítomnost klíčových zaměstnanců omezeného počtu a vést ke zpožděním nebo k narušení provozu. Očekává se, že tato nedostupnost potrvá tak dlouho, že převýší kapacitu zbývajících zaměstnanců zvládat nadměrnou pracovní zátěž.

59. Zátěžové testy by měly postupně kombinovat několik rušivých událostí, aby bylo možné posoudit schopnost národního kontaktního místa zachovat základní funkce i v případě kaskádových nebo kombinovaných narušení, která současně postihují více zdrojů.

4.4. **Účastníci**

60. Doporučuje se, aby účastníci byli určeni v souladu se stanovenými cíli, základními funkcemi a scénářem zátěžového testu.

4.5. **Hodnocení, identifikace získaných poznatků a zavádění zlepšení**

61. Při plánování zátěžového testu je vhodné zavést systém hodnocení. To pomůže odhalit nedostatky a oblasti, které je třeba v plánu kontinuity provozu zlepšit, a zároveň posoudit celkovou úspěšnost cvičení. Poskytuje to rovněž základ pro budoucí plánování a odbornou přípravu v oblasti kontinuity provozu národního kontaktního místa.

62. Doporučuje se systematizovat formát hodnocení, a to jak po skutečných událostech, tak i po cvičeních nebo odborné přípravě, včetně zátěžových testů. Pro účely zátěžového testu se národním kontaktním místům doporučuje použít hodnoticí tabulku uvedenou v příloze VIII. Tato hodnoticí tabulka navrhuje posoudit kontinuitu provozu ze dvou navzájem se doplňujících úhlů:

a) dodržení plánu kontinuity provozu a

b) *zachování základních funkcí a splnění předem stanovených výkonnostních cílů.*

63. Tabulka uvedená v příloze IX má navíc podpořit národní kontaktní místa při sestavování hodnocení a identifikaci získaných poznatků a navrhovaných zlepšení. Příloha X obsahuje šablonu dotazníku, jehož účelem je shromáždit zpětnou vazbu od účastníků.

64. Členské státy a státy účastnící se mechanismu UCPM se vyzývají, aby po provedení zátěžového testu svých národních kontaktních míst sdílely se střediskem ERCC necitlivé získané poznatky a navrhovaná zlepšení.

V Bruselu dne 29. října 2026.

Za Komisi
Hadja LAHBIB
členka Komise

PŘÍLOHA I

Kategorie rušivých událostí

Pro účely zajištění kontinuity provozu a zátěžového testování národních kontaktních míst v rámci mechanismu UCPM lze rozlišit čtyři různé kategorie rušivých událostí:

— *Nedostupnost prostor*: prostory národního kontaktního místa není možné využívat z důvodu fyzické nebo provozní události, která dočasně či trvale znemožňuje nebo výrazně omezuje přístup do budovy či její využívání. Příkladem mohou být rovněž blokace hlavních přístupových cest, fyzické poškození sousedních budov a poruchy či problémy s dopadem na sítě a zařízení veřejných služeb, například vodovodní, topné, větrací nebo bezpečnostní systémy ([1]). Takovéto incidenty mohou rovněž narušit běžnou činnost národního kontaktního místa tím, že si vyžádají evakuaci prostor, znemožní přístup do nich nebo je učiní nepoužitelnými.

— *Narušení dodávek elektřiny*: výpadek proudu, který postihuje prostory národního kontaktního místa. Dlouhotrvající výpadek dodávek energie může vést k mimořádné události v oblasti zásobování palivem pro záložní generátory. Může to mít také dopad na systémy závislé na elektřině, včetně systémů informačních a komunikačních technologií.

— *Narušení nebo selhání systémů informačních a komunikačních technologií*: software nebo aplikace národního kontaktního místa nemohou účinně fungovat. Takovéto selhání může mít různé podoby, například ztrátu přístupu v důsledku problémů s autentizací, výrazné zhoršení výkonnosti, poškození nebo nedostupnost dat, selhání rozhraní s externími systémy či narušení provozu v důsledku aktualizací nebo incidentu v oblasti kybernetické bezpečnosti, včetně případů, jako je neoprávněné vydávání se za hlavní systém národního kontaktního místa, které vede k šíření zmanipulovaných informací ze strany národního kontaktního místa.

— *Rozsáhlá nepřítomnost zaměstnanců nebo nepřítomnost klíčových zaměstnanců omezeného počtu*: značný počet klíčových zaměstnanců se nemůže dostavit na pracoviště nebo není z jiného důvodu schopen pracovat. Situaci dále zhoršuje, pokud základní funkce závisí na jediné osobě nebo na malé skupině klíčových zaměstnanců omezeného počtu, jejichž neplánovaná nepřítomnost nebo nedostupnost vede k narušení provozu.

Tyto čtyři kategorie představují rámec pro pochopení opatření nezbytných ke zmírnění narušení. Rušivé události však mohou být vyvolány i jinými incidenty, například náhlým přísunem informací, který přesahuje kapacitu národního kontaktního místa pro jejich zpracování, nebo šířením nepravdivých informací, které vyžaduje, aby byly zdroje národního kontaktního místa využity na ověření a šíření přesných informací.

Rušivé incidenty mohou být navíc vzájemně propojené a jedna událost může současně ovlivňovat několik oblastí. Například požár může vést k tomu, že nebude možný přístup do prostor, a zároveň způsobí výpadek elektřiny a poškodí systémy informačních a komunikačních technologií i data. Tyto události mohou být rovněž důsledkem úmyslného či zlovolného jednání, včetně kybernetických incidentů a hybridních aktivit, a několika souběžných incidentů, čímž se jejich celkový dopad zesiluje. V důsledku toho je zapotřebí, aby národní kontaktní místa v zájmu zajištění kontinuity svého provozu vypracovala komplexní plán odezvy, který se bude zabývat každou kategorií zvlášť, zohlední jejich kombinované účinky a bude připraven na možnost souběžných narušení.

([1]) Narušení dodávek elektřiny a narušení nebo selhání systémů informačních a komunikačních technologií se považují za odlišné kategorie.

PŘÍLOHA II

Příklady cílů provozní výkonnosti

Schopnost	Orientační operační cíl (který bude posouzen a přizpůsoben vnitrostátním požadavkům)
Prvotní poznatky o situaci	do 15 minut
Aktivace opatření zaměřených na zajištění kontinuity	do 30 minut
Jsou zavedeny alternativní komunikační kanály	do 30 minut
Alternativní lokalita velení je v provozu	do 2 hodin
Schopnost podporovat rozhodování	pokud možno nepřetržitě
Nezávislost v oblasti paliv	alespoň 72 hodin
Nezávislost v oblasti zásobování potravinami a vodou	alespoň 72 hodin
Systém CECIS funguje	do 60 minut
První zpráva o provozní situaci středisku ERCC	v rámci prvního cyklu podávání provozních zpráv

PŘÍLOHA III

Tabulka na podporu analýzy provozních procesů

Základní funkce 1	*Uveďte název této funkce.*
Popis	*Uveďte popis této funkce, včetně úkolů, které zahrnuje.*
Vstupy	*Uveďte vstupy (informace, soubory údajů, služby, produkty, zásoby, rozpočtové prostředky, vybavení, systémy informačních a komunikačních technologií a požadavky na umístění) nezbytné k plnění této funkce a případně i externí subjekty, které je poskytují.*
Výstup	*Uveďte informace, produkty, služby nebo činnosti, které z této funkce vyplývají, a (externí) organizace, subjekty nebo dotčené skupiny, kterým jsou určeny.*
Vedení (validace nebo schvalování)	*Uveďte pozice, u nichž je pro výkon této funkce vyžadována validační nebo schvalovací pravomoc, je-li to relevantní.*
Klíčoví zaměstnanci	*Uveďte pozice klíčových zaměstnanců a jejich profil, odborné znalosti a případně odbornou přípravu, například bezpečnostní prověrku.*
Zařízení	*Uveďte fyzická místa nebo prostory, ve kterých se daná základní funkce vykonává.*
Vybavení a systémy	*Uveďte zařízení, systémy a prostředky potřebné k výkonu této funkce. Může se jednat o zabezpečené prostory, počítače pro šifrovanou komunikaci, videostěny, zasedací místnosti pro jednání na vysoké úrovni, vybavení pro videokonference a počítače s přístupem k transevropským službám pro telematiku mezi správními orgány (TESTA) atd.*
Důležité záznamy	*Uveďte údaje a informace potřebné k výkonu této funkce.*
Závislosti a vzájemné závislosti	*Uveďte vztahy nebo ujednání mezi výše uvedenými položkami a v relevantních případech upřesněte povahu daného vztahu či ujednání, potřebné klíčové služby (např. dodávky energie, informační a komunikační technologie atd.), dopad v případě narušení služeb či dodávek a ujednání se subjekty, které tyto služby či dodávky poskytují. Posouzení by mělo rovněž popisovat vzájemné závislosti, včetně kaskádových efektů, kdy narušení jedné služby (například dodávky elektřiny nebo informačních a komunikačních technologií) ovlivní další služby, a tím zesílí dopad na provoz.*
Zálohy	*Uveďte alternativní zdroje nebo opatření, která by byla aktivována za účelem zajištění kontinuity provozu v případě, že by primární zdroje nebo opatření byly ovlivněny rušivou událostí.*

PŘÍLOHA IV

Pokyny pro uplatňování zmírňujících a preventivních opatření

Tato část obsahuje pokyny pro uplatňování zmírňujících a preventivních opatření, uspořádané podle kategorií rušivých událostí. Aby nedocházelo k opakování, jsou opatření, která se vztahují k několika různým kategoriím rušivých událostí, podrobně popsána pouze jednou, a to u první příslušné kategorie.

— Nedostupnost prostor:

— *Územní rozdělení národního kontaktního místa do dvou nebo více zeměpisně oddělených center, která fungují souběžně, a poskytují si tak vzájemnou zálohu a podporu v případě přetížení*. Každá lokalita by měla fungovat nepřetržitě a měla by být plně vybavena tak, aby byla schopna zvládnout celou pracovní zátěž v případě, že by ostatní lokality přestaly dočasně fungovat. Lokality by dále měly být voleny na základě analýzy rizik různých zón rizik a dostupnosti, přičemž primární a alternativní lokality by měly být umístěny v různých zónách rizika a měly by být dostupné po různých dopravních trasách. Například v oblastech ohrožených zemětřesením by se lokality měly nacházet na různých tektonických deskách; v oblastech ohrožených povodněmi by měly ležet ve výrazně odlišných nadmořských výškách nebo v různých povodích.

— *Přemístění do alternativních prostor spravovaných orgánem národního kontaktního místa*. Zvažte zřízení alespoň dvou alternativních lokalit. Jedna lokalita by se měla nacházet blízko primárních prostor, aby bylo možné zajistit rychlé přemístění a urychlené obnovení základních funkcí. Druhá by měla být dostatečně daleko na to, aby významné rušivé události, jako jsou povodně či sněhové bouře, neovlivňovaly obě lokality současně. Zajistěte bezpečnost informací a komunikace a kompatibilitu klíčových zařízení a systémů informačních a komunikačních technologií – například systému CECIS nebo zařízení nezbytných pro utajovanou komunikaci – a to jak v primárních, tak v alternativních prostorách.

— *Předem zajištěná doprava klíčových zaměstnanců do alternativních prostor (a to i v případě nepříznivých povětrnostních podmínek)*. Za účelem zajištění dostatečného počtu zaměstnanců zaveďte opatření pro přepravu klíčových zaměstnanců pro případ, že dojde k aktivaci plánu kontinuity provozu, jehož součástí je využití alternativních prostor nebo vzdálených mobilních jednotek. Zohledněte možný dopad na dopravní trasy, jako jsou dopravní zácpy a blokády způsobené nepříznivými povětrnostními podmínkami, selháním infrastruktury, občanskými nepokoji nebo jinými příčinami.

— *Práce na dálku (zahrnující flexibilitu při plnění úkolů, které lze vykonávat mimo fyzické umístění národního kontaktního místa)*. Určete, které základní funkce nebo kroky, jež jsou součástí těchto základních funkcí, lze vykonávat na dálku. K tomu může docházet proto, že tyto funkce/kroky nejsou závislé na vybavení nebo systémech, které jsou k dispozici výlučně v primárních fyzických prostorách. Zvažte vypracování plánu pro nepředvídané události nebo zavedení systému, který umožní přerozdělit pracovní povinnosti zaměstnanců tak, aby někteří mohli pracovat z domova, zatímco ostatní budou přesunuti do alternativních prostor.

— *Mobilní jednotky velení a řízení, které by klíčoví zaměstnanci národního kontaktního místa mohli dočasně využívat*. Tyto jednotky by měly umožňovat výkon základních funkcí z mobilního prostředí, včetně přístupu k operačním informačním systémům a k systému CECIS. Je třeba stanovit, jaké vybavení a jaká míra soběstačnosti se požadují, aby byla zajištěna jejich provozní připravenost. Měly by být navrženy tak, aby po předem stanovenou dobu zajišťovaly provoz jako dočasná záloha na podporu primárních prostor.

— *Aktivace administrativních ujednání s jinými orgány o využívání jejich prostor*. Uzavřete dohody s jinými vnitrostátními orgány nebo s jinými orgány na nižší než celostátní úrovni o dočasném společném využívání jejich prostor. Proveďte posouzení uspořádání, systémů, vybavení a bezpečnostních opatření nezbytných pro účinný výkon základních funkcí. Zajistěte, aby tyto dohody zahrnovaly pravidelná cvičení a testy za účelem ověření připravenosti a vhodnosti těchto alternativních zařízení.

— *Decentralizace:* Zajistěte, aby byla přijata příslušná opatření, a zaveďte systém pro přenesení funkcí na jiné vnitrostátní orgány.

— Narušení dodávek elektřiny:

  — *Spuštění generátorů a zdrojů nepřerušitelného napájení (UPS).* Zajistěte generátory a systémy UPS s takovým výkonem, aby byla po stanovenou minimální dobu zaručena kontinuita základních funkcí národního kontaktního místa. Jejich kapacita by měla postačovat k zajištění provozních potřeb i v případě dlouhodobých výpadků dodávek elektřiny. Generátory a systémy UPS by měly být pravidelně testovány, aby byla zajištěna jejich provozní připravenost.

  — *Ujednání o přednostních dodávkách paliv a dohody s dodavateli.* Opatření týkající se zásobování palivem by měla zajistit nepřetržitý provoz a měla by vycházet z kapacity pro skladování paliva na daném místě a z předpokládané spotřeby paliva. Mezi další opatření může patřit zajištění mobilních palivových nádrží s čerpacími systémy a/nebo uzavření dohod o přednostních dodávkách s místními dodavateli paliva.

  — *Energetická soběstačnost a alternativní zdroje energie pro zajištění základních funkcí.* Národní kontaktní místo by mělo být, pokud možno, schopno fungovat nezávisle na vnitrostátní rozvodné síti. Pokud výpadek rozvodné sítě trvá několik dní, k čemuž může dojít například při velkých katastrofách, lze zajistit kontinuitu dodávek pomocí diverzifikovaných zdrojů energie a soběstačné mikrosítě: například mikrosítě využívající větrnou nebo solární energii. Zvažte instalaci alternativních zdrojů energie, jako jsou fotovoltaické panely s akumulátory, jejichž kapacita je dimenzována tak, aby zajistila dodávky pro základní funkce národního kontaktního místa.

  — *Maximalizace dostupné energetické kapacity.* Zaveďte interní postupy s cílem maximalizovat dostupnou energetickou kapacitu tím, že se omezí používání zařízení, která nejsou klíčová, a postupně se odpojí zatížení, které není nezbytné pro zajištění základních funkcí, čímž se prodlouží výdrž záložního zdroje bez nutnosti dalších investic.

  — *Přemístění do alternativních prostor spravovaných orgánem národního kontaktního místa s dodávkami elektřiny* (příslušná doporučení jsou uvedena v oddíle „Nedostupnost prostor“)

  — *Práce na dálku z budovy se zaručenými dodávkami elektřiny* (příslušná doporučení jsou uvedena v oddíle „Nedostupnost prostor“)

  — *Mobilní jednotky velení a řízení, které jsou z hlediska elektřiny soběstačné* (příslušná doporučení jsou uvedena v oddíle „Nedostupnost prostor“)

  — *Aktivace administrativních ujednání s jinými orgány o využívání jejich prostor se zaručenými dodávkami elektřiny* (příslušná doporučení jsou uvedena v oddíle „Nedostupnost prostor“)

  — *Decentralizace* (příslušná doporučení jsou uvedena v oddíle „Nedostupnost prostor“)

— Narušení nebo selhání systémů informačních a komunikačních technologií:

  — *Redundance*. Redundance zajišťuje, aby selhání jednoho prvku nenarušilo funkci, kterou tento prvek zajišťuje. Národní kontaktní místo by mělo redundanci zavést na vzájemně se doplňujících úrovních: i) vybavení (duplicitní klíčové prvky), ii) konektivita (více poskytovatelů a různé způsoby přístupu) a iii) aplikace a údaje (replikace klíčových databází a dokumentů do sekundární lokality). Opatření zajišťující redundanci by měla mít dostatečnou kapacitu k zachování provozu v případě selhání primárního prostředí informačních a komunikačních technologií a měla by být pravidelně testována, aby byla zajištěna jejich připravenost a hladké automatické přepnutí na zálohu (*failover*) v případě narušení. Musí zabraňovat sdíleným závislostem s primárním systémem, jako je například stejný zdroj energie, poskytovatel nebo fyzická infrastruktura, u nichž by mohlo dojít souběžně k selhání.

  — Optické kabely jsou vysoce citlivé vůči posunům půdy, které mohou způsobit oslabení nebo ztrátu signálu a přerušení služeb. S cílem omezit toto riziko se jako standardní záložní opatření doporučuje automatické přepnutí na satelitní připojení, které umožňuje, aby si záložní síť zachovala stejné situační povědomí jako primární síť. Zrcadlení geografických dat by mělo probíhat v režimu „aktivní–aktivní“, přičemž primární a záložní prostředí by měla být synchronizována tak, aby jedno z nich mohlo hladce převzít funkci druhého. Tento přístup založený na redundanci a zrcadlení zajišťuje vysokou dostupnost a výkon v optických sítích.

— *Pravidelné a bezpečné zálohování dat, včetně kopií umístěných mimo pracoviště a dostupných offline*. Zaveďte a dodržujte strukturovanou strategii zálohování všech dat a konfigurací, které mají zásadní význam pro provoz národního kontaktního místa. Tato strategie by měla určovat, co se zálohuje, jak často, kde se zálohy uchovávají (včetně kopií umístěných mimo pracoviště nebo dostupných offline) a kdo je odpovědný za jejich správu. Zálohy by měly být zašifrovány a chráněny před neoprávněným přístupem.

— *Alternativní systémy informačních a komunikačních technologií a komunikační kanály*. Zaveďte alternativní nástroje a kanály, které bude možné využít v případě selhání primárních systémů informačních a komunikačních technologií nebo sítí. Může se jednat o satelitní komunikace, mobilní radiostanice pracující v pásmu krátkých vln (HF), velmi krátkých vln (VHF) nebo ultra krátkých vln (UHF), analogové telefonní linky, aplikace pro zabezpečené zasílání zpráv nebo internetové platformy provozované mimo primární infrastrukturu. Zaměstnanci by měli vědět, kdy a jak přejít na tyto alternativy.

— *Podpůrné týmy pro mimořádné situace v oblasti informačních a komunikačních technologií / pohotovostní jednotky technické reakce*. Zajistěte rychlý přístup k podpoře v oblasti informačních a komunikačních technologií, ať už je poskytována interně (v rámci organizace) nebo externím poskytovatelem, a to stanovením jasných opatření pro dostupnost a odezvu, aby bylo možné v případě potřeby rychle mobilizovat technickou pomoc a zajistit tak urychlenou obnovu systémů informačních a komunikačních technologií.

— *Postupy při reakci na kybernetické incidenty koordinované s vnitrostátním orgánem pro kybernetickou bezpečnost*. Zaveďte koordinační protokoly s vnitrostátním orgánem pro kybernetickou bezpečnost, včetně kanálů včasného varování, společných postupů při reakci na incidenty a jasně vymezených rolí a odpovědností v případě kybernetického incidentu, který má dopad na národní kontaktní místo.

— *Offline kopie seznamů nejdůležitějších kontaktů, klíčových postupů a provozních dokumentů*. Informace, jako jsou seznamy kontaktů, postupy pro řešení incidentů a klíčové šablony, by měly být k dispozici ve formátech, které lze používat i bez přístupu k hlavním systémům informačních a komunikačních technologií.

— *Mobilní jednotky velení a řízení s přístupem k primárním a záložním systémům informačních a komunikačních technologií* (příslušná doporučení jsou uvedena v oddíle „Nedostupnost prostor“)

— *Přemístění do alternativních prostor spravovaných orgánem národního kontaktního místa s přístupem k primárním a záložním systémům informačních a komunikačních technologií* (příslušná doporučení jsou uvedena v oddíle „Nedostupnost prostor“)

— *Aktivace administrativních ujednání s jinými orgány o využívání jejich prostor s přístupem k systémům informačních a komunikačních technologií* (příslušná doporučení jsou uvedena v oddíle „Nedostupnost prostor“)

— Rozsáhlá nepřítomnost zaměstnanců a nepřítomnost klíčových zaměstnanců omezeného počtu:

— *Řízení přesčasů (krátkodobé řešení)*. Vypracujte protokol pro práci přesčas, který stanoví: jasně stanovené aktivační mechanismy, za jakých lze využít přesčasy; kdo k tomu může udělit povolení; stanovené limity (maximální délka směny, maximální počet hodin za týden a maximální počet po sobě jdoucích dnů); minimální doby odpočinku mezi směnami a po dosažení maximálního počtu hodin za týden nebo maximálního počtu po sobě jdoucích dnů; spravedlivý systém střídání, aby nebyli opakovaně oslovováni ti samí zaměstnanci; systém evidence přesčasových hodin; předem stanovenou dodatečnou odměnu a praktickou podporu během prodloužené doby (např. jídlo, prostor pro odpočinek a v případě potřeby i doprava domů).

— *Přerozdělení základních funkcí dostupným zaměstnancům*. Vypracujte nouzová opatření, která stanoví, jakým způsobem budou základní funkce přerozděleny v případě nepřítomnosti klíčových zaměstnanců. To zahrnuje určení náhradních pracovníků pro každou klíčovou roli a pokud možno zjednodušení postupů.

— *Předem určený okruh proškolených zaměstnanců z dané instituce, kteří jsou v krátké lhůtě k dispozici*. Zaveďte systém pro mobilizaci záložních zaměstnanců z předem určeného okruhu osob, přičemž je třeba stanovit jasná pravidla týkající se toho, kdo a jak může záložní zaměstnance mobilizovat, včetně kritérií pro aktivaci, komunikačních kanálů pro mobilizaci, personálních požadavků (jako je bezpečnostní prověrka, odborná příprava nebo odborné znalosti) a způsobu, jakým je řešeno volno či přesčasy, a provádět pravidelné přehodnocení, aby bylo zajištěno, že systém funguje správně. Zajistěte, aby tato pravidla byla dobře známa všem zaměstnancům z daného okruhu osob.

— Tento okruh osob lze sestavit pomocí: i) křížově proškolených zaměstnanců z jiných jednotek – zaveďte programy křížového školení tak, aby stejné základní funkce mohlo vykonávat více zaměstnanců, přičemž je třeba se zaměřit na role, které jsou identifikovány jako úzká místa, a ii) „rezervního fondu“ bývalých klíčových zaměstnanců národního kontaktního místa – po uplynutí stanovené lhůty střídejte zaměstnance na pozicích v rámci národního kontaktního místa a vysílejte je do jiných oddělení za účelem vytvoření rezervního fondu záložních zaměstnanců. Udržování tohoto rezervního fondu zaměstnanců zajišťuje pohotovostní personální kapacitu a umožňuje rychlou aktivaci, čímž se lze vyhnout několikaměsíčním školením a bezpečnostním prověrkám, které jsou pro takovéto citlivé pozice obvykle vyžadovány. V každém případě by měla být přijata opatření, která zajistí, aby si zaměstnanci patřící do tohoto okruhu osob udržovali aktuální znalosti prostřednictvím pravidelných opakovacích školení a aby je bylo možné v případě závažné krize rychle mobilizovat.

— *Stanovení priorit v oblasti náboru zaměstnanců*. Provoz národních kontaktních míst 24 hodin denně a sedm dní v týdnu vyžaduje stabilní počty zaměstnanců. Národní kontaktní místo může uvažovat o tom, že upřednostní nábor na pozice podporující základní funkce a připraví se na předvídatelný nedostatek zaměstnanců (např. hromadný odchod do důchodu nebo vypršení smluv na dobu určitou), a bude tak moci zahájit nábor s dostatečným předstihem. Mezi tato opatření může patřit zavedení zrychlených postupů při přijímání zaměstnanců; kromě toho může ke stabilitě personálního obsazení dále přispět další vzdělávání stávajících zaměstnanců tím, že umožní vnitřní mobilitu, rozvoj dovedností a zajištění nástupnictví v základních funkcích.

— *Investice do udržení klíčových zaměstnanců*. S cílem udržet zaměstnance pracující v národním kontaktním místě je třeba podporovat jejich motivaci kombinací výhod a pobídek. Mezi nepeněžní pobídky může patřit delší dovolená po uplynutí určité doby trvání pracovního poměru, flexibilní rozpis služeb podléhající minimálním požadavkům na pokrytí služeb, prostory pro odpočinek na místě, opatření zaměřená na podporu rodiny (např. přístup k péči o děti) a přístup ke zvýhodněným nebo bezplatným službám, jako je veřejná doprava, zdravotní péče a kulturní či sportovní zařízení.

— *Podpora rodin klíčových zaměstnanců*. Dostupnost klíčových zaměstnanců může záviset na jejich rodinách, zejména pokud jsou jejich rodinní příslušníci ohroženi nebo ponecháni bez dozoru. Uvažujte o tom, zda v relevantních případech zavést opatření zaměřená na ochranu rodin klíčových zaměstnanců národního kontaktního místa, aby se upřednostnila jejich bezpečnost, a zaměstnanci tak mohli nadále vykonávat svou práci.

— *Předcházení úzkým místům souvisejícím se zaměstnanci delegováním pravomocí a podporou sdílené odpovědnosti*. Zajistěte, aby byly odpovědnosti a úkoly jasné. Stanovte postupy pro delegování pravomocí. Určete nástupce s jejich příslušnými pozicemi, kteří převezmou úkoly v případě, že osoby s rozhodovací pravomocí odpovědné za základní funkce nebudou k dispozici. Uveďte okolnosti a pořadí, za jakých tyto role převezmou. Pokud to rozhodování a odpovědnosti dovolují, zajistěte budování kapacit a pravidelnou odbornou přípravu, aby bylo možné převzít pravomoc v případě narušení. Zvažte, zda je rozdělení či sdílení povinností mezi více zaměstnanci prostřednictvím systému střídání proveditelné a přínosné s ohledem na prevenci úzkých míst. Zvažte vedení aktualizované příručky pro nové zaměstnance, jejímž cílem je umožnit méně zkušeným kolegům samostatně zvládat širokou škálu úkolů a zároveň zajistit dodržování stanovených standardů a protokolů.

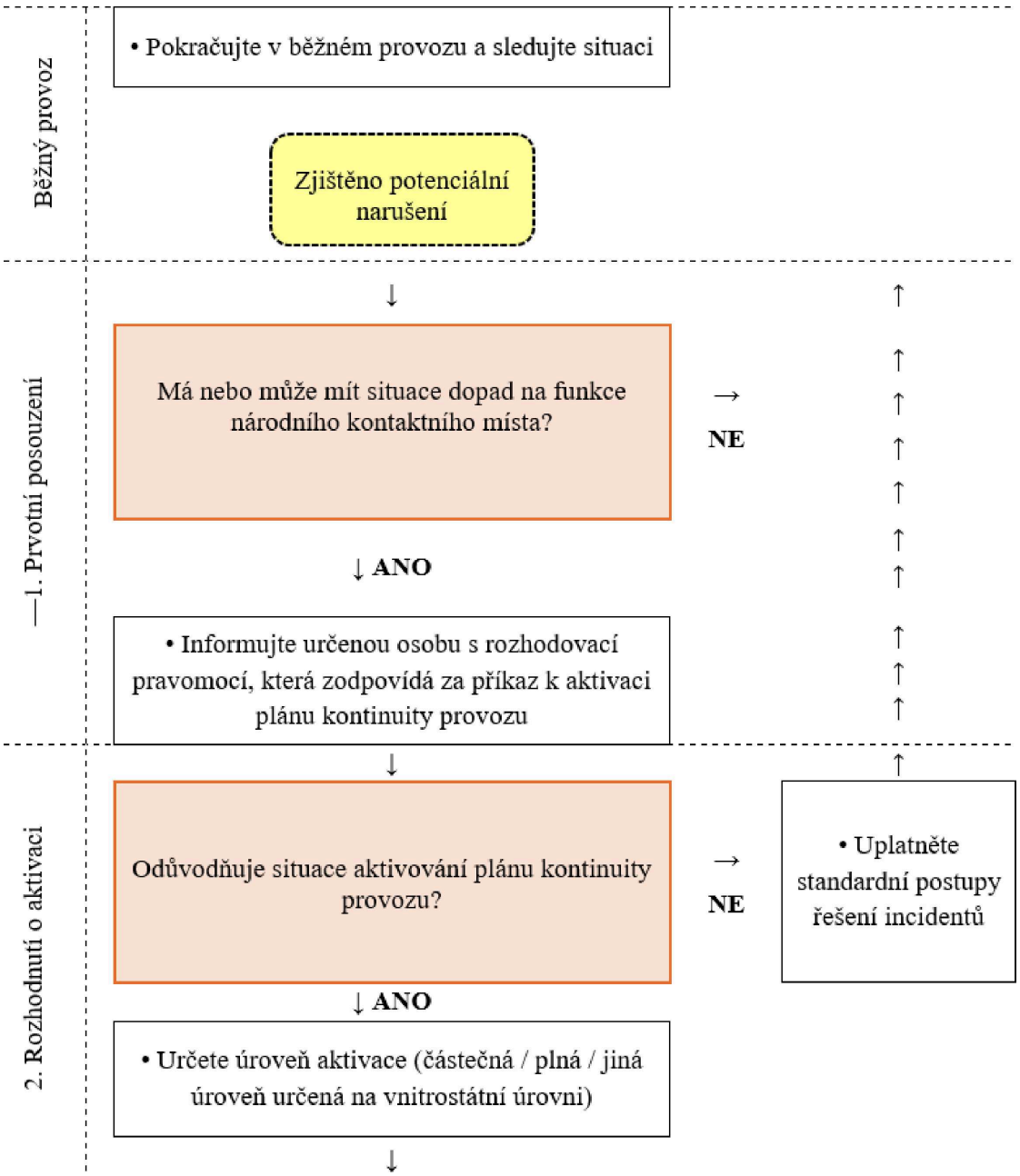
PŘÍLOHA V

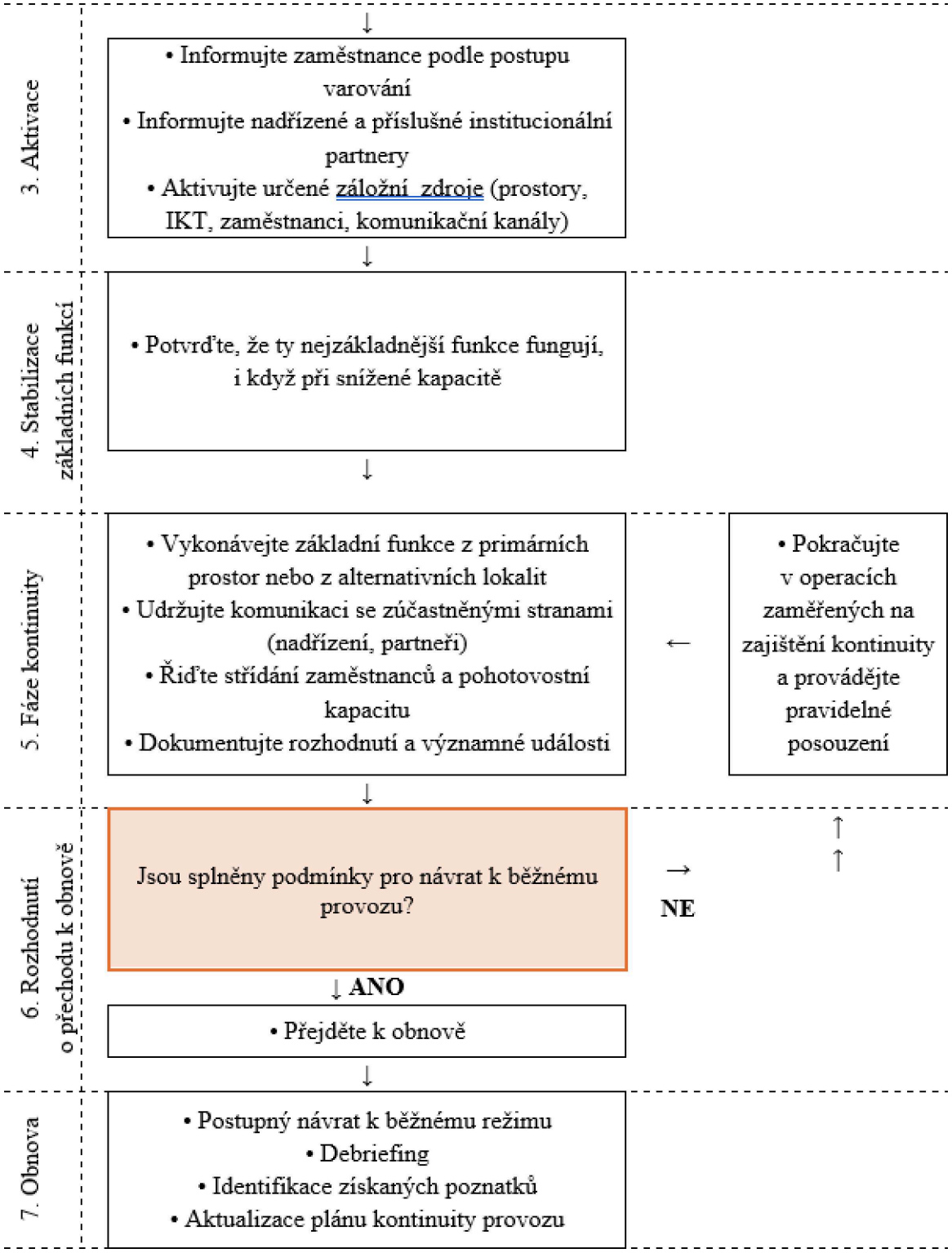
Provozní referenční nástroje

Tato příloha uvádí provozní referenční nástroj, jehož využití by národní kontaktní místa měla zvážit při vypracovávání nebo revizi svého plánu kontinuity provozu.

Názorné schéma aktivace

Níže uvedené schéma znázorňuje, jakým způsobem lze zorganizovat aktivaci plánu kontinuity provozu, a to od okamžiku zjištění potenciálního narušení až do chvíle, kdy národní kontaktní místo přejde do fáze stabilní kontinuity. Je strukturováno podle rozhodovacích bodů, nikoli předepsaných časových rámců.




3. Aktivace
• Informujte zaměstnance podle postupu varování
• Informujte nadřízené a příslušné institucionální partnery
• Aktivujte určené záložní zdroje (prostory, IKT, zaměstnanci, komunikační kanály)
4. Stabilizace základních funkcí
• Potvrďte, že ty nejzákladnější funkce fungují, i když při snížené kapacitě
5. Fáze kontinuity
• Vykonávejte základní funkce z primárních prostor nebo z alternativních lokalit
• Udržujte komunikaci se zúčastněnými stranami (nadřízení, partneři)
• Řiďte střídání zaměstnanců a pohotovostní kapacitu
• Dokumentujte rozhodnutí a významné události
←
• Pokračujte v operacích zaměřených na zajištění kontinuity a provádějte pravidelné posouzení
6. Rozhodnutí o přechodu k obnově
Jsou splněny podmínky pro návrat k běžnému provozu?
→ NE
↓ ANO
• Přejděte k obnově
7. Obnova
• Postupný návrat k běžnému režimu
• Debriefing
• Identifikace získaných poznatků
• Aktualizace plánu kontinuity provozu

PŘÍLOHA VI

Klíčové body, které je třeba zohlednit při vypracovávání komunikační strategie [1]

— Určete různé cílové skupiny, za jejichž informování organizace odpovídá a které by potenciálně mohly být ovlivněny narušením provozu národního kontaktního místa nebo které by bylo třeba informovat v případě, že by organizace čelila rušivé události, včetně:

  a) vyšších úrovní organizace, včetně rozhodovací úrovně;

  b) zaměstnanců organizace;

  c) zúčastněných stran, které poskytují vstupy pro plnění základních funkcí organizace;

  d) zúčastněných stran, které jsou příjemci výstupů základních funkcí organizace;

  e) sdělovacích prostředků;

  f) široké veřejnosti.

— Pro každou cílovou skupinu vymezte účel komunikace v případě rušivé události. U každé skupiny může být vyžadován odlišný typ, formát a obsah informací. Mohou se lišit i použité komunikační kanály.

— Vypracujte předem připravené zprávy, které budou pro všechny příjemce a komunikační kanály a v průběhu času jasné, stručné a jednotné. Zajistěte, aby byly přizpůsobeny cílové skupině, pro kterou jsou určeny, a reagovaly na její konkrétní informační potřeby.

— Určete alternativní komunikační kanály pro každou cílovou skupinu s cílem zajistit účinnou komunikaci v případě, že by u standardních kanálů došlo k narušení.

— Proaktivní informování považujte za lepší přístup než reaktivní informování.

— Pokud komunikační strategie zahrnuje možnost šíření sdělení prostřednictvím veřejnoprávní televize a veřejnoprávního rozhlasu, koordinujte načasování těchto sdělení s vysíláním zpravodajství, aby se zajistila účinná integrace a rozsáhlé šíření mezi obyvatelstvem.

— Uvažujte o tom, že by v rámci komunikační strategie byla úloha manažera pro informování předem přidělena určité pozici a že by byly přesně vymezeny její úkoly před rušivou událostí, během ní i po ní.

[1] V těchto navrhovaných bodech pro vypracování komunikační strategie není zohledněno řízení misinformací či dezinformací.

PŘÍLOHA VII

Příklady scénářů

Příklad scénáře 1

Co: *Výpadek proudu, po kterém došlo ke ztrátě dat.*

Kde: *Výpadek proudu se týká oblasti, ve které se nachází primární prostory národního kontaktního místa.*

Doba trvání: *24 hodin*

Popis: *Oprava v blízkosti prostor národního kontaktního místa způsobila poškození rozvodné sítě. Náhlý výpadek proudu poškodil počítačové systémy národního kontaktního místa, v důsledku čehož došlo ke ztrátě dat. Práce na obnově dodávky budou podle odhadů trvat 24 hodin. Selhání informačních a komunikačních technologií trvá 24 hodin.*

Příklad scénáře 2

Co: *Nepřístupnost prostor z důvodu dlouhotrvající sněhové pokrývky.*

Kde: *Postižena je celá oblast, v níž se prostory nacházejí.*

Doba trvání: *déle než týden*

Popis: *Oblast, v níž se nacházejí prostory národního kontaktního místa, zasáhla silná sněhová bouře, v důsledku čehož jsou tyto prostory po silnici i veřejnou dopravou nepřístupné. Sněžení je natolik intenzivní, že sněžné pluhy nestačí během prvních 24 hodin odklízet všechny hlavní silnice, přičemž přednost mají přístupové cesty k nemocnicím. Obyvatelé byli vyzváni, aby nevycházeli do ulic. Do zařízení národního kontaktního místa se nelze dostat veřejnou dopravou ani osobním vozidlem po dobu nejméně 48 hodin. V této oblasti již více než týden panují nízké teploty a na menších silnicích leží již týden sníh. V důsledku toho se třetina zaměstnanců, kteří měli v následujících dnech nastoupit do práce, nemůže po celý týden dostavit do zaměstnání, protože bydlí v odlehlých oblastech a menší silnice se odklízejí jako poslední.*

Klíčoví zaměstnanci, kteří měli v den sněhové bouře službu, navíc na dobu prvních 48 hodin v prostorách uvízli. Přibližně jedna třetina z nich již dosáhla maximálního počtu hodin, které smí v daném týdnu odpracovat, a další třetina tohoto limitu dosáhne do 24 hodin. V důsledku toho mají ze zákona nárok na přiměřený odpočinek. Je rovněž zapotřebí jim poskytnout podporu, pokud jde o zajištění jejich základních potřeb (jídlo, osobní hygiena), a v některých případech i pokud jde o jejich rodiny a/nebo evakuaci.

PŘÍLOHA VIII

Navrhovaný rámec pro hodnocení zátěžových testů

Výsledek zátěžového testu by měl být posuzován podle dvou samostatných, avšak vzájemně se doplňujících hledisek:

— *Dodržení plánu kontinuity provozu.* V rámci tohoto hlediska by mělo být posouzeno, do jaké míry národní kontaktní místo během zátěžového testu uplatnilo příslušná opatření pro zajištění kontinuity provozu, včetně rozhodovacích struktur pro aktivaci, eskalaci a obnovu, vnitřní i vnější koordinace a komunikace, opatření pro přemístění a využití záložních zdrojů.

— *Zachování základních funkcí a splnění předem stanovených měřitelných cílů provozní výkonnosti.* V rámci tohoto hlediska by mělo být posouzeno, zda byly základní funkce národního kontaktního místa zachovány nebo obnoveny v přijatelných předem stanovených lhůtách, zda došlo k negativním dopadům na jiné než základní funkce národního kontaktního místa a zda bylo při zátěžovém testu dosaženo předem stanovených měřitelných výkonnostních cílů. Příklady cílů provozní výkonnosti jsou uvedeny v příloze II.

Tato dvě hlediska je třeba posuzovat odděleně, aby bylo možné přesněji určit, jaká zlepšení jsou zapotřebí. Toto rozlišení pomáhá zajistit, aby bylo dodržení plánu kontinuity provozu posuzováno odděleně od účinnosti dosažených provozních výsledků. Hodnoticí zpráva by měla výsledek prezentovat ve formě dvou vzájemně se doplňujících hodnocení: jednoho, které se týká dodržení plánu kontinuity provozu, a druhého, které se týká zachování základních funkcí a splnění předem stanovených měřitelných cílů provozní výkonnosti.

Hodnoticí tabulka pro posouzení dodržení plánu kontinuity provozu

Hodnocení (0–3)	Popis
0: Nedodržení	*Z testu vyplynulo, že bylo dosaženo velmi malého nebo žádného souladu s opatřeními zaměřenými na zajištění kontinuity provozu. Základní postupy buď neexistovaly, byly nesprávně provedeny, nebo byly ignorovány.*
1: Částečné dodržení	*Některé prvky opatření zaměřených na zajištění kontinuity provozu byly uplatněny, ale jiné důležité prvky nebyly správně dodrženy, byly uplatněny příliš pozdě nebo se v praxi ukázaly jako nedostatečné. Test odhalil podstatné nedostatky a významné příležitosti pro zlepšení plánu.*
2: Celkové dodržení, pouze s drobnými odchylkami	*Zátěžový test byl v zásadě proveden podle plánu kontinuity provozu. Odchylky od plánu byly velmi malé. Test odhalil určité nedostatky a příležitosti pro zlepšení plánu.*
3: Dodržení v plném rozsahu	*Během zátěžového testu byl plán kontinuity provozu plně dodržen.*

Hodnoticí tabulka pro posouzení zachování základních funkcí a splnění předem stanovených měřitelných cílů provozní výkonnosti

Hodnocení (0–3)	Popis
0: Nedosaženo	*Fungování základních funkcí národního kontaktního místa bylo pozastaveno nebo zpožděno nad rámec přijatelných limitů, které byly předem stanoveny. Další funkce národního kontaktního místa, jež se neřadí mezi základní funkce, byly značně a negativně ovlivněny. Předem stanovených měřitelných výkonnostních cílů nebylo dosaženo.*
1: Dosaženo se značnými obtížemi.	*K obnovení jedné nebo více základních funkcí došlo až po značném zpoždění, které překročilo přijatelné limity. Zátěžový test mohl rovněž způsobit významné narušení nebo negativně ovlivnit další funkce národního kontaktního místa. Předem stanovených měřitelných výkonnostních cílů bylo dosaženo pouze částečně nebo se značnými obtížemi.*

Hodnocení (0–3)	Popis
2: Dosaženo s drobnými odchylkami	*Základní funkce byly zachovány nebo obnoveny v rámci přijatelných tolerančních mezí (přičemž předem stanovené přijatelné limity byly překročeny pouze na omezenou dobu), aniž by to mělo významný dopad na jiné funkce národního kontaktního místa. Předem stanovených měřitelných výkonnostních cílů bylo z velké části dosaženo a byly zaznamenány pouze drobné odchylky od stanovených limitů.*
3: Dosaženo v plném rozsahu	*Základní funkce, na které se zátěžový test zaměřil, byly zachovány nebo obnoveny bez zpoždění přesahujících předem stanovené přijatelné limity a bez negativního dopadu na jiné funkce národního kontaktního místa. Předem stanovených měřitelných výkonnostních cílů bylo zcela dosaženo.*

PŘÍLOHA IX

Hodnocení zátěžového testu, identifikace získaných poznatků a navrhovaná zlepšení ([1])

V rámci hodnoticího procesu je vhodné určit strategie pro zlepšení oblastí, kterým nebyla v rámci zátěžového testu věnována dostatečná pozornost. Národní kontaktní místa by dále měla zvážit začlenění úspěšných prvků, které se během testu osvědčily, ale nejsou zahrnuty ve stávajícím plánu kontinuity provozu.

Následující tabulka má usnadnit sestavení a sjednocení hodnocení, identifikace získaných poznatků a navrhovaných zlepšení po provedení zátěžového testu.

Dodržení plánu kontinuity provozu	*Hodnocení (0–3)*: … *Popis...*
Zachování základních funkcí a splnění předem stanovených měřitelných cílů provozní výkonnosti	*Hodnocení (0–3)*: … *Popis...*
Zjištění a připomínky	…
Zjištěné nedostatky a poznatky	…
Navrhovaná zlepšení	…
Kroky potřebné pro provedení	…

([1]) Tato hodnoticí tabulka vychází ze sady nástrojů pro zdroje kontinuity (Continuity Resource Toolkit), kterou vypracovala americká Federální agentura pro zvládání mimořádných situací (FEMA) s cílem podpořit obce a místní orgány či organizace při vypracovávání programů zajištění kontinuity provozu, a byla přizpůsobena pro účely provádění zátěžového testu.

PŘÍLOHA X

Formulář pro zpětnou vazbu účastníků

Následující dotazník se doporučuje jako šablona pro shromáždění zpětné vazby od účastníků zátěžového testu. Otázky by měly být přizpůsobeny konkrétnímu rozsahu a zaměření zátěžového testu. Shromažďování odpovědí na tyto či podobné otázky od účastníků zátěžového testu, pozorovatelů nebo zaměstnanců zapojených do skutečných rušivých událostí může pomoci identifikovat zjištěné poznatky a nedostatky, které lze následně využít k aktualizaci plánu kontinuity provozu národního kontaktního místa.

Aktivace plánu kontinuity provozu:

— Byly dodrženy stanovené protokoly?

— Pokud ne, jaké byly důvody této odchylky a bylo to způsobeno chybou nebo problémem, nebo se jednalo o pozitivní úpravu či optimalizaci?

— Jak efektivně byly protokoly provedeny?

— Jaké problémy se vyskytly?

— Byla komunikace během aktivace jasná a účinná?

— Byli všichni klíčoví zaměstnanci včas informováni a mobilizováni?

Obnovení provozu, kontinuita a výkon základních funkcí:

— Jak dlouho trvalo, než se podařilo obnovit základní funkce, za které odpovídáte?

— Byly všechny základní funkce zajištěny efektivně a v předpokládaných časových rámcích? Proveďte posouzení kvality výstupů dosažených za testovacích podmínek.

— Došlo při plnění těchto funkcí k nějakým zaznamenaným zpožděním nebo nedostatkům?

— Bylo během testu nutné stanovit priority u některých základních funkcí?

— Jakým způsobem se o stanovení priorit rozhodovalo a informovalo?

— Bylo stanovení priorit účinným prostředkem k zajištění kontinuity a efektivity?

Vybavení a systémy informačních a komunikačních technologií:

— Bylo k dispozici veškeré potřebné záložní vybavení a bylo plně funkční?

— Byly záložní systémy pro dodávky elektřiny podrobeny testu a plně funkční?

— Byly záložní komunikační nástroje a kanály podrobeny testu a plně funkční?

— Byly dostupné další základní služby a zásoby a byly podrobeny testu a plně funkční?

— Byla zjištěna zpoždění nebo nedostatky způsobené systémy informačních a komunikačních technologií?

— Nakolik účinně se podařilo problémy vyřešit?

Alternativní zařízení:

— Je alternativní lokalita z hlediska velikosti, uspořádání a vybavení dostačující k tomu, abyste v ní mohli pracovat delší dobu (několik dní)? Pokud ne, proč, a co by se dalo udělat, aby se to zlepšilo?

Komunikace a koordinace:

— Byli všichni účastníci, včetně nadřízených a příslušných týmů či kolegů, náležitě informováni?

— Byla po celou dobu testu účinně zajištěna vnitřní komunikace a koordinace, a to i s nadřízenými?

— Byla po celou dobu testu účinně zajištěna komunikace a koordinace se střediskem ERCC?

— Je-li to relevantní, jak účinná byla komunikace se střediskem ERCC ze záložní lokality?

— Jakým způsobem docházelo k výměně a zaznamenávání informací během přemístění či v průběhu narušení?

Vzdělávání zaměstnanců a jejich životní podmínky:

— Domníváte se, že jste byli na test dobře připraveni prostřednictvím školení zaměřeného na kontinuitu provozu, které testu předcházelo?

— Byli jste o testu po jeho zahájení náležitě informováni?

— Bylo během testu jasně stanoveno, kdo má jaké úkoly?

— Byl tento test přínosný pro účely školení zaměstnanců?

— Byly zohledněny vaše osobní a rodinné potřeby, například vaše potřeba týkající se dopravy, odpočinku, vody nebo jídla?

Další obecné poznámky:

— Které prvky testu se osvědčily nejvíce?

— Jaké byly hlavní problémy, s nimiž jste se setkali?

— Splnil test své cíle?

— Jak byste na základě zkušeností získaných během testu ohodnotili schopnost národního kontaktního místa pokračovat v provozu za podmínek tohoto testu po dobu jednoho týdne?

— Uveďte možné další zdroje nebo podporu, které by byly zapotřebí v případě výskytu podobné rušivé události trvající déle než test.

— Uveďte možnosti zlepšení pro budoucí školení a cvičení.