C/2026/5593

6.11.2026

KOMMISSIONENS HENSTILLING

af 29. oktober 2026

om retningslinjer for operationel kontinuitet og stresstestning for nationale kontaktpunkter inden for rammerne af EU-civilbeskyttelsesmekanismen

(C/2026/5593)

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR –

under henvisning til Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse nr. 1313/2013/EU [1] af 17. december 2013 om en EU-civilbeskyttelsesmekanisme, særlig artikel 7, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) I henhold til artikel 196, stk. 1, litra b), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal EU »fremme et hurtigt og effektivt operationelt samarbejde i Unionen mellem de nationale tjenester på civilbeskyttelsesområdet«.

(2) EU har en understøttende kompetence på civilbeskyttelsesområdet, jf. artikel 6, litra f), i TEUF.

(3) EU-civilbeskyttelsesmekanismen (»EU-mekanismen«), der blev oprettet ved afgørelse nr. 1313/2013/EU, tager sigte på at styrke samarbejdet mellem EU og medlemsstaterne og fremme koordineringen på civilbeskyttelsesområdet for at gøre forebyggelsen, beredskabet og indsatsen i tilfælde af naturkatastrofer og menneskeskabte katastrofer mere effektiv.

(4) EU har i de seneste år været vidne til flere stærkt forstyrrende hændelser, navnlig konsekvenserne af covid-19-pandemien, Ruslands angrebskrig mod Ukraine, det omfattende IT-nedbrud i 2024, stormen Éowyn i Irland i januar 2025 og strømafbrydelsen på Den Iberiske Halvø i 2025. Forstyrrende hændelser kan forhindre eller forsinke civilbeskyttelsessystemernes funktion, og disse bør forblive operationelle døgnet rundt alle ugens dage (»24/7«).

(5) I artikel 7 i afgørelse nr. 1313/2013/EU fastsættes det, at katastrofeberedskabskoordineringscentret (»ERCC«) skal sikre en operationel kapacitet 24/7 og betjene medlemsstaterne og Kommissionen med henblik på at opfylde målene for EU-mekanismen. I artikel 3 i Kommissionens gennemførelsesafgørelse (EU) 2025/704 [2] præciseres det endvidere, at hver medlemsstat skal udpege et nationalt kontaktpunkt for EU-mekanismen, som er tilgængeligt 24/7.

(6) I Kommissionens henstilling af 8. februar 2023 om Unionens mål for katastrofemodstandsdygtighed [3] opfordres ERCC og civilbeskyttelsesmyndighederne i medlemsstaterne og de stater, der deltager i EU-mekanismen, inden for deres respektive mandater til at styrke deres kapacitet til planlægning af driftskontinuitet. Det præciseres endvidere, at EU-mekanismen »bør støtte gennemførelsen af stresstest for at teste driftskontinuiteten i nødhjælpscentre og samarbejde med medlemsstaterne om opfølgning på indhøstede erfaringer og anbefalinger«. Stresstestningen af nødhjælpscentrene i hele Europa fungerede som flagskibsinitiativet under mål nr. 5 med titlen »sikring af en robust civilbeskyttelsesordning«, jf. Kommissionens meddelelse om Den Europæiske Unions mål for katastrofemodstandsdygtighed [4].

[1] EUT L 347 af 20.12.2013, s. 924, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
[2] Kommissionens gennemførelsesafgørelse (EU) 2025/704 af 10. april 2025 om gennemførelsesbestemmelser til Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse nr. 1313/2013/EU om en EU-civilbeskyttelsesmekanisme og om ophævelse af Kommissionens gennemførelsesafgørelse 2014/762/EU og (EU) 2019/1310 (EUT L, 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
[3] EUT C 56 af 15.2.2023, s. 1.
[4] Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget »Den Europæiske Unions mål for katastrofemodstandsdygtighed: sammen om at håndtere fremtidige nødsituationer«, 8.2.2023, COM(2023) 61 final.

(7) Disse bestræbelser er i overensstemmelse med andre rammer, der har til formål at styrke modstandsdygtigheden, herunder EU-strategien for en beredskabsunion ([5]) og NATO's grundlæggende krav til national modstandsdygtighed ([6]). I foranstaltning 51 i strategien opfordres der mere specifikt til vedtagelse af »retningslinjer for »stresstest« af katastrofeberedskabs- og krisecentre i EU«.

(8) I den forbindelse er det nødvendigt at fokusere på den operationelle kontinuitet i de nationale kontaktpunkter under EU-mekanismen og at øge deres modstandsdygtighed, således at de kan forblive operationelle under forstyrrende hændelser, ved at styrke deres planer og praksis for operationel kontinuitet gennem systematisk evaluering og stresstestning.

(9) Desuden hører indsatskapaciteter, der efter anmodning kan stilles til rådighed for intervention gennem EU-mekanismen, muligvis ikke ind under de nationale kontaktpunkters beføjelser. Det er afgørende for EU-mekanismens operationelle kontinuitet at sikre kommunikationen med de enheder, der forvalter disse kapaciteter under forstyrrelser.

(10) Ordninger til sikring af kontinuitet kan let gå upåagtet hen, indtil der opstår en forstyrrelse. Sådanne forstyrrelser skyldes ikke nødvendigvis større kriser eller nødsituationer, men kan være resultatet af mindre hændelser eller af forsømte eller suboptimale forhold. For at sikre, at beslutninger om forebyggende og afbødende foranstaltninger træffes på et oplyst grundlag, er en identificering af de potentielle årsager til forstyrrelser, der påvirker det nationale kontaktpunkts væsentlige funktioner, nødvendig for kontaktpunktet med hensyn til planlægningen af den operationelle kontinuitet ([7]). Derudover står personale, der arbejder i skiftehold 24/7, over for særlige psykosociale og trivselsmæssige udfordringer, herunder sundhedsproblemer som følge af natarbejde, arbejdsrelateret stress og adskillelse fra familien. Hvis der ikke tages hånd om disse problemer, kan de bidrage til udbrændthed, stor udskiftning og potentiel personalemangel.

(11) Ordninger for operationel kontinuitet bør fortsat være effektive uanset forstyrrelsens art eller årsag, uanset om den skyldes naturfarer, ulykker, tekniske fejl, menneskelige fejl, infrastruktur- eller forsyningssvigt, omfattende fravær af personale, forsætlige eller ondsindede handlinger, herunder cyberhændelser og hybride aktiviteter, eller enhver anden årsag.

(12) Ved at forberede sig på potentielle forstyrrelser øger de nationale kontaktpunkter deres evne til at reagere hurtigt og effektivt og minimerer varigheden og konsekvenserne af forstyrrende hændelser. Denne forberedelse sikrer ikke blot, at aktiviteterne kan genoptages inden for en acceptabel tidsramme, men begrænser også de negative følger for interessenter og eksterne aktører, der er afhængige af kontaktpunkternes aktiviteter, og beskytter organisationens mission og omdømme.

(13) Forstyrrelser, der skyldes cyberhændelser, har særlige kendetegn, som fortjener særlig opmærksomhed. I modsætning til andre trusler mod den operationelle kontinuitet kan de være forsætlige, udbrede sig på tværs af indbyrdes forbundne systemer og kompromittere integriteten eller fortroligheden af data og kommunikation, ikke kun tilgængeligheden heraf.

(14) Regelmæssig uddannelse, øvelser og ajourføringer er grundlæggende for et effektivt program for operationel kontinuitet. Jo oftere en plan for operationel kontinuitet øves, desto bedre forberedt bliver organisationen, da øvelser bidrager til at identificere mangler og gøre personalet fortroligt med procedurerne. Veluddannet personale med en klar forståelse af deres roller og ansvarsområder arbejder mere effektivt under forstyrrelser. På samme måde sikrer inddragelsen af interessenter i øvelser, at de forstår kommunikationsprotokollerne og ved, hvad de kan forvente under virkelige forstyrrende hændelser.

(15) Øvelser, stresstest og virkelige hændelser giver værdifulde erfaringer. For at sikre, at planen for operationel kontinuitet fortsat kan gøres gældende, bør den ajourføres regelmæssigt for at indarbejde indhøstede erfaringer fra uddannelse, øvelser, stresstest, virkelige hændelser og teknologiske fremskridt.

([5]) Fælles meddelelse til Europa-Parlamentet, Det Europæiske Råd, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget om EU-strategien for en beredskabsunion, 26.3.2025, JOIN(2025) 130 final.

([6]) Tilsagn om at styrke modstandsdygtigheden, som blev udsendt af stats- og regeringscheferne, der deltog i mødet i Det Nordatlantiske Råd i Warszawa den 8. til 9. juli 2016.

([7]) Eksempler omfatter softwareopdateringer, ikkemeddelte ændringer af organisationens e-maildomæne, ikkemeddelte ajourføringer af kontaktoplysninger, vedvarende personalemangel eller samtidig pensionering af en stor del af nøglepersonalet, hvor erstatningen af dem først kan påbegyndes på pensioneringsdatoen.

(16) Når det nationale kontaktpunkt er en del af en enhed, der er omfattet af de gældende bestemmelser i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2022/2555 ([8]), bør de indhøstede erfaringer fra stresstesten tages i betragtning ved gennemførelsen af foranstaltninger til styring af cybersikkerhedsrisici, navnlig med hensyn til driftskontinuitet, backupstyring, katastrofeberedskab og krisestyring.

(17) Sikringen af den operationelle kontinuitet for den kompetente nationale myndighed på civilbeskyttelsesområdet går ud over den funktion, der varetages af det nationale kontaktpunkt. Denne henstilling kan derfor også tjene som en værdifuld reference for udviklingen af operationel kontinuitet i nationale organisationer og civilbeskyttelsessystemer i overensstemmelse med betragtning 7 til afgørelse nr. 1313/2013/EU.

(18) Denne henstilling bør være omfattende og afspejle mangfoldigheden af de nationale kontaktpunkters strukturer og funktioner på tværs af medlemsstaterne og de stater, der deltager i EU-mekanismen. Den bør anvendes fleksibelt og tilpasses det enkelte kontaktpunkts mandat, kontekst, omstændigheder og operationelle ramme, eftersom hvert kontaktpunkt har særlige kendetegn, opererer inden for en anden retlig ramme og står over for forskellige udfordringer, hvilket kan kræve skræddersyede tilgange for at sikre operationel kontinuitet.

(19) Denne henstilling tager udgangspunkt i resultatet af høringerne med Kommissionens ekspertgruppe om operationel kontinuitet 24/7 under forstyrrende hændelser, som blev nedsat af Kommissionen i 2025, og bør supplere eksisterende veletablerede standarder og retningslinjer vedrørende driftskontinuitet ([9]) –

VEDTAGET DENNE HENSTILLING:

1. ADRESSATER

Denne henstilling er rettet til de kompetente nationale myndigheder i medlemsstaterne og i de stater, der deltager i EU-mekanismen.

Medlemsstaterne kan også finde den relevant for andre nationale krisecentre og enheder, der forvalter kapaciteter under EU-mekanismen.

2. DEFINITIONER

I denne henstilling forstås ved:

a) »**kompetent national myndighed**«: en myndighed, der er udpeget af en medlemsstat eller en stat, der deltager i EU-mekanismen ([10]), inden for rammerne af EU-mekanismen, jf. artikel 29 i afgørelse nr. 1313/2013/EU

b) »**nationalt kontaktpunkt**«: et kontaktpunkt for ERCC i en medlemsstat eller i en stat, der deltager i EU-mekanismen, som er tilgængeligt døgnet rundt alle ugens dage, og som er udpeget i overensstemmelse med artikel 9, stk. 7, i afgørelse nr. 1313/2013/EU og artikel 3, stk. 1, i gennemførelsesafgørelse (EU) 2025/704

c) »**væsentlige funktioner**«: det nationale kontaktpunkts aktiviteter, operationer eller tjenester, som er af grundlæggende betydning for opfyldelsen af dets mandat og mission, og som enten ikke kan afbrydes eller skal genoptages inden for en kort, på forhånd fastsat tidsramme. Med henblik på disse retningslinjer skal klassificeringen af en funktion som væsentlig afgøres ud fra, hvor hurtigt den skal genoprettes efter en forstyrrelse, og ikke udelukkende ud fra dens strategiske, operationelle eller institutionelle betydning. Derfor skal funktioner af strategisk, operationel eller institutionel betydning, som kan modstå en forstyrrelse eller en længerevarende forsinkelse uden uacceptable konsekvenser, ikke anses for væsentlige funktioner

([8]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2022/2555 af 14. december 2022 om foranstaltninger til sikring af et højt fælles cybersikkerhedsniveau i hele Unionen, om ændring af forordning (EU) nr. 910/2014 og direktiv (EU) 2018/1972 og om ophævelse af direktiv (EU) 2016/1148 (NIS 2-direktivet) (EUT L 333 af 27.12.2022, s. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Internationale standarder: ISO 22301:2019 (ledelsessystemer for driftskontinuitet), FEMA's Federal Continuity Directive 1 (2017), Federal Continuity Directive 2 (2017), Continuity Guidance Circular (2018, ajourført i 2024), Business Process Analysis and Business Impact Analysis User Guide (2019) og Good Practice Guidelines (2018) fra Business Continuity Institute.

([10]) Om deltagende stater, se artikel 28 i afgørelse nr. 1313/2013/EU.

d) »**nøglepersonale**«: personale, der arbejder i det nationale kontaktpunkt, og som udfører eller understøtter væsentlige funktioner, personale, der indgår i teamet med ansvar for at håndtere eller reagere på en forstyrrende hændelse, eller personale, der varetager begge roller

e) »**fåtalligt nøglepersonale**«: nøglepersonale, hvis begrænsede antal udgør en sårbarhed for den operationelle kontinuitet, i tilfælde af at de er fraværende eller ikke står arbejdsmæssigt til rådighed, fordi de besidder de certificeringer, de sikkerhedsgodkendelser, de bemyndigelser, det beslutningsansvar, de adgangsrettigheder, den viden, den ekspertise eller de sprogfærdigheder, der er nødvendige for at udføre specifikke aktiviteter, som er nødvendige for at sikre kontinuiteten i en væsentlig funktion

f) »**personaleflaskehals**«: en situation, hvor kontinuiteten i en væsentlig funktion afhænger af, om en eller flere medarbejdere, der tilhører det fåtallige nøglepersonale, er til rådighed

g) »**operationel kontinuitet**«: et nationalt kontaktpunkts kapacitet til at holde sine væsentlige funktioner i gang – herunder aktiviteter, operationer eller tjenester – når de ressourcer, der er nødvendige for disse funktioner, såsom nøglepersonale, indgående oplysninger, tjenester, produkter, forsyninger, budgetbevillinger, udstyr, systemer for informations- og kommunikationsteknologi (IKT-systemer) eller lokalitetskrav, ikke er tilgængelige, er beskadigede eller uanvendelige eller afbrydes

h) »**plan for operationel kontinuitet**« eller »**plan**«: enten et enkelt dokument eller en samling procedurer for det nationale kontaktpunkts operationelle kontinuitet

i) »**forstyrrende hændelse**«: en hændelse eller omstændighed, som hindrer eller i væsentlig grad forsinker udførelsen af det nationale kontaktpunkts væsentlige funktion

j) »**genopretning**«: genetablering af det nationale kontaktpunkts operationelle kapaciteter, faciliteter, systemer og ressourcer efter en forstyrrelse.

3. HENSTILLINGER VEDRØRENDE OPERATIONEL KONTINUITET FOR NATIONALE KONTAKTPUNKTER

3.1. Grundlæggende henstillinger

1. Det nationale kontaktpunkt bør udarbejde en sammenhængende og omfattende plan for operationel kontinuitet eller et dokumenteret sæt procedurer, der omfatter alle elementer af operationel kontinuitet. Afsnit 3. 2 indeholder yderligere henstillinger med hensyn til planen for operationel kontinuitet.

2. Formålet med planlægningen af den operationelle kontinuitet er at sikre, at det nationale kontaktpunkt kan varetage sine væsentlige funktioner under forringede forhold, når der opstår forstyrrende hændelser. Planlægningen af den operationelle kontinuitet bør baseres på, at der vil opstå forstyrrende hændelser, og at normale driftsforhold muligvis ikke kan genoprettes omgående eller i visse tilfælde slet ikke. Det nationale kontaktpunkt bør være i stand til at opretholde væsentlige funktioner under forringede forhold ved at anvende alternative procedurer, alternative faciliteter, alternative kommunikationskanaler og reducerede ressourcer, indtil den fulde kapacitet er genoprettet.

3. Under forstyrrende hændelser bør ressourcerne prioriteres med henblik på at opretholde kontaktpunktets væsentlige funktioner. Dette kan indebære muligheden for manglende opretholdelse af ikkevæsentlige funktioner.

4. Ordninger for operationel kontinuitet bør sikre uafbrudt indsamling, analyse, validering og formidling af de operationelle oplysninger, der er nødvendige for at bevare kontaktpunktets situationsbevidsthed og understøtte beslutningstagningen under hele forstyrrelsen.

5. Uddannet personale er den primære ressource til at sikre operationel kontinuitet. Selv om planen for operationel kontinuitet, dertil knyttede ordninger og backupforanstaltninger understøtter kontinuiteten, afhænger den i sidste ende af, at personalet er i stand til at træffe beslutninger og gennemføre disse foranstaltninger under pres.

6. Planlægningen af den operationelle kontinuitet bør bygge på en grundig forståelse af de administrative og operationelle ordninger i den organisation, som det nationale kontaktpunkt tilhører. For at opnå dette bør samarbejde på tværs af afdelinger aktivt fremmes og lettes.

7. Kontaktpunktet bør vurdere potentielle kilder til forstyrrelser af sine aktiviteter. Vurderingen bør fokusere på deres forstyrrende potentiale for kontaktpunktets aktiviteter og på udarbejdelsen af en indsatsplan for at sikre kontinuiteten i de væsentlige funktioner.

8. Ved vurderingen af trusler mod den operationelle kontinuitet bør der lægges særlig vægt på tidskritiske processer og flaskehalse, herunder:

   a) enkelte informationskilder eller oplysninger, der kun kendes af en begrænset gruppe personer, herunder klassificerede oplysninger

   b) unikt udstyr eller unikke tjenesteudbydere, som væsentlige funktioner afhænger af

   c) enkeltstående kommunikationskanaler, kontaktpersoner eller beslutningstagere

   d) tilgængelighed af fåtalligt nøglepersonale.

9. Flaskehalse med hensyn til personale, faciliteter, kommunikation, IKT-systemer, logistik og beslutningstagning bør identificeres og afhjælpes. Hvis de ikke kan undgås, bør der indføres og testes passende forebyggende og afbødende foranstaltninger, herunder de foranstaltninger, der foreslås i afsnit 3.9.

10. Enhver forstyrrelse, øvelse og stresstest bør identificere erfaringer og føre til forbedringer af ordningerne for operationel kontinuitet, idet modstandsdygtigheden styrkes over tid.

11. Med henblik på operationel kontinuitet og stresstestning af nationale kontaktpunkter inden for rammerne af EU-mekanismen bør følgende ikke-udtømmende kategorier af forstyrrende hændelser tages i betragtning. Bilag I indeholder en beskrivelse af hver kategori:

   a) manglende adgang til lokaler

   b) afbrydelse af elforsyningen

   c) afbrydelse af eller svigt i IKT-systemer

   d) omfattende personalefravær eller fravær af fåtalligt nøglepersonale.

12. Det nationale kontaktpunkt bør sikre, at det er i stand til fortsat at fungere i tilfælde af en eller flere af de kontinuitetsbegrænsende faktorer, der er anført i punkt 11 ovenfor.

3.2. **Det nationale kontaktpunkts plan for operationel kontinuitet**

13. Hvert nationalt kontaktpunkt bør udarbejde en sammenhængende, omfattende og skriftlig plan for operationel kontinuitet eller et tilsvarende dokumenteret sæt procedurer, der dækker alle elementer af operationel kontinuitet og integrerer og systematiserer indsatsen ved forstyrrelser, herunder afbødende foranstaltninger og aftaler om øjeblikkelig indgriben.

14. I planen for operationel kontinuitet bør der fastsættes alternative ordninger for alle væsentlige processer, navnlig de tidskritiske, og det bør sikres, at de kan fortsætte i tilfælde af svigt i de primære ressourcer. Backup- og alternative ordninger bør være fuldstændigt uafhængige. De bør ikke være afhængige af de samme ressourcer, f.eks. den samme bygning, strømkilde, kommunikationsvej, IKT-platform eller tjenesteudbyder. De bør heller ikke skabe nye afhængighedsforhold, som kan medføre yderligere risici for forstyrrelser.

15. Planen for operationel kontinuitet bør afprøves regelmæssigt under realistiske forhold. Planer, der ikke er blevet valideret gennem uddannelse, øvelser eller stresstest, bør ikke anses for at være operationelle. Programmet for operationel kontinuitet bør omfatte regelmæssig obligatorisk uddannelse af nøglepersonale, regelmæssige test og øvelser, der omfatter aktivering af planen, samt systematisk gennemgang og ajourføring af planen, idet det sikres, at alt berørt personale og alle berørte interessenter er bekendt med ajourføringerne og uddannet i dem.

16. Afhængigt af organisationens opbygning bør det nationale kontaktpunkt inddrage personale, som ikke er direkte involveret i væsentlige funktioner, men som har den ekspertise eller viden, der er nødvendig for at understøtte en helhedsforståelse af organisationens funktioner, i udarbejdelsen af planen for operationel kontinuitet.

17. Kontaktpunktet bør overveje at udpege en kontinuitetskoordineringsrolle i deres organisation med særligt ansvar for planen for operationel kontinuitet. Afhængigt af kontaktpunktets størrelse og opbygning bør kontinuitetskoordineringsrollen varetages af en enkelt koordinator, af et særligt team bestående af repræsentanter for de relevante operationelle områder eller gennem andre ordninger tilpasset de nationale forhold. Hvis der nedsættes en gruppe, bør den omfatte medlemmer med ekspertise inden for de operationelle områder, der er relevante for gennemførelsen af planen, herunder IKT-systemer, alternative lokaler, menneskelige ressourcer eller logistik. Kontinuitetskoordineringsrollen bør omfatte varetagelse af en konsekvent gennemførelse, periodisk gennemgang og ajourføring af planen for operationel kontinuitet, idet dette omfatter kontrol af de ressourcer og ordninger, som planen bygger på.

3.3. **Identifikation af væsentlige funktioner**

18. Det nationale kontaktpunkt bør identificere sine væsentlige funktioner og oprette og ajourføre en fortegnelse over disse. Ud over de funktioner, der er relateret til EU-mekanismen – såsom håndtering af anmodninger om bistand samt tilbud om og indsættelse af EU-mekanismens indsatskapaciteter – kan det nationale kontaktpunkt også være nødt til at sikre kontinuiteten i andre af organisationens væsentlige funktioner. Eksempler herpå er koordinering med nationale eller regionale myndigheder, kontakt med andre internationale organisationer, udsendelse af offentlige varsler og støtte til beslutningstagning på højere niveau.

For hver væsentlig funktion bør det nationale kontaktpunkt fastsætte operationelle præstationsmål, der definerer den maksimalt acceptable forringelse af tjenester under forstyrrende hændelser. Disse mål bør, hvor det er relevant, omfatte den maksimalt tolerable forstyrrelsesperiode, mål for genopretningstid, acceptabelt tab af operationelle oplysninger, minimumspersonaleniveauer, tilgængelighed af kommunikation og beslutningstagningskapacitet. Disse mål bør være retningsgivende for udformningen af planen for operationel kontinuitet og danne grundlag for evalueringen af resultaterne fra stresstest. Bilag II indeholder eksempler på operationelle præstationsmål.

19. Det tilrådes at rangordne de væsentlige funktioner efter deres prioritet eller efter, hvor presserende genoptagelsen af disse er.

3.4. **Forretningsprocesanalyse og backupressourcer**

20. På grundlag af fortegnelsen over væsentlige funktioner bør det nationale kontaktpunkt gennemføre en forretningsprocesanalyse og udvikle backupløsninger for at sikre kontinuiteten i sine væsentlige funktioner. Planen bør give en omfattende forståelse af, hvordan funktionerne fungerer, idet der for hver funktion fastlægges følgende:

a) de opgaver, som funktionen består af

b) tidspunktet for og rækkefølgen af opgaverne, herunder varighed og tidskritiske trin

c) hvem der udfører hvilken opgave, herunder den krævede profil, ekspertise eller uddannelse

d) informationsstrømmen, herunder hvordan data, anmodninger og output bevæger sig mellem aktører og systemer

e) hvem der validerer eller godkender processen eller processerne

f) hvilke ressourcer der anvendes, og hvilke input fra eksterne aktører der er nødvendige, herunder oplysninger, datasæt, tjenester, produkter, forsyninger, budgetbevillinger, udstyr, IKT-systemer og lokalitetskrav, såsom private virksomheder, der leverer energi eller sikkerhedstjenester. Der bør lægges særlig vægt på oplysningernes klassifikationsniveau samt på de lokaler og det udstyr, der anvendes til at håndtere disse

g) hvilke output funktionen resulterer i, herunder oplysninger, specifikke produkter eller tjenester eller koordinerings-, validerings- eller godkendelsesaktiviteter

h) hvilke(n) ekstern(e) organisation(er) eller interessentgrupper der modtager de pågældende output

i) hvilke afhængighedsforhold og indbyrdes afhængigheder der findes, som er væsentlige for driften, herunder relationer og aftaler med eksterne aktører – myndigheder i andre medlemsstater og i stater, der deltager i EU-mekanismen, civilbeskyttelsespartnere, operatører af væsentlig infrastruktur, tjenesteudbydere, leverandører osv. – med angivelse af de forventede input eller output

j) hvilke backupressourcer og alternative ordninger der er til rådighed.

21. Når de nationale kontaktpunkter gennemfører deres forretningsprocesanalyse, opfordres de til at tage hensyn til tabellen i bilag III.

3.5. **Anbefalede praksisser for alternative faciliteter og udstyr**

22. Det nationale kontaktpunkt bør sikre, at det har kapacitet til at fortsætte driften, når dets lokaler midlertidigt bliver utilgængelige eller uanvendelige, herunder ved at sikre, at centralt udstyr er tilgængeligt.

23. Primære og alternative faciliteter samt midlertidige løsninger bør være sikre og have et passende klassifikationsniveau. Dette bør stå i forhold til karakteren af de kriser, der håndteres, og følsomheden eller klassifikationen af de oplysninger, der behandles.

3.6. **Anbefalede praksisser for elforsyning**

24. Det nationale kontaktpunkt bør sikre, at det har kapacitet til at fortsætte driften i tilfælde af lokale strømafbrydelser eller omfattende strømafbrydelser.

25. Primære og alternative faciliteter, herunder midlertidige faciliteter, bør bygge på robuste elforsyningsordninger og backupsystemer, således at kontaktpunktet kan fortsætte driften og varetage sine væsentlige funktioner under langvarige strømafbrydelser.

26. De foranstaltninger, der er fastsat for nationale kontaktpunkter, bør, hvor det er relevant, gennemføres på en måde, der er i overensstemmelse med nationale risikoberedskabsplaner i elsektoren, der er fastlagt i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/941 ([11]), og nationale forebyggende handlingsplaner og beredskabsplaner, der er fastlagt i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/1938 om gasforsyningssikkerhed ([12]), samt med eksisterende nationale krisestyringsordninger.

3.7. **Anbefalede praksisser for IKT-systemer**

27. Det nationale kontaktpunkt bør sikre, at de IKT-systemer, der understøtter dets væsentlige funktioner, er pålidelige og robuste. Der bør lægges særlig vægt på:

a) kontinuitet i adgangen til databaser, dokumenter og e-mails, herunder tilgængeligheden af ajourførte kontaktlister, kontinuitet i kommunikationen med ERCC, medlemsstaterne og de stater, der deltager i EU-mekanismen, og kontinuitet i behandlings- og styringssystemer til indsamling og overvågning af oplysninger og registrering af trufne foranstaltninger

b) teknologisk integration ved at sikre væsentlige systemers kompatibilitet og interoperabilitet med fjernarbejdsopsætninger og alternative lokaliteter, herunder at disse lokaliteter kan oprette forbindelse til det fælles varslings- og informationssystem (CECIS) og håndtere klassificerede oplysninger ved fjernarbejde verificering af sådanne ordninger gennem passende test

c) informations- og kommunikationssikkerhed, herunder muligheden for at etablere klassificerede forbindelser og udveksle klassificeret kommunikation på både nationalt og internationalt plan, og

d) fortegnelser over alle tredjepartsleverandører af det udstyr og den software, der anvendes i det nationale kontaktpunkt.

([11]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/941 af 5. juni 2019 om risikoberedskab i elsektoren og om ophævelse af direktiv 2005/89/EF (EUT L 158 af 14.6.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/1938 af 25. oktober 2017 om foranstaltninger til opretholdelse af gasforsyningssikkerheden og ophævelse af forordning (EU) nr. 994/2010 (EUT L 280 af 28.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Der bør lægges særlig vægt på cyberhændelser som en særskilt kategori af IKT-forstyrrelser. Det nationale kontaktpunkt bør overveje at etablere koordineringsprotokoller med den nationale cybersikkerhedsmyndighed som led i sine bredere ordninger for operationel kontinuitet. Sådanne foranstaltninger bør omfatte kanaler for tidlig varsling, fælles protokoller for hændelseshåndtering og afklaring af roller under en cyberhændelse, der berører kontaktpunktet.

3.8. **Anbefalede praksisser for menneskelige ressourcer**

29. Det nationale kontaktpunkt bør sikre, at det har et tilstrækkeligt antal medarbejdere til fortsat at være operationelt i situationer med begrænset personaletilgængelighed, og at dets personale har de nødvendige profiler og færdigheder.

30. Kontaktpunktet bør overveje følgende:

a) Det skal sikres, at der er personale med de rette færdigheder og den rette baggrund til rådighed, herunder med erfaring med krisestyring og, hvor det er relevant, den sikkerhedsgodkendelse, der kræves for at håndtere sikkerhedsklassificerede oplysninger. Kontaktpunktet bør udvikle og gennemføre mekanismer til kontrol af faglige kompetencer og tilbyde omfattende introduktionsprogrammer og løbende uddannelsesprogrammer for at vedligeholde og styrke personalets færdigheder, så personalet er fuldt forberedt på at reagere effektivt på EU-mekanismens aktiveringer. Uddannelsen bør også omfatte forebyggelse af forstyrrelser forårsaget af menneskelige fejl eller ondsindede handlinger, herunder grundlæggende bevidsthed om cybersikkerhed og informationssikkerhed, idet dette omfatter den risiko, som social engineering udgør.

b) Der skal tilvejebringes regelmæssig uddannelse for at holde personalet ajour med ordningerne for operationel kontinuitet og brugen af udstyr og IKT-systemer på hovedlokaliteten og alternative lokaliteter. Kontaktpunktet bør undersøge muligheden for supplerende uddannelse af kontaktpunktets personale i håndtering af langvarige katastrofer og kriser og i aktiviteter under EU-mekanismen.

c) Der skal udarbejdes planer for at sikre personalerotation under langvarige nødsituationer, herunder styring af spidsbelastningskapacitet. Kontaktpunktet bør nedsætte arbejdsgrupper med klare roller og planer for afløsning for at forbedre koordineringen under kriser.

d) Der skal etableres transportordninger for at sikre, at nøglepersonale kan nå frem til det sted, hvor det skal udføre sine opgaver, hvor det er relevant, hvad enten det er på den primære lokalitet, en alternativ lokalitet eller i en mobil enhed.

e) Der skal indføres passende beskyttelsesforanstaltninger for at sikre beskyttelsen af personalets sundhed og sikkerhed.

f) Der skal udarbejdes trivselsplaner for personalet, der omfatter mad, vand, indkvartering, adgang til kontaktpunktets faciliteter og psykologisk støtte for at hjælpe personalet med at håndtere stress og træthed. Disse planer bør give mulighed for langvarige aktiviteter i lukkede miljøer og tage hensyn til nøglepersonalets individuelle eller personlige forhold, herunder familierelaterede behov, hvor det er relevant.

g) Der skal fastlægges politikker for databeskyttelse og privatlivets fred for at sikre, at kontinuitetsplanlægningen overholder reglerne om beskyttelse af personoplysninger under og efter hændelser.

31. Væsentlige funktioner bør understøttes af passende ordninger for operationel kontinuitet, struktureret og systematisk uddannelse på tværs af områder og regelmæssige øvelser, så de kan foretages af flere uddannede medarbejdere for at undgå personaleflaskehalse. Den enkelte væsentlige funktion bør aldrig udelukkende være bundet op på, at én medarbejder er til rådighed.

3.9. **Forebyggende og afbødende foranstaltninger for hver kategori af forstyrrende hændelser**

32. Det følgende afsnit indeholder en vejledende liste over anbefalede forebyggende og afbødende foranstaltninger for hver kategori af forstyrrende hændelser. Selv om disse kan gennemføres sideløbende, bør hver medlemsstat vælge de mest hensigtsmæssige og effektive løsninger på grundlag af sit nationale kontaktpunkts mandat, kontekst, forhold og kapacitet, strukturen i kontaktpunktets operationelle og retlige ramme og de potentielle årsager til forstyrrelser, der kan påvirke kontaktpunktets væsentlige funktioner. Listen er ikke beregnet til at blive anvendt i sin helhed samtidig, da gennemførelsen af én foranstaltning i nogle tilfælde muligvis ikke er forenelig med anvendelsen af en anden foranstaltning eller kræver uforholdsmæssigt store investeringer.

33. Anbefalede forebyggende og afbødende foranstaltninger til håndtering af manglende adgang til lokaler:

a) geografisk opdeling af det nationale kontaktpunkt på to eller flere geografisk adskilte centre, der opererer samtidig og yder hinanden gensidig backup og bistand ved overbelastning

b) flytning til alternative lokaler, der forvaltes af den myndighed, som det nationale kontaktpunkt hører under

c) forhåndsaftalt transport af nøglepersonale til alternative lokaler (herunder under ugunstige vejrforhold)

d) fjernarbejde (som indebærer fleksibilitet med hensyn til opgaver, der kan udføres uden for det nationale kontaktpunkts fysiske placering)

e) mobile kommando- og kontrolenheder, der midlertidigt kan huse nøglepersonalet fra det nationale kontaktpunkt

f) aktivering af administrative ordninger med andre myndigheder med henblik på at bruge deres lokaler

g) decentralisering.

34. Anbefalede forebyggende og afbødende foranstaltninger til håndtering af afbrydelse af elforsyningen:

a) aktivering af generatorer og nødstrømsforsyninger

b) prioriterede brændstofforsyningsordninger og aftaler med leverandører

c) uafhængighed på energiområdet og alternative energikilder til væsentlige funktioner

d) maksimering af den tilgængelige effektkapacitet

e) flytning til alternative lokaler, der forvaltes af den myndighed, som det nationale kontaktpunkt hører under, og som har garanteret elforsyning

f) fjernarbejde fra en bygning med garanteret elforsyning

g) mobile kommando- og kontrolenheder, der er selvforsynende med elektricitet

h) aktivering af administrative ordninger med andre myndigheder med henblik på at bruge deres lokaler med garanteret elforsyning

i) decentralisering.

35. Anbefalede forebyggende og afbødende foranstaltninger til håndtering af afbrydelse af eller svigt i IKT-systemer:

a) redundans

b) regelmæssige og sikre sikkerhedskopier af data, herunder kopier på eksterne lokationer og offlinekopier

c) alternative IKT-systemer, platforme og kommunikationskanaler

d) IKT-supportteam til nødsituationer eller tekniske indsatsenheder på tilkaldebasis

e) procedurer for håndtering af cyberhændelser koordineret med den nationale cybersikkerhedsmyndighed

f) offlinekopier af vigtige kontaktlister, centrale procedurer og operationelle dokumenter

g) mobile kommando- og kontrolenheder med adgang til primære IKT-systemer og backup-IKT-systemer

h) flytning til alternative lokaler, der forvaltes af den myndighed, som det nationale kontaktpunkt hører under, og som har adgang til primære IKT-systemer og backup-IKT-systemer

i) aktivering af administrative ordninger med andre myndigheder med henblik på at bruge deres lokaler med adgang til IKT-systemer.

36. Anbefalede forebyggende og afbødende foranstaltninger til håndtering af omfattende personalefravær og fravær af fåtalligt nøglepersonale:

a) håndtering af overarbejde (kortsigtet løsning)

b) omfordeling af opgaver til tilgængeligt personale

c) en på forhånd udpeget gruppe af uddannet personale fra institutionen, som står til rådighed med kort varsel

d) prioritering af rekruttering af personale

e) investering i fastholdelse af nøglepersonale

f) støtte til nøglepersonalets familier

g) forebyggelse af personaleflaskehalse gennem delegation af beføjelser og fremme af delt ledelse.

37. Bilag IV indeholder teknisk vejledning i gennemførelsen af hver af de anførte foranstaltninger.

3.10. **Operationel kontinuitet i tilfælde af EU-mekanismens aktiveringer**

38. For at styrke aktiviteterne under EU-mekanismen og sikre kontinuitet anbefales følgende tiltag:

a) Hvis landet har adgang til de transeuropæiske telematiktjenester mellem administrationer (TESTA) eller TESTA-EIRIS (efterfølgeren til TESTA), udpeges der en national TESTA-koordinator for landet. Landets CECIS-kontaktpunkt skal råde over kontaktoplysningerne for landets nationale TESTA-koordinator og skal holde disse oplysninger ajour. Landets CECIS-kontaktpunkt skal være bekendt med planen for operationel kontinuitet for den lokale/nationale adgang til landets TESTA-gateway.

b) Der skal udarbejdes protokoller til at sondre mellem svigt i TESTA-forbindelsen og svigt i CECIS-platformen, når der anmodes om assistance gennem EU-mekanismen, og til at muliggøre anmodninger om assistance i tilfælde af en TESTA-afbrydelse i det nationale kontaktpunkts land.

c) Der skal, hvor det er relevant, fastlægges ordninger for gensidig operationel støtte med andre nationale myndigheder for at sikre, at det nationale kontaktpunkt fortsat kan varetage sine væsentlige funktioner, hvis en forstyrrelse i væsentlig grad forringer kontaktpunktets kapacitet til operationel kontinuitet. Navnlig bør sådanne ordninger omfatte myndigheder med adgang til TESTA, således at det nationale kontaktpunkt kan få adgang til CECIS fra alternative lokaler.

d) Det skal, hvor det er relevant, undersøges, om der er mulighed for at indgå bilaterale administrative aftaler om gensidig operationel støtte med nabolande, der er medlemsstater eller stater, der deltager i EU-mekanismen, i situationer, hvor en forstyrrelse i væsentlig grad forringer det nationale kontaktpunkts kapacitet til operationel kontinuitet, og de ordninger, der er omhandlet i litra b), ikke er mulige. Sådanne ordninger bør give det nationale kontaktpunkt mulighed for at benytte disse landes lokaler og få adgang til TESTA-nettet.

e) Nyt personale skal uddannes i CECIS, og der skal planlægges regelmæssige øvelser for personalet.

f) På grundlag af den nationale civilbeskyttelsesstruktur bør kontinuitetsplanen omfatte ordninger til at sikre problemfri kommunikation mellem det nationale kontaktpunkt og andre relevante myndigheder, som om nødvendigt har beføjelse til at anmode om EU-mekanismens aktivering.

g) Planen for operationel kontinuitet bør tage hensyn til de nationale interessenter, der ejer og forvalter ressourcer under EU-mekanismen, som ikke hører under det nationale kontaktpunkts myndighed, men som efter anmodning kan stilles til rådighed for en indsats gennem EU-mekanismen.

39. Planen for operationel kontinuitet bør bringes i overensstemmelse med Kommissionens henstilling af 29. november 2024 om EU-retningslinjer for støtte fra værtsnationen ([13]), navnlig for så vidt angår det nationale kontaktpunkts aktiveringer af EU-mekanismen og dets rolle i forbindelse med støtte fra værtsnationen ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Støtte fra værtsnationen (host nation support) defineres i artikel 4, stk. 9, i afgørelse nr. 1313/2013/EU som ethvert tiltag, der træffes som led i beredskabsfasen og indsatsfasen af det land, der modtager eller sender bistand, eller af Kommissionen for at fjerne forudsigelige hindringer for international bistand, der ydes gennem EU-mekanismen. Det omfatter støtte fra medlemsstaterne til at lette denne assistances transit gennem deres territorium.

3.11. **Aktivering af planen for operationel kontinuitet**

40. Afhængigt af forstyrrelsens art og omfang bør det nationale kontaktpunkts plan for operationel kontinuitet fastlægge forskellige aktiveringsniveauer, herunder en delvis aktivering, hvor kontaktpunktet fortsætter driften fra sine hovedlokaler efter tilpassede procedurer, og en fuld aktivering, som kræver flytning til alternative lokaler eller andre alternative ordninger.

41. Kriterierne, aktiveringsniveauerne og de udløsende faktorer samt den myndighed, der er bemyndiget til at godkende aktiveringen, bør fastlægges på nationalt plan i overensstemmelse med det enkelte nationale kontaktpunkts opbygning og operationelle ramme. Et illustrativt eksempel på et aktiveringsforløb findes i bilag V.

42. Aktiveringsprocedurer bør muliggøre rettidig aktivering af kontinuitetsordninger som reaktion på både faktiske og forventede forstyrrelser, herunder hændelser, der indtræffer uden for normal arbejdstid, og hændelser, for hvilke der blev udsendt et forudgående varsel.

43. Hvis en hændelse forstyrrer det nationale kontaktpunkts operationelle kontinuitet og dermed udløser aktiveringen af dets plan for operationel kontinuitet, bør kontaktpunktet overveje at underrette ERCC.

3.12. **Uddannelse, øvelser og regelmæssige test**

44. Der bør regelmæssigt afholdes uddannelse i, øvelser i og test af planer for operationel kontinuitet. Det anbefales at planlægge regelmæssige bevidstgørelses- og informationsmøder samt uddannelsesforløb og øvelser vedrørende kontinuitetsplanerne. Anden regelmæssig uddannelse såsom introduktionsuddannelse for nyt personale bør også omfatte de nødvendige elementer i planen for operationel kontinuitet. Det bør også overvejes at inddrage eksterne interessenter, der kan blive berørt af en forstyrrelse af det nationale kontaktpunkts aktiviteter, i regelmæssige målrettede bevidstgørelses- og informationsmøder samt i øvelser.

45. Planen for operationel kontinuitet bør som minimum være genstand for årlige test. Hyppigere test bør overvejes, hvis det er begrundet i det nationale kontaktpunkts opbygning, operationelle kontekst eller risikoprofil.

3.13. **Genopretning**

46. Når de negative konsekvenser af den forstyrrende hændelse er blevet afbødet, bør det nationale kontaktpunkt betragte den gradvise tilbagevenden til normal drift som en særskilt fase i den operationelle kontinuitet: Genopretning er den fase, hvor det nationale kontaktpunkt overgår fra ordningerne for operationel kontinuitet tilbage til normal drift, herunder genoptagelse af vigtige (men ikke væsentlige) funktioner, der kan have været midlertidigt suspenderet.

47. Planen for operationel kontinuitet bør fastlægge betingelserne for at indlede genopretningen, angive, hvilken myndighed der har beføjelse til at godkende overgangen, og præcisere de skridt, der kræves for sikkert at vende tilbage til normal drift.

48. Følgende punkter bør tages i betragtning i genopretningsfasen:

a) *kontrol af betingelserne for genopretning*. Før overgangen bør det nationale kontaktpunkt overveje, om den underliggende forstyrrende hændelse er blevet afhjulpet eller i tilstrækkelig grad afbødet, om hovedlokalerne, IKT-systemerne og kommunikationskanalerne igen er fuldt funktionsdygtige, og om integriteten af databaser og dokumenter er blevet kontrolleret. Der bør rettes særlig opmærksomhed mod datakopiering under forstyrrelsen for at undgå, at oplysninger, der er genereret, mens ordningerne for operationel kontinuitet var i brug, går tabt

b) *gradvis overgang for væsentlige funktioner*. Væsentlige funktioner bør ikke tilbageføres på én gang. Det nationale kontaktpunkt bør overveje at tilbageføre dem i omvendt prioriteringsrækkefølge og starte med dem, for hvilke en kortvarig afbrydelse under overgangen er mest tolerabel, samtidig med at funktioner med højeste prioritet stadig bibeholdes under kontinuitetsordningerne, indtil det er bekræftet, at det normale driftsmiljø er stabilt. Sideløbende drift bør anvendes under overgangen for at mindske risikoen for kaskadesvigt

c) *genoptagelse af vigtige funktioner*. Ikkevæsentlige funktioner, som midlertidigt blev suspenderet under forstyrrelsen, bør først genoptages, når det er bekræftet, at de væsentlige funktioner er stabile under de normale ordninger. Rækkefølgen og tempoet for genoptagelsen bør tilpasses personalets tilgængelighed under hensyntagen til, at ordninger for operationel kontinuitet ofte øger arbejdsbelastningen og trætheden blandt personalet

d) *kontrol for yderligere sårbarheder*. Det nationale kontaktpunkt bør kontrollere, at ordningerne for operationel kontinuitet ikke har medført yderligere sårbarheder, inden det genoptager den normal drift.

49. De nationale kontaktpunkter bør også gennemføre følgende aktiviteter:

a) *debriefing efter hændelsen*. For at bidrage til at identificere, hvad der fungerede, og hvad der ikke gjorde, bør det nationale kontaktpunkt planlægge en debriefing med deltagelse af alle de personalekategorier, der deltog i indsatsen

b) *dokumentation efter indsatsen*. Det nationale kontaktpunkt bør udarbejde et struktureret dokument efter indsatsen, som sammenfatter hændelsesforløbet, aktiveringen af ordningerne for operationel kontinuitet, udførelsen af de væsentlige funktioner, de observerede mangler og de identificerede erfaringer

c) *indarbejdelse af identificerede erfaringer i planen for operationel kontinuitet*. Efter hver forstyrrende hændelse, der udløser aktivering af planen for operationel kontinuitet, bør det nationale kontaktpunkt fastsætte en bestemt tidsramme for ajourføring af planen, således at de identificerede erfaringer indarbejdes, inden de ryger ud af den operationelle hukommelse. Kontaktpunktet bør derfor indføre en proces for opfølgning på konstaterede mangler og korrigerende foranstaltninger og for fornyet testning af de ajourførte foranstaltninger efter behov. Hvor det er relevant, bør de identificerede erfaringer også omsættes til forbedringer af kontaktpunktets normale aktiviteter.

3.14. **Kommunikationsstrategi**

50. Effektiv håndtering af forstyrrende hændelser indebærer kommunikation, og hvert nationalt kontaktpunkt bør udarbejde en robust kommunikationsstrategi, der tager højde for kontaktpunktets ansvar for generel kommunikation og for krisekommunikation. Denne strategi bør være retningsgivende for kontaktpunktets beslutninger og handlinger vedrørende udveksling af oplysninger under forstyrrelser og sikre, at alle involverede eller berørte parter modtager de nødvendige oplysninger og, hvor det er relevant, er i stand til at handle i overensstemmelse hermed, og dermed bidrage til at beskytte organisationens omdømme og bevare tilliden. Bilag VI indeholder foreslåede punkter, som det nationale kontaktpunkt bør tage i betragtning ved udarbejdelsen af en robust kommunikationsstrategi.

4. **HENSTILLINGER OM TILRETTELÆGGELSE OG GENNEMFØRELSE AF EN STRESSTEST**

51. Kommissionen anbefaler stresstestning af nationale kontaktpunkter under EU-mekanismen. I dette afsnit gives der vejledning om, hvordan en stresstest udformes og evalueres.

4.1. **Formål og mål**

52. Formålet med stresstesten bør være at vurdere det nationale kontaktpunkts kapacitet til fortsat at udføre sine væsentlige funktioner under forstyrrende forhold. Med henblik herpå bør stresstesten have form af en øvelse i begrænset skala, der er udformet til at evaluere eksisterende ordninger for operationel kontinuitet og udførelsen af det nationale kontaktpunkts målrettede væsentlige funktioner under forstyrrende forhold, bl.a. ved at teste både primære og alternative ressourcer.

53. Stresstesten bør forfølge følgende generelle mål:

a) gennemgang, ajourføring og validering af planen for operationel kontinuitet samt vurdering af kontaktpunktets ekspertise, udstyr og ordninger vedrørende operationel kontinuitet

b) forbedring af forståelsen af prioriteter og begrænsninger og ændring af opfattelser i relation til det nationale kontaktpunkts operationelle kontinuitet

c) identifikation af svagheder, mangler, flaskehalse og afhængigheder samt muligheder for forbedringer i planen for operationel kontinuitet og i de ressourcer, der opretholder væsentlige funktioner, kontaktpunktets relaterede uddannelse, udstyr og ordninger

d) vurdering af evnen hos kontaktpunktets nøglepersonale på forskellige niveauer, herunder ledelsen, til at udfylde deres roller og varetage deres ansvar

e) vurdering af koordinering og kommunikation i organisationen og med eksterne partnere under forstyrrende forhold.

54. Ved planlægningen af stresstesten anbefales det at formulere specifikke mål for stresstesten, som er målbare og afstemt efter de væsentlige funktioner, der skal testes.

55. Stresstesten bør ikke have til formål at identificere trusler, der kan udløse hændelser, som kan forstyrre kontaktpunktets normale funktion.

4.2. **Anvendelsesområde**

56. Stresstestens anvendelsesområde bør angive følgende:

a) stresstestens specifikke mål

b) de væsentlige funktioner, der skal evalueres

c) arten og varigheden af den forstyrrelse, der påvirker den operationelle kontinuitet

d) de involverede ressourcer, herunder medarbejdere og deres roller, lokaler, udstyr og IKT-systemer

e) graden af inddragelse af eksterne interessenter.

4.3. **Scenarie**

57. En scenariebaseret tilgang bør omfatte følgerne af hændelser (udløsende faktorer), der kan forstyrre driften og dermed aktivere det nationale kontaktpunkts plan for operationel kontinuitet. Det anbefales at afprøve forskellige scenarier og variere deres kompleksitet, hvorved organisationen forberedes på en række mulige situationer. Det bør sikres, at scenarierne er udfordrende, men realistiske, således at de giver meningsfuld indsigt i effektiviteten af planen for operationel kontinuitet. Bilag VII indeholder to eksempler på scenarier.

58. Det anbefales, at de nationale kontaktpunkter anvender følgende ikkeudtømmende liste over udløsende faktorer for aktivering af det nationale kontaktpunkts plan for operationel kontinuitet: manglende adgang til lokaler (1), afbrydelse af elforsyningen (2), afbrydelse af eller svigt i IKT-systemer (3) og omfattende personalefravær og fravær af fåtalligt nøglepersonale (4).

a) *Udløsende faktor 1: manglende adgang til lokaler*. Den bygning, hvor det nationale kontaktpunkt har til huse, er blevet fysisk beskadiget, adgangen hertil er blevet afskåret, eller bygningen er blevet evakueret. Disse forhold gør den uanvendelig på ubestemt tid.

b) *Udløsende faktor 2: afbrydelse af elforsyningen*. En fejl i elnettet medfører en afbrydelse af elforsyningen til den bygning, hvorfra det nationale kontaktpunkt opererer. Denne strømafbrydelse varer længere end den tid, hvor det nationale kontaktpunkts nødgenerator kan være i drift, før den skal tankes op. Hvis den præcise varighed af generatorens brændstofkapacitet er ukendt, bør afbrydelsen anses for at være tidsubegrænset.

c) *Udløsende faktor 3: afbrydelse af eller svigt i IKT-systemer*. Som følge af et svigt i IKT-systemet kan det nationale kontaktpunkts software eller applikation(er) ikke fungere effektivt. Dette svigt forhindrer også adgang til væsentlige databaser, så IKT-systemerne er ude af drift i et ikke nærmere bestemt tidsrum.

d) *Udløsende faktor 4: omfattende personalefravær og fravær af fåtalligt nøglepersonale*. En betydelig del af medarbejderne er pludselig ude af stand til at udføre deres opgaver. Denne personalemangel kan omfatte fravær af medarbejdere, der tilhører det fåtallige nøglepersonale, og medføre forsinkelser eller forstyrrelser af driften. Fraværet forventes at vare så længe, at det overstiger det tilbageværende personales kapacitet til at kompensere gennem overarbejde.

59. Stresstest bør gradvist kombinere flere forstyrrende hændelser for at vurdere det nationale kontaktpunkts evne til at opretholde væsentlige funktioner under kaskadeforstyrrelser eller sammensatte forstyrrelser, der påvirker flere ressourcer samtidig.

4.4. **Deltagere**

60. Det anbefales at udpege deltagere i overensstemmelse med de fastlagte mål, de væsentlige funktioner og scenariet for stresstesten.

4.5. **Evaluering, identifikation af erfaringer og gennemførelse af forbedringer**

61. Ved planlægningen af stresstesten anbefales det at indføre et evalueringssystem. Dette bidrager til at identificere mangler og områder med forbedringspotentiale i planen for operationel kontinuitet, samtidig med at det vurderes, hvorvidt øvelsen samlet set var vellykket. Det danner også grundlag for fremtidig planlægning og uddannelse vedrørende det nationale kontaktpunkts operationelle kontinuitet.

62. Det anbefales at systematisere evalueringsformatet efter både faktiske hændelser og øvelser eller uddannelsesaktiviteter, herunder stresstest. Med henblik på stresstesten anbefales det, at de nationale kontaktpunkter anvender evalueringsskemaet i bilag VIII. I dette evalueringsskema foreslås det at evaluere den operationelle kontinuitet ud fra to komplementære vinkler:

a) *overholdelse af planen for operationel kontinuitet* og

b) *opretholdelse af væsentlige funktioner og opfyldelse af foruddefinerede præstationsmål.*

63. Desuden har tabellen i bilag IX til formål at støtte nationale kontaktpunkter i at udarbejde evalueringen og i at identificere erfaringer og forslag til forbedringer. Bilag X indeholder en spørgeskemaskabelon til indsamling af feedback fra deltagerne.

64. Medlemsstaterne og de stater, der deltager i EU-mekanismen, opfordres til at dele ikkefølsomme indhøstede erfaringer og forslag til forbedringer med ERCC efter gennemførelsen af en stresstest af deres nationale kontaktpunkt.

Udfærdiget i Bruxelles, den 29. oktober 2026.

På Kommissionens vegne
Hadja LAHBIB
Medlem af Kommissionen

BILAG I

Kategorier af forstyrrende hændelser

Der kan identificeres fire forskellige kategorier af forstyrrende hændelser med hensyn til operationel kontinuitet og stresstestning for nationale kontaktpunkter under EU-mekanismen:

— *manglende adgang til lokaler:* Det nationale kontaktpunkts lokaler kan ikke længere benyttes som følge af en fysisk eller operationel hændelse, der forhindrer eller i alvorlig grad begrænser adgangen til bygningen eller dens brug, enten midlertidigt eller permanent. Eksempler omfatter også blokerede primære adgangsveje, fysiske skader på nærliggende bygninger og svigt eller problemer, der påvirker forsyninger og installationer, f.eks. vand-, varme-, ventilations- eller sikringssystemer ([1]). Sådanne hændelser kan også forstyrre det nationale kontaktpunkts normale aktiviteter ved at nødvendiggøre evakuering af lokalerne, forhindre adgang hertil eller gøre dem uanvendelige

— *afbrydelse af elforsyningen*: et strømsvigt, der påvirker det nationale kontaktpunkts lokaler. Et langvarigt svigt i strømforsyningen kan føre til en hændelse i forbindelse med brændstofforsyningen til nødgeneratorer. Det kan også påvirke elafhængige systemer, herunder IKT-systemer

— *afbrydelse eller svigt i IKT-systemer:* Det nationale kontaktpunkts software eller applikationer kan ikke fungere effektivt. Et sådant svigt kan antage forskellige former, f.eks. manglende adgang på grund af problemer med autentificering, kraftig forringelse af ydeevnen, dataforvanskning eller manglende datatilgængelighed, svigt i grænseflader til eksterne systemer eller forstyrrelser efter opdateringer eller en cybersikkerhedshændelse, herunder tilfælde såsom uberettiget efterligning af et af det nationale kontaktpunkts hovedsystemer, hvilket fører til kontaktpunktets udbredelse af manipulerede oplysninger

— *omfattende personalefravær eller fravær af fåtalligt nøglepersonale*: En væsentlig del af nøglepersonalet kan ikke nå frem til lokalerne eller er af andre årsager ikke i stand til at arbejde. Situationen forværres, når væsentlige funktioner afhænger af en enkelt person eller en lille gruppe af fåtalligt nøglepersonale, hvis uplanlagte fravær eller utilgængelighed forårsager forstyrrelser.

Disse fire kategorier udgør en ramme for forståelsen af de foranstaltninger, der er nødvendige for at afbøde forstyrrelser. Forstyrrende hændelser kan dog også udløses af andre hændelser, f.eks. en pludselig tilstrømning af oplysninger, der overstiger det nationale kontaktpunkts kapacitet til at håndtere dem, eller spredning af falske oplysninger, som kræver kontaktpunktets ressourcer til verifikation og formidling af korrekte oplysninger.

Desuden kan forstyrrende hændelser være indbyrdes forbundet, og en enkelt hændelse kan påvirke flere områder samtidig. En brand kan eksempelvis gøre lokalerne utilgængelige og samtidig forårsage en strømafbrydelse og skader på IKT-systemer og data. De kan også være resultatet af forsætlige eller ondsindede handlinger, herunder cyberhændelser og hybride aktiviteter, og af flere samtidige hændelser, hvilket forstærker deres samlede konsekvenser. Som følge heraf er de nationale kontaktpunkter nødt til at udvikle en omfattende indsatsplan, der behandler hver kategori for sig, tager hensyn til deres kombinerede virkninger og tager højde for muligheden for samtidige forstyrrelser for at sikre kontinuiteten i deres drift.

([1]) Afbrydelse af elforsyningen og afbrydelse eller svigt i IKT-systemer betragtes som forskellige kategorier.

BILAG II

Eksempler på operationelle præstationsmål

Kapacitet	Vejledende operationelt mål (skal vurderes og tilpasses nationale krav)
Indledende situationsbevidsthed	Inden for 15 minutter
Aktivering af kontinuitetsordninger	Inden for 30 minutter
Etablering af alternativ kommunikation	Inden for 30 minutter
Idriftsættelse af alternativ kommandolokalitet	Inden for to timer
Beslutningsstøttekapacitet	Uafbrudt, når det er muligt
Brændstofautonomi	Som minimum 72 timer
Fødevare- og vandautonomi	Som minimum 72 timer
Idriftsættelse af CECIS	Inden for 60 minutter
Første operationelle situationsrapport til ERCC	Inden for den første operationelle rapporteringscyklus

BILAG III

Tabel til støtte for forretningsprocesanalysen

Væsentlig funktion 1	*Navnet på denne funktion.*
Beskrivelse	*Medtag en beskrivelse af denne funktion, herunder de omfattede opgaver.*
Input	*Angiv de input (oplysninger, datasæt, tjenester, produkter, forsyninger, budgetmidler, udstyr, IKT-systemer og lokalitetskrav), der er nødvendige for at udføre denne funktion, samt de eksterne enheder, der leverer dem, hvor det er relevant.*
Output	*Angiv de oplysninger, de(t) produkt(er), de(n) tjeneste(r) eller de(n) handling(er), der følger af denne funktion, og identificer de(n) (eksterne) organisation(er), enhed(er) eller berørte gruppe(r), som modtager dem.*
Ledelse (validering eller godkendelse)	*Angiv de stillinger, der har en validerings- eller godkendelsesrolle, og som er nødvendige for at udføre denne funktion, hvis det er relevant.*
Nøglepersonale	*Angiv de stillinger, der varetages af nøglepersonale, samt deres profil, ekspertise og uddannelse, hvis det er relevant, f.eks. sikkerhedsgodkendelse.*
Facilitet	*Angiv de(n) fysiske placering(er) eller lokaler, hvorfra den væsentlige funktion udføres.*
Udstyr og systemer	*Angiv det udstyr, de systemer og de forsyninger, der er nødvendige for at udføre denne funktion. Dette kunne omfatte sikre lokaler, computere til krypteret kommunikation, videovægge, moderne mødelokaler, videokonferenceudstyr og computere med adgang til de transeuropæiske telematiktjenester mellem administrationer (TESTA) osv.*
Vigtig dokumentation	*Angiv de data og oplysninger, der er nødvendige for at udføre funktionen.*
Afhængigheder og indbyrdes afhængigheder	*Angiv relationerne eller ordningerne mellem de elementer, der er identificeret ovenfor, og præciser, hvor det er relevant, relationens eller ordningens karakter, de væsentlige tjenester, der er behov for (f.eks. strømforsyning, IKT osv.), konsekvenserne i tilfælde af afbrydelse af en tjeneste eller forsyning og aftalerne med de enheder, der leverer disse tjenester eller forsyninger. Vurderingen bør også indeholde en beskrivelse af indbyrdes afhængigheder, herunder kaskadevirkninger, hvor afbrydelse af én tjeneste (f.eks. elektricitet eller IKT) påvirker andre tjenester og dermed forstærker de operationelle konsekvenser.*
Backupløsninger	*Angiv de alternative ressourcer eller ordninger, der ville blive aktiveret for at fortsætte driften, hvis de primære ressourcer eller ordninger blev påvirket af den forstyrrende hændelse.*

BILAG IV

Vejledning i anvendelsen af afbødende og forebyggende foranstaltninger

Dette afsnit indeholder vejledning i anvendelsen af afbødende og forebyggende foranstaltninger, fordelt efter kategori af forstyrrende hændelser. For at undgå gentagelser beskrives foranstaltninger, der finder anvendelse på flere forskellige kategorier af forstyrrende hændelser, kun én gang under den første relevante kategori.

— Manglende adgang til lokaler:

— *geografisk opdeling af det nationale kontaktpunkt på to eller flere geografisk adskilte centre, der opererer samtidig og yder hinanden gensidig backup og bistand ved overbelastning*. Hver lokalitet bør være i drift døgnet rundt og være fuldt udstyret til at håndtere hele arbejdsbelastningen, hvis den eller de andre lokaliteter midlertidigt bliver sat ud af drift. Desuden bør lokaliteterne vælges på grundlag af en risikoanalyse af forskellige risikozoner og tilgængeligheden, idet de primære og alternative lokaliteter bør ligge i forskellige risikozoner, og der bør være adgang via forskellige transportruter. Lokaliteter i jordskælvstruede områder bør eksempelvis ligge på forskellige tektoniske plader. I oversvømmelsestruede områder bør lokaliteterne ligge i væsentligt forskellige højder eller i forskellige vandløbsoplande.

— *Flytning til alternative lokaler, der forvaltes af den myndighed, som det nationale kontaktpunkt hører under*. Overvej at etablere mindst to alternative lokaliteter. Den ene bør ligge tæt på hovedlokalerne for at lette en hurtig flytning og hurtig genoptagelse af væsentlige funktioner. Den anden bør ligge langt nok væk til at sikre, at større forstyrrende hændelser, herunder oversvømmelser eller snestorme, ikke påvirker begge lokaliteter samtidig. Sørg for informations- og kommunikationssikkerhed og forenelighed for væsentligt IKT-udstyr og væsentlige IKT-systemer – såsom CECIS eller udstyr, der er nødvendigt til sikkerhedsklassificeret kommunikation – både i hovedlokalerne og i de alternative lokaler.

— *Forhåndsaftalt transport af nøglepersonale til alternative lokaler (herunder under ugunstige vejrforhold)*. For at sikre tilstrækkelig bemanding etableres der ordninger for transport af nøglepersonale i tilfælde af aktivering af planen for operationel kontinuitet, som indebærer brug af alternative lokaler eller fjernplacerede mobile enheder. Overvej den mulige indvirkning på transportruter såsom trafikpropper og blokering som følge af ugunstige vejrforhold, infrastruktursvigt, civile uroligheder eller andre årsager.

— *Fjernarbejde (som indebærer fleksibilitet med hensyn til opgaver, der kan udføres uden for det nationale kontaktpunkts fysiske placering)* Identificér, hvilke væsentlige funktioner eller trin, der indgår i de væsentlige funktioner, der kan udføres som fjernarbejde. Dette kan være muligt, fordi disse funktioner/trin ikke afhænger af udstyr eller systemer, der udelukkende findes i de fysiske hovedlokaler. Overvej at etablere en beredskabsplan eller et system til omstrukturering af personalets ansvarsområder, så nogle medarbejdere kan arbejde hjemmefra, mens andre flyttes til de alternative lokaler.

— *Mobile kommando- og kontrolenheder, der midlertidigt kan huse nøglepersonalet fra det nationale kontaktpunkt*. Disse enheder bør understøtte udførelsen af væsentlige funktioner fra en mobil facilitet, herunder adgang til operationelle informationssystemer og CECIS. Det påkrævede udstyr og selvforsyningsniveauet bør fastlægges for at sikre den operationelle parathed. Enhederne bør udformes, så de kan opretholde driften som midlertidig backup for hovedlokalerne i en foruddefineret periode.

— *Aktivering af administrative ordninger med andre myndigheder med henblik på at bruge deres lokaler*. Indgå aftaler med andre nationale eller subnationale myndigheder om midlertidig delt brug af deres lokaler. Vurder den indretning, de systemer, det udstyr og de sikkerhedsforanstaltninger, der er nødvendige for at udføre de væsentlige funktioner effektivt. Sørg for, at disse aftaler omfatter regelmæssige øvelser og test med henblik på at kontrollere disse alternative faciliteters parathed og egnethed.

— *Decentralisering:* Sørg for, at der er indført ordninger, og etabler et system til at uddelegere funktioner til andre nationale myndigheder.

— Afbrydelse af elforsyningen:

  — *aktivering af generatorer og nødstrømsforsyninger*. De pågældende generatorer og nødstrømsforsyninger skal være dimensioneret til at sikre kontinuiteten i det nationale kontaktpunkts væsentlige funktioner i en fastsat minimumsperiode. Deres kapacitet bør være tilstrækkelig til at understøtte de driftsmæssige krav ved længerevarende strømafbrydelser. Generatorer og nødstrømsforsyninger bør testes regelmæssigt for at sikre den operationelle parathed.

  — *Prioriterede brændstofforsyningsordninger og aftaler med leverandører*. Brændstofforsyningsordninger bør sikre fortsat drift og være baseret på brændstoflagerkapaciteten på stedet og det forventede brændstofforbrug. Yderligere foranstaltninger kan omfatte adgang til mobile brændstofbeholdere med pumpesystemer og/eller prioriterede forsyningsaftaler med nærliggende brændstofleverandører.

  — *Uafhængighed på energiområdet og alternative energikilder til væsentlige funktioner*. Det nationale kontaktpunkt bør, hvor det er muligt, kunne fungere uafhængigt af det nationale elnet. Hvis nettet svigter i flere dage, sådan som det kan ske under større katastrofer, kan kontinuiteten opretholdes gennem diversificerede energikilder og et selvforsynende mikronet: f.eks. et vind- eller solbaseret mikronet. Overvej at installere alternative energikilder, herunder solcellepaneler med batterilagring, der er dimensioneret til at forsyne det nationale kontaktpunkts væsentlige funktioner.

  — *Maksimering af den tilgængelige effektkapacitet*. Fastlæg interne protokoller med henblik på at maksimere den tilgængelige effektkapacitet ved at begrænse brugen af ikkevæsentligt udstyr og gradvist afbryde belastninger, der ikke er nødvendige for at understøtte væsentlige funktioner, og dermed udvide backupstrømmens autonomi uden yderligere investeringer.

  — *Flytning til alternative lokaler, der forvaltes af den myndighed, som det nationale kontaktpunkt hører under, med elforsyning* (de relevante henstillinger er anført under "Manglende adgang til lokaler")

  — *Fjernarbejde fra en bygning med garanteret elforsyning* (de relevante henstillinger er anført under "Manglende adgang til lokaler")

  — *Mobile kommando- og kontrolenheder, der er selvforsynende med elektricitet* (de relevante henstillinger er anført under "Manglende adgang til lokaler")

  — *Aktivering af administrative ordninger med andre myndigheder med henblik på at bruge deres lokaler med garanteret elforsyning* (de relevante henstillinger er anført under "Manglende adgang til lokaler")

  — *Decentralisering* (de relevante henstillinger er anført under "Manglende adgang til lokaler")

— Afbrydelse af eller svigt i IKT-systemer:

  — *redundans*. Redundans sikrer, at svigt i én komponent ikke afbryder den funktion, den understøtter. Det nationale kontaktpunkt bør indføre redundans på komplementære niveauer: i) udstyr (duplikering af væsentlige komponenter), ii) konnektivitet (flere udbydere og forskellige adgangsveje) og iii) applikationer og data (replikering af væsentlige databaser og dokumenter på et sekundært sted). Redundansordninger bør have tilstrækkelig kapacitet til at opretholde driften, hvis det primære IKT-miljø svigter, og bør testes regelmæssigt for at sikre beredskab og problemfri failover i tilfælde af afbrydelse. De bør undgå fælles afhængigheder med det primære system såsom samme strømkilde, udbyder eller fysiske infrastruktur, som kunne svigte samtidig.

  — Fiberlinjer er meget sårbare over for jordforskydninger, hvilket kan forårsage signaldæmpning eller signaltab og driftsafbrydelser. For at mindske denne risiko anbefales satellitbaseret failover som standardredundansforanstaltning. Herved bliver det muligt for backupnetværket at opretholde samme situationsbevidsthed som det primære netværk. Geografisk dataspejling bør være en aktiv-aktiv-løsning, idet det primære miljø og backupmiljøet holdes synkroniseret, så begge er i stand til at sikre en problemfri overtagelse. Denne tilgang med redundans og spejling understøtter høj tilgængelighed og ydeevne i fiberoptiske net.

— *Regelmæssige og sikre sikkerhedskopier af data, herunder kopier på eksterne lokationer og offlinekopier.* Indfør og vedligehold en struktureret sikkerhedskopieringspolitik for alle data og konfigurationer, der er afgørende for det nationale kontaktpunkts aktiviteter. I denne bør det defineres, hvad der sikkerhedskopieres, hvor ofte, hvor sikkerhedskopierne lagres (herunder kopier på eksterne lokationer eller offlinekopier), og hvem der er ansvarlig for forvaltningen heraf. Sikkerhedskopier bør krypteres og beskyttes mod uautoriseret adgang.

— *Alternative IKT-systemer og kommunikationskanaler.* Opret alternative værktøjer og kanaler, der kan anvendes, hvis de primære IKT-systemer eller net svigter. Disse kan omfatte satellitkommunikation, mobile radioenheder på høj frekvens (HF), meget høj frekvens (VHF) eller ultrahøj frekvens (UHF), analoge telefonlinjer, sikre beskedapplikationer eller webbaserede platforme, der hostes uden for hovedinfrastrukturen. Personalet bør vide, hvornår og hvordan der skal skiftes til disse alternativer.

— *IKT-supportteam til nødsituationer/tekniske indsatsenheder på tilkaldebasis*. Sørg for hurtig adgang til IKT-support, hvad enten den ydes internt (i organisationen) eller af en ekstern leverandør, ved at fastlægge klare tilgængeligheds- og indsatsordninger for hurtig mobilisering af teknisk bistand, når der er behov for det, med henblik på hurtig genopretning af IKT-systemer.

— *Procedurer for håndtering af cyberhændelser koordineret med den nationale cybersikkerhedsmyndighed*. Fastlæg koordineringsprotokoller med den nationale cybersikkerhedsmyndighed, herunder tidlige varslingskanaler, fælles procedurer for håndtering af hændelser og klart definerede roller og ansvarsområder under en cyberhændelse, der berører det nationale kontaktpunkt.

— *Offlinekopier af væsentlige kontaktlister, centrale procedurer og operationelle dokumenter.* Der bør foreligge oplysninger såsom kontaktlister, hændelsesprocedurer og centrale skabeloner i formater, der kan anvendes uden adgang til de primære IKT-systemer.

— *Mobile kommando- og kontrolenheder med adgang til primære IKT-systemer og backup-IKT-systemer* (de relevante henstillinger er anført under "Manglende adgang til lokaler")

— *Flytning til alternative lokaler, der forvaltes af den myndighed, som det nationale kontaktpunkt hører under, med adgang til primære IKT-systemer og backup-IKT-systemer* (de relevante henstillinger er anført under "Manglende adgang til lokaler")

— *Aktivering af administrative ordninger med andre myndigheder med henblik på at bruge deres lokaler med adgang til IKT-systemer* (de relevante henstillinger er anført under "Manglende adgang til lokaler")

— Omfattende personalefravær og fravær af fåtalligt nøglepersonale:

— *håndtering af overarbejde (kortsigtet løsning)*. Fastlæg en protokol for overarbejde, som definerer: klare udløsende kriterier for, hvornår der er tale om overarbejde, hvem der kan godkende overarbejde, fastlagte grænser (maksimal vagtlængde, maksimalt antal ugentlige arbejdstimer og maksimalt antal på hinanden følgende dage), minimumshvileperioder mellem vagter og efter, at det maksimale antal ugentlige arbejdstimer eller det maksimale antal på hinanden følgende dage er nået, et retfærdigt rotationssystem, så det ikke er de samme medarbejdere, der bliver bedt om at påtage sig overarbejde igen og igen, et system til registrering af overarbejdstimer, på forhånd fastlagt løntillæg og praktisk støtte i forbindelse med de længere arbejdsdage (f.eks. måltider, pauseområder og transport hjem, når det er nødvendigt).

— *Omfordeling af væsentlige funktioner til tilgængeligt personale*. Udarbejd beredskabsordninger, hvori det angives, hvordan de væsentlige funktioner skal omfordeles i tilfælde af fravær af nøglepersonale. Dette omfatter udpegelse af stedfortrædende personale for hver væsentlig rolle og forenkling af procedurer, hvor det er muligt.

— *En på forhånd udpeget gruppe af uddannet personale fra institutionen, som er til rådighed med kort varsel*. Etabler et system til mobilisering af reservepersonale fra en på forhånd udpeget gruppe, hvor der fastlægges klare regler for, hvem der kan mobilisere reservepersonale og hvordan, herunder aktiveringskriterier, kommunikationskanal(er) for mobilisering, krav til personalet (såsom sikkerhedsgodkendelse, uddannelse eller ekspertise) og håndtering af frihed eller overarbejde, med regelmæssige gennemgange for at sikre et velfungerende system. Sørg for, at disse regler er velkendte blandt personalet i gruppen.

— Denne gruppe kan sammensættes med udgangspunkt i: i) uddannelse af personale fra andre enheder på tværs af områder – gennemfør uddannelsesprogrammer på tværs af områder, så flere medarbejdere kan udføre de samme væsentlige funktioner, med fokus på roller, der er identificeret som flaskehalse, og ii) en "sovende gruppe" bestående af tidligere nøglepersonale fra det nationale kontaktpunkt – overfør medarbejdere fra det nationale kontaktpunkts opgaver til andre afdelinger efter en fastsat periode for at etablere en sovende gruppe af reservepersonale. Opretholdelse af denne sovende gruppe giver mulighed for at øge bemandingen ved spidsbelastning og hurtig aktivering, idet de måneders uddannelse og sikkerhedsvurdering, der typisk kræves for sådanne følsomme roller, undgås. I begge tilfælde bør ordningerne formaliseres for at sikre, at det personale, der tilhører gruppen, holder sig ajour gennem regelmæssige genopfriskningskurser og hurtigt kan mobiliseres i tilfælde af en større krise.

— *Prioritering af rekruttering af personale*. Vedvarende drift af nationale kontaktpunkter døgnet rundt alle ugens dage (24/7) kræver et stabilt personaleniveau. Det nationale kontaktpunkt kan overveje at prioritere rekruttering til roller, der understøtter væsentlige funktioner, og at foregribe forudsigelig personalemangel (f.eks. samtidige pensioneringer eller udløb af tidsbegrænsede kontrakter) for at påbegynde rekrutteringen i tilstrækkelig god tid. Foranstaltningerne kan omfatte udvikling af fremskyndede ansættelsesprocesser. Derudover kan løbende uddannelse af eksisterende personale yderligere understøtte et stabilt personaleniveau ved at muliggøre intern mobilitet, kompetenceudvikling og afløserordninger på tværs af væsentlige funktioner.

— *Investering i fastholdelse af nøglepersonale*. For at fastholde personale, der arbejder ved nationale kontaktpunkter, bør motivationen understøttes gennem en kombination af personalegoder og incitamenter. Ikke-økonomiske incitamenter kan omfatte forlænget orlov efter en vis tjenesteperiode, fleksible vagtplanlægningsordninger, der er underlagt minimumskrav til tjenestedækning, pauseområder på stedet, familieorienterede støtteforanstaltninger (f.eks. adgang til børnepasning) og adgang til nedsatte eller gratis tjenester såsom offentlig transport, sundhedsydelser og kultur- eller sportsfaciliteter.

— *Støtte til nøglepersonalets familier*. Nøglepersonalets mulighed for at stå til rådighed kan afhænge af deres familier, navnlig hvis familierne er i fare eller efterlades uden opsyn. Overvej, hvor det er relevant, at indføre ordninger til at beskytte familierne til nøglepersonale ved det nationale kontaktpunkt og prioritere deres sikkerhed, så personalet fortsat kan være operativt.

— *Forebyggelse af personaleflaskehalse gennem delegation af beføjelser og fremme af fælles ansvar*. Sørg for klare ansvarsområder og opgaver. Fastlæg protokoller for delegation af beføjelser. Udpeg stedfortrædere med angivelse af deres respektive stillinger, som kan træde til, hvis beslutningstagerne med ansvar for væsentlige funktioner ikke er til rådighed. Angiv, under hvilke omstændigheder og i hvilken rækkefølge de overtager disse roller. Sørg, hvor beslutningskompetencen og ansvarsområderne tillader det, for kapacitetsopbygning og regelmæssig uddannelse med henblik på overtagelse af beføjelser i tilfælde af en forstyrrelse. Overvej, om fordelingen eller delingen af ansvarsområder mellem flere medarbejdere ved hjælp af et rotationssystem er gennemførlig og nyttig for at undgå flaskehalse. Overvej at vedligeholde en ajourført håndbog for nye medarbejdere, som er udformet med henblik på at gøre det muligt for mindre erfarne kolleger selvstændigt at håndtere en bred vifte af opgaver og samtidig overholde etablerede standarder og protokoller.

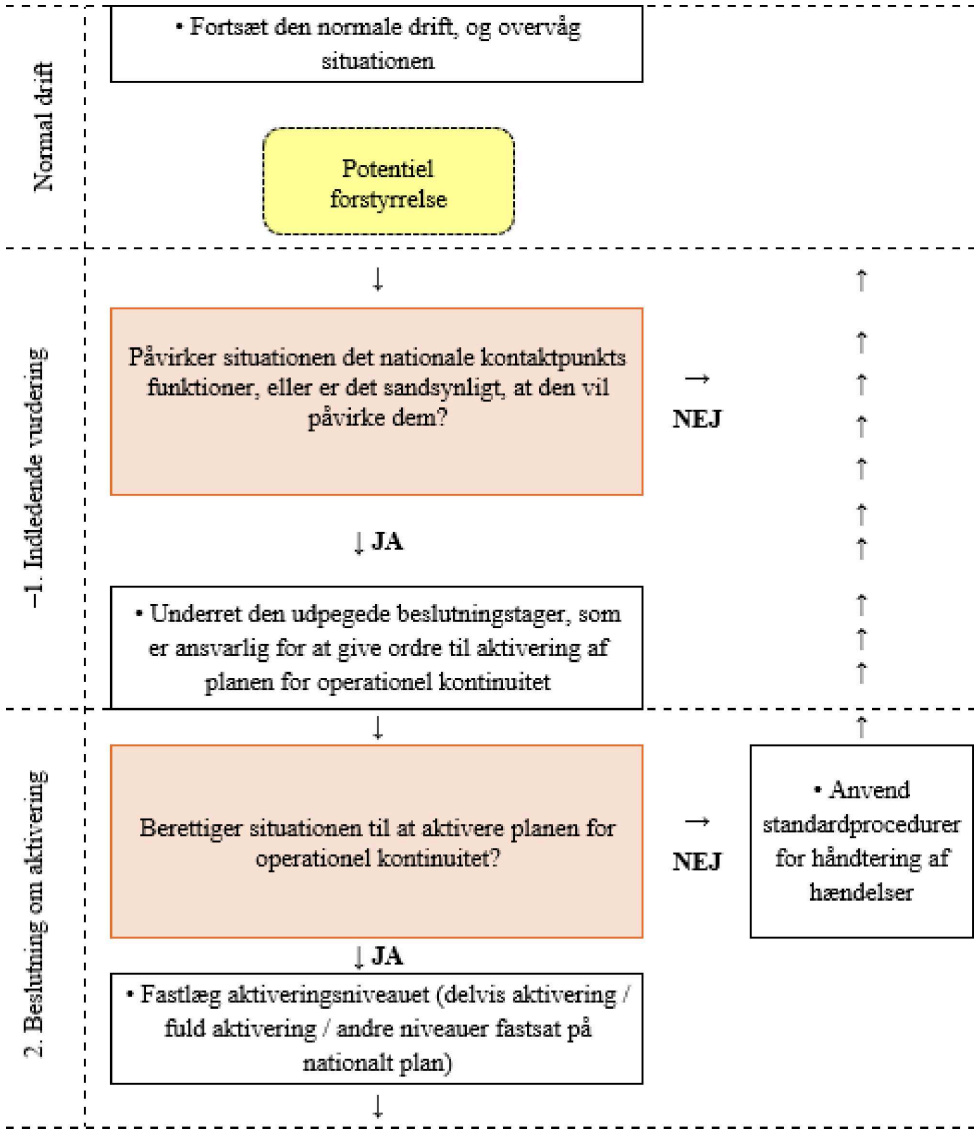
BILAG V

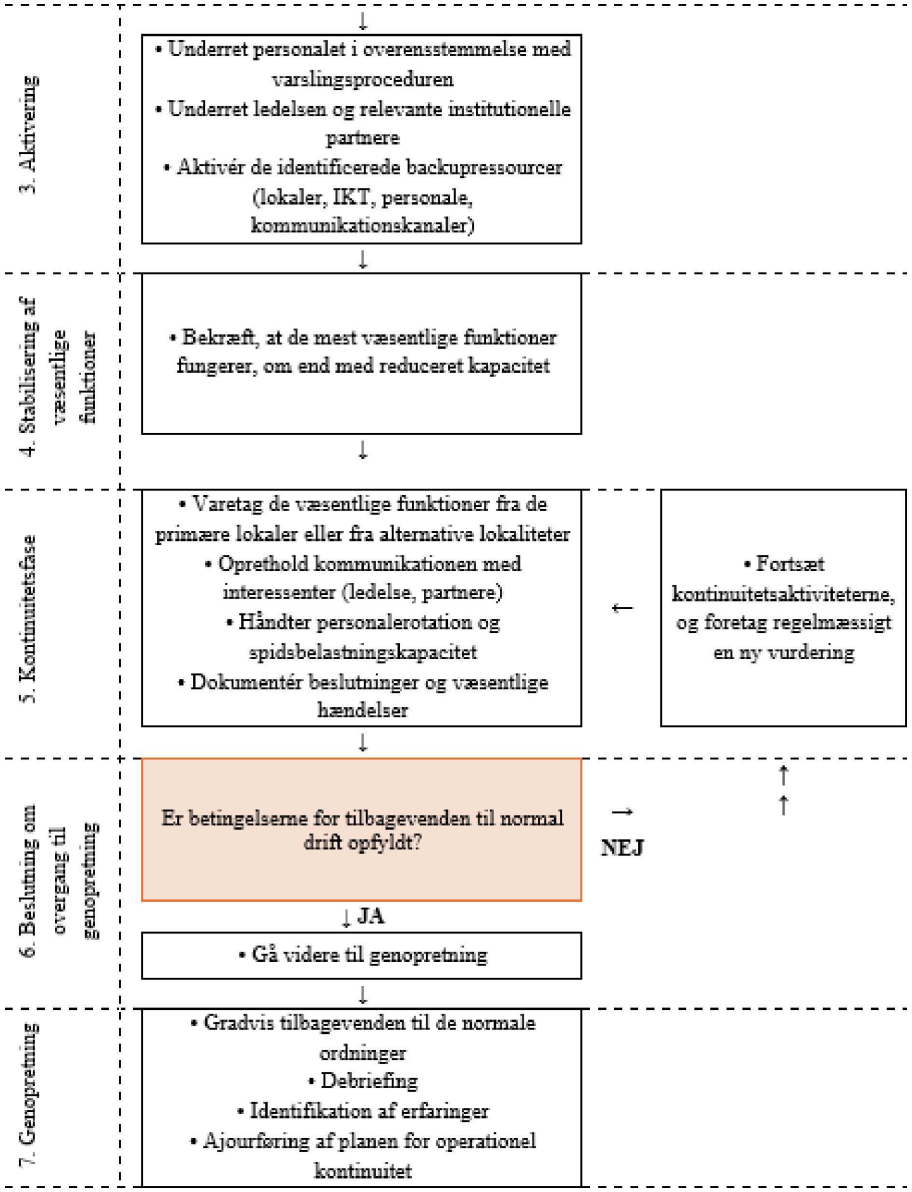
Operationelle referenceværktøjer

Dette bilag indeholder et operationelt referenceværktøj, som de nationale kontaktpunkter bør overveje at anvende, når de udvikler eller reviderer deres plan for operationel kontinuitet.

Illustrativt aktiveringsforløb

Nedenstående forløb er et eksempel på, hvordan aktiveringen af en plan for operationel kontinuitet kan tilrettelægges – fra det øjeblik en potentiel forstyrrelse opdages, indtil det nationale kontaktpunkt går ind i en stabil kontinuitetsfase. Det er bygget op omkring beslutningspunkter og ikke foreskrevne tidsrammer.




3. Aktivering
• Underret personalet i overensstemmelse med varslingsproceduren
• Underret ledelsen og relevante institutionelle partnere
• Aktivér de identificerede backupressourcer (lokaler, IKT, personale, kommunikationskanaler)
4. Stabilisering af væsentlige funktioner
• Bekræft, at de mest væsentlige funktioner fungerer, om end med reduceret kapacitet
5. Kontinuitetsfase
• Varetag de væsentlige funktioner fra de primære lokaler eller fra alternative lokaliteter
• Opretholdkommunikationen med interessenter (ledelse, partnere)
• Håndter personalerotation og spidsbelastningskapacitet
• Dokumentér beslutninger og væsentlige hændelser
• Fortsæt kontinuitetsaktiviteterne, og foretag regelmæssigt en ny vurdering
6. Beslutning om overgang til genopretning
Er betingelserne for tilbagevenden til normal drift opfyldt?
NEJ
JA
• Gå videre til genopretning
7. Genopretning
• Gradvis tilbagevenden til de normale ordninger
• Debriefing
• Identifikation af erfaringer
• Ajourføring af planen for operationel kontinuitet

BILAG VI

Centrale punkter, der skal behandles ved udarbejdelsen af en kommunikationsstrategi ([1])

— Identificer de forskellige målgrupper, som organisationen har kommunikationsansvar for, og som potentielt kan blive påvirket af forstyrrelsen af det nationale kontaktpunkts aktiviteter eller vil skulle informeres, hvis organisationen udsættes for en forstyrrende hændelse, herunder:

  a) de øverste organisationslag, herunder beslutningslaget

  b) organisationens medarbejdere

  c) de interessenter, der leverer input til organisationens væsentlige funktioner

  d) de interessenter, der modtager output fra organisationens væsentlige funktioner

  e) medierne og

  f) offentligheden.

— For hver målgruppe fastlægges formålet med kommunikationen i tilfælde af en forstyrrende hændelse. Hver gruppe kan have behov for oplysninger af forskellig art og med forskelligt format og indhold. De(n) anvendte kommunikationskanal(er) kan også være forskellige.

— Udarbejd på forhånd fastlagte meddelelser, der er klare, præcise og konsekvente på tværs af modtagere og kanaler og over tid. Sørg for, at de er tilpasset den målgruppe, de er rettet mod, og imødekommer gruppens specifikke informationsbehov.

— Identificer alternative kommunikationskanaler for hver målgruppe for at sikre en effektiv kommunikation, hvis forstyrrelsen påvirker standardkanalerne.

— Overvej proaktiv information som en bedre tilgang end reaktiv information.

— Hvis kommunikationsstrategien omfatter mulighed for at udsende meddelelser via public service-tv og -radio, koordineres timingen af disse meddelelser med nyhedsudsendelser for at sikre en effektiv integration og bred formidling blandt befolkningen.

— Overvej inden for kommunikationsstrategien på forhånd at tildele rollen som informationsansvarlig til en bestemt stilling og specificere de tilhørende opgaver før, under og efter en forstyrrende hændelse.

([1]) Disse forslag til punkter ved udarbejdelsen af en kommunikationsstrategi tager ikke højde for håndteringen af mis- eller desinformation.

BILAG VII

Eksempler på scenarier

Eksempel på scenarie 1

Hvad: *strømsvigt efterfulgt af datatab*.

Hvor: *Strømsvigtet påvirker det område, hvor det nationale kontaktpunkts hovedlokaler er beliggende*.

Varighed: *24 timer*.

Beskrivelse: *Reparationsarbejder i nærheden af det nationale kontaktpunkts lokaler har forårsaget skader på eldistributionssystemet. Det pludselige strømsvigt har forårsaget skader på det nationale kontaktpunkts computersystemer, hvilket har ført til datatab. Arbejdet med at genoprette strømforsyningen forventes at vare 24 timer. IKT-svigtet varer i 24 timer.*

Eksempel på scenarie 2

Hvad: *Lokalerne er utilgængelige på grund af langvarigt snefald*.

Hvor: *Hele det område, hvor lokalerne er beliggende, er berørt*.

Varighed: *over en uge*.

Beskrivelse: *En kraftig snestorm har ramt det område, hvor det nationale kontaktpunkts lokaler er beliggende, så de er utilgængelige ad vej og med offentlig transport. Snefaldet er så omfattende, at sneplove ikke er tilstrækkelige til at rydde alle hovedveje i løbet af de første 24 timer, idet adgangsvejene til hospitaler prioriteres. Befolkningen er blevet anmodet om at undgå at begive sig ud på gaderne. I mindst 48 timer er det ikke muligt at få adgang til det nationale kontaktpunkts faciliteter med offentlig transport eller private køretøjer. Kuldebølgen fortsætter i området i over en uge, og sneen på mindre veje bliver liggende i en uge. Som følge heraf kan en tredjedel af det personale, der er planlagt til at arbejde i de følgende dage, ikke møde på arbejde i en uge, fordi deres bopæl ligger afsides, og de mindre veje ryddes til sidst.*

Desuden er det nøglepersonale, som er på vagt på dagen for snefaldet, strandet i lokalerne i de første 48 timer. Omkring en tredjedel har allerede nået det maksimale antal timer, de må arbejde i den pågældende uge, og endnu en tredjedel vil nå denne grænse inden for 24 timer. De har derfor retligt krav på tilstrækkelig hvile. De har også behov for støtte til grundlæggende behov (fødevarer, personlig hygiejne) og i visse tilfælde foranstaltninger til støtte for deres familier og/eller evakuering.

BILAG VIII

Foreslået evalueringsramme for stresstest

Resultatet af stresstesten bør vurderes ud fra to adskilte, men komplementære dimensioner:

— *overholdelse af planen for operationel kontinuitet*. Denne dimension bør vurdere, i hvilket omfang det nationale kontaktpunkt gennemførte de gældende ordninger for operationel kontinuitet under stresstesten, herunder beslutningsstrukturer for aktivering, optrapning og genopretning, intern og ekstern koordinering og kommunikation, flytningsordninger og anvendelse af backupressourcer

— *opretholdelse af væsentlige funktioner og opfyldelse af foruddefinerede målbare operationelle præstationsmål*. Denne dimension bør vurdere, om det nationale kontaktpunkts væsentlige funktioner blev opretholdt eller genoptaget inden for foruddefinerede acceptable grænser, om der var negative konsekvenser for andre ikkevæsentlige funktioner i det nationale kontaktpunkt, og om stresstesten nåede de foruddefinerede målbare præstationsmål. Eksempler på operationelle præstationsmål findes i bilag II.

De to dimensioner bør vurderes særskilt for mere præcist at identificere, hvilke forbedringer der er behov for. Denne sondring bidrager til at sikre, at overholdelsen af planen for operationel kontinuitet vurderes særskilt fra effektiviteten af det operationelle resultat. Evalueringsrapporten bør præsentere resultatet som to komplementære scorer: én, der afspejler overholdelsen af planen for operationel kontinuitet, og én, der afspejler opretholdelsen af væsentlige funktioner og opfyldelsen af foruddefinerede målbare operationelle præstationsmål.

Evalueringsskema til vurdering af overholdelsen af planen for operationel kontinuitet.

Bedømmelse (0-3)	Beskrivelse
0: manglende overholdelse.	*Øvelsen viste ringe eller ingen overensstemmelse med ordningerne for operationel kontinuitet. Kerneprocedurer manglede, blev udført forkert eller blev ignoreret.*
1: delvis overholdelse.	*Nogle elementer i kontinuitetsordningerne blev anvendt, mens andre vigtige elementer ikke blev fulgt korrekt, blev anvendt for sent eller viste sig at være utilstrækkelige i praksis. Testen afdækkede betydelige svagheder og væsentlige forbedringsmuligheder i planen.*
2: overordnet overholdelse med mindre afvigelser.	*Stresstesten blev i det store og hele gennemført i overensstemmelse med planen for operationel kontinuitet. Der forekom begrænsede afvigelser fra planen. Testen afdækkede visse svagheder og forbedringsmuligheder i planen.*
3: fuld overholdelse.	*Planen for operationel kontinuitet blev fulgt fuldt ud under stresstesten.*

Evalueringsskema til vurdering af opretholdelse af væsentlige funktioner og opfyldelse af foruddefinerede målbare operationelle præstationsmål.

Bedømmelse (0-3)	Beskrivelse
0: ikke nået	*Det nationale kontaktpunkts væsentlige funktioner blev suspenderet eller forsinket ud over foruddefinerede acceptable grænser. Andre ikkevæsentlige funktioner i det nationale kontaktpunkt blev påvirket i væsentlig og negativ grad. De foruddefinerede målbare præstationsmål blev ikke nået.*
1: nået med store udfordringer.	*En eller flere væsentlige funktioner blev først genoprettet efter en betydelig forsinkelse, der oversteg acceptable grænser. Stresstesten kan også have forårsaget forstyrrelser af betydning eller påvirket andre funktioner i det nationale kontaktpunkt negativt. De foruddefinerede målbare præstationsmål blev kun delvist nået eller nået med store udfordringer.*

Bedømmelse (0-3)	Beskrivelse
2: nået med mindre afvigelser.	*Væsentlige funktioner blev opretholdt eller genoprettet inden for acceptable tolerancemargener (idet de foruddefinerede acceptable grænser blev overskredet en smule) uden væsentlig indvirkning på andre funktioner i det nationale kontaktpunkt. De foruddefinerede målbare præstationsmål blev i vid udstrækning nået, og der blev kun konstateret mindre afvigelser fra de fastsatte grænser.*
3: fuldt ud nået	*De væsentlige funktioner, der var omfattet af stresstesten, blev opretholdt eller genoprettet uden forsinkelser, der oversteg de foruddefinerede acceptable grænser, og uden negativ indvirkning på andre funktioner i det nationale kontaktpunkt. De foruddefinerede målbare præstationsmål blev fuldt ud nået.*

BILAG IX

Stresstestens evaluering, identificering af erfaringer og forslag til forbedringer [1]

I evalueringsprocessen tilrådes det at identificere strategier for forbedring af de områder, der ikke blev behandlet tilstrækkeligt under stresstestøvelsen. Desuden bør de nationale kontaktpunkter overveje at indarbejde velfungerende elementer, der kom frem under øvelsen, men som ikke er medtaget i den nuværende plan for operationel kontinuitet.

Nedenstående tabel har til formål at lette sammenstillingen og afstemningen af evalueringen, identificeringen af erfaringer og forslag til forbedringer efter gennemførelsen af en stresstest.

Overholdelse af planen for operationel kontinuitet.	*Bedømmelse (0-3):* … *Beskrivelse...*
Opretholdelse af væsentlige funktioner og opfyldelse af foruddefinerede målbare operationelle præstationsmål.	*Bedømmelse (0-3):* … *Beskrivelse...*
Konstateringer og bemærkninger	…
Konstaterede mangler og identificerede erfaringer	…
Forslag til forbedringer	…
Tiltag, der er nødvendige for gennemførelsen	…

[1] Denne evalueringstabel bygger på Continuity Resource Toolkit som udviklet af USA's Federal Emergency Management Agency (FEMA) for at støtte lokalsamfund og lokale myndigheder/organisationer i at udvikle programmer for operationel kontinuitet og er blevet tilpasset stresstestøvelsen.

BILAG X

Deltagerens feedbackformular

Det anbefales at bruge følgende spørgeskema til at indsamle feedback fra deltagerne i stresstesten. Spørgsmålene bør tilpasses stresstestens specifikke anvendelsesområde og fokus. Indsamling af svar på disse eller lignende spørgsmål fra deltagere i stresstesten, observatører eller personale, der er involveret i virkelige forstyrrende hændelser, kan bidrage til at identificere erfaringer og mangler, som efterfølgende kan anvendes til at ajourføre det nationale kontaktpunkts plan for operationel kontinuitet.

Aktivering af planen for operationel kontinuitet:

— Blev de fastlagte protokoller fulgt?

— Hvis ikke, hvad var årsagerne til afvigelsen, og skyldtes afvigelsen en fejl/et problem eller en positiv/optimerende tilpasning?

— Hvor effektivt blev protokollerne gennemført?

— Hvilke udfordringer opstod der?

— Var kommunikationen klar og effektiv under aktiveringen?

— Blev alt nøglepersonale underrettet og mobiliseret rettidigt?

Genoptagelse af driften, kontinuitet og varetagelse af væsentlige funktioner:

— Hvor lang tid tog det at genoptage de væsentlige funktioner, som du er ansvarlig for?

— Blev alle væsentlige funktioner varetaget effektivt og inden for de forventede tidsrammer? Vurder kvaliteten af de output, der blev leveret under testforholdene.

— Blev der konstateret forsinkelser eller ineffektivitet i varetagelsen af disse funktioner?

— Var det nødvendigt at prioritere nogle væsentlige funktioner under øvelsen?

— Hvordan blev prioriteringen besluttet og kommunikeret?

— Var prioriteringen effektiv med hensyn til at sikre kontinuitet og effektivitet?

Udstyr og IKT-systemer:

— Var alt nødvendigt backupudstyr til rådighed og fuldt operationelt?

— Var backupsystemerne for elforsyningen testet og fuldt funktionsdygtige?

— Var backupkommunikationsværktøjerne og -kanalerne testet og fuldt funktionsdygtige?

— Var andre væsentlige tjenester og forsyninger til rådighed, testet og fuldt operationelle?

— Blev der identificeret forsinkelser eller ineffektivitet forårsaget af IKT-systemer?

— Hvor effektivt blev problemerne løst?

Alternative faciliteter:

— Er den alternative lokalitet tilstrækkelig med hensyn til størrelse, indretning og udstyr, så du kan arbejde der i et længere tidsrum (flere dage)? Hvis ikke, hvorfor, og hvad kunne der gøres for at forbedre den?

Kommunikation og koordinering:

— Blev alle deltagere, herunder ledelsen og relevante teams eller kolleger, informeret tilstrækkeligt?

— Blev den interne kommunikation og koordinering effektivt opretholdt gennem hele øvelsen, herunder med ledelsen?

— Blev kommunikationen og koordineringen med ERCC effektivt opretholdt gennem hele øvelsen?

— Hvor effektiv var kommunikationen med ERCC fra backuplokaliteten, hvis relevant?

— Hvordan blev oplysninger udvekslet og dokumenteret under flytningen eller den forstyrrende hændelse?

Personaleuddannelse og trivsel:

— Mener du, at du var godt forberedt på øvelsen på grundlag af uddannelsen i operationel kontinuitet forud for øvelsen?

— Blev du informeret tilstrækkeligt om øvelsen, da den begyndte?

— Herskede der klarhed over rollerne under øvelsen?

— Var øvelsen nyttig med henblik på personaleuddannelse?

— Blev der taget hensyn til dine personlige behov og din families behov, f.eks. dit behov for transport, hvile, vand eller mad?

Andre generelle bemærkninger:

— Hvilke aspekter af øvelsen var mest velfungerende?

— Hvilke var de største udfordringer, der opstod?

— Opfyldte øvelsen sine mål?

— Hvordan vurderer du på grundlag af erfaringerne under øvelsen det nationale kontaktpunkts kapacitet til at fortsætte driften under betingelserne for denne øvelse i en uge?

— Identificer eventuelle yderligere ressourcer eller støtte, der er behov for ved en lignende forstyrrende hændelse, som varer længere end øvelsen.

— Identificer forbedringer med henblik på fremtidig uddannelse og fremtidige øvelser.