C/2026/5593

6.11.2026

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 29ης Οκτωβρίου 2026

σχετικά με την επιχειρησιακή συνέχεια και τις κατευθυντήριες γραμμές για τις προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων για τα εθνικά σημεία επαφής στο πλαίσιο του μηχανισμού πολιτικής προστασίας της Ένωσης

(C/2026/5593)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη την απόφαση αριθ. 1313/2013/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([1]), της 17ης Δεκεμβρίου 2013, περί μηχανισμού πολιτικής προστασίας της Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 7,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Σύμφωνα με το άρθρο 196 παράγραφος 1 στοιχείο β) της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής: ΣΛΕΕ), η Ένωση πρέπει να προωθεί την ταχεία και αποτελεσματική επιχειρησιακή συνεργασία εντός της Ένωσης μεταξύ των εθνικών υπηρεσιών πολιτικής προστασίας.

(2) Η Ένωση έχει υποστηρικτική αρμοδιότητα στον τομέα της πολιτικής προστασίας, όπως ορίζεται στο άρθρο 6 στοιχείο στ) της ΣΛΕΕ.

(3) Στόχος του μηχανισμού πολιτικής προστασίας της Ένωσης (στο εξής: ΜΠΠΕ), που θεσπίστηκε με την απόφαση αριθ. 1313/2013/ΕΕ, είναι η ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ της Ένωσης και των κρατών μελών και η διευκόλυνση του συντονισμού στον τομέα της πολιτικής προστασίας με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων πρόληψης, ετοιμότητας και αντιμετώπισης φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών.

(4) Η Ένωση έχει βιώσει αρκετά διαταρακτικά συμβάντα σε σημαντικό βαθμό τα τελευταία χρόνια, ιδίως τις συνέπειες της πανδημίας COVID-19, τον επιθετικό πόλεμο της Ρωσίας κατά της Ουκρανίας, τη σημαντική διατάραξη ΤΠ το 2024, την καταιγίδα Éowyn στην Ιρλανδία τον Ιανουάριο του 2025 και τη γενική διακοπή ρεύματος στην Ιβηρική Χερσόνησο το 2025. Τα διαταρακτικά συμβάντα ενδέχεται να εμποδίσουν ή να καθυστερήσουν τη λειτουργία των συστημάτων πολιτικής προστασίας, τα οποία θα πρέπει να παραμένουν σε λειτουργία 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα.

(5) Το άρθρο 7 της απόφασης αριθ. 1313/2013/ΕΕ ορίζει ότι το Κέντρο Συντονισμού Αντιμετώπισης Εκτάκτων Αναγκών (στο εξής: ΚΣΑΕΑ) διασφαλίζει επιχειρησιακή ικανότητα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, και εξυπηρετεί τα κράτη μέλη και την Επιτροπή για την επίτευξη των στόχων του ΜΠΠΕ. Το άρθρο 3 της εκτελεστικής απόφασης (ΕΕ) 2025/704 της Επιτροπής ([2]) διευκρινίζει περαιτέρω ότι κάθε κράτος μέλος ορίζει ένα εθνικό σημείο επαφής (στο εξής: ΕΣΕ) για το ΚΣΑΕΑ, το οποίο είναι διαθέσιμο 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα.

(6) Η σύσταση της Επιτροπής, της 8ης Φεβρουαρίου 2023, σχετικά με τους ενωσιακούς στόχους ανθεκτικότητας στις καταστροφές ([3]) καλεί το ΚΣΑΕΑ και τις αρχές πολιτικής προστασίας στα κράτη μέλη και στα συμμετέχοντα κράτη του ΜΠΠΕ, στο πλαίσιο των αντίστοιχων εντολών τους, να ενισχύσουν τις ικανότητές τους όσον αφορά τον σχεδιασμό της επιχειρησιακής συνέχειας. Διευκρινίζει επίσης ότι ο ΜΠΠΕ «θα πρέπει να στηρίζει τη διεξαγωγή προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων για τον έλεγχο της συνέχισης των δραστηριοτήτων των επιχειρησιακών κέντρων έκτακτης ανάγκης και τη συνεργασία με τα κράτη μέλη για την παρακολούθηση των διδαγμάτων που αντλούνται καθώς και των συστάσεων». Οι προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων των επιχειρησιακών κέντρων έκτακτης ανάγκης σε ολόκληρη την Ευρώπη χρησίμευσαν ως εμβληματική δράση του στόχου 5 «Διασφάλιση ενός ισχυρού συστήματος πολιτικής προστασίας», όπως περιγράφεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ανθεκτικότητα στις καταστροφές ([4]).

([1]) ΕΕ L 347 της 20.12.2013, σ. 924, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.

([2]) Εκτελεστική απόφαση (ΕΕ) 2025/704 της Επιτροπής, της 10ης Απριλίου 2025, για τη θέσπιση κανόνων εφαρμογής της απόφασης αριθ. 1313/2013/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί μηχανισμού πολιτικής προστασίας της Ένωσης και για την κατάργηση των εκτελεστικών αποφάσεων της Επιτροπής 2014/762/ΕΕ και (ΕΕ) 2019/1310 (ΕΕ L, 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).

([3]) ΕΕ C 56 της 15.2.2023, σ. 1.

([4]) Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ανθεκτικότητα στις καταστροφές: από κοινού δράση για την αντιμετώπιση μελλοντικών καταστάσεων έκτακτης ανάγκης» [COM(2023) 61 final της 8.2.2023].

(7) Οι προσπάθειες αυτές ευθυγραμμίζονται με άλλα πλαίσια που αποσκοπούν στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας, συμπεριλαμβανομένων της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την Ένωση Ετοιμότητας ([5]) και των βασικών απαιτήσεων του ΝΑΤΟ για την εθνική ανθεκτικότητα ([6]). Συγκεκριμένα, η δράση 51 της στρατηγικής ζητεί την έγκριση «κατευθυντήριων γραμμών για τις "προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων" των κέντρων αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και κρίσεων σε ολόκληρη την ΕΕ».

(8) Στο πλαίσιο αυτό, είναι αναγκαίο να δοθεί έμφαση στην επιχειρησιακή συνέχεια των ΕΣΕ του ΜΠΠΕ και να αυξηθεί η ανθεκτικότητά τους, ώστε να μπορούν να παραμένουν σε λειτουργία κατά τη διάρκεια διαταρακτικών συμβάντων, με την ενίσχυση των σχεδίων και των πρακτικών όσον αφορά την επιχειρησιακή συνέχεια μέσω συστηματικής αξιολόγησης και προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων.

(9) Επιπλέον, οι ικανότητες αντιμετώπισης που θα μπορούσαν να διατεθούν για επεμβάσεις κατόπιν αιτήματος μέσω του ΜΠΠΕ ενδέχεται να μην ανήκουν στην αρμοδιότητα του ΕΣΕ. Η διασφάλιση της επικοινωνίας με τις οντότητες που διαχειρίζονται τις εν λόγω ικανότητες κατά τη διάρκεια διαταράξεων είναι απαραίτητη για την επιχειρησιακή συνέχεια του ΜΠΠΕ.

(10) Οι ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της συνέχειας μπορούν εύκολα να περάσουν απαρατήρητες έως ότου σημειωθεί διατάραξη. Οι διαταράξεις αυτές δεν απορρέουν κατ' ανάγκη από σοβαρές κρίσεις ή καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, αλλά μπορεί να οφείλονται σε ήσσονος σημασίας περιστατικά ή σε παραμελημένες ή μη βέλτιστες συνθήκες. Για να διασφαλιστεί η λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων σχετικά με τα προληπτικά μέτρα και τα μέτρα άμβλυνσης, ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας για το ΕΣΕ απαιτεί τον εντοπισμό πιθανών αιτίων διαταράξεων που επηρεάζουν τα βασικά καθήκοντα του ΕΣΕ ([7]). Επιπλέον, το προσωπικό που εργάζεται σε βάρδιες 24 ωρών το εικοσιτετράωρο και 7 ημερών την εβδομάδα αντιμετωπίζει ιδιαίτερες ψυχοκοινωνικές προκλήσεις και προκλήσεις στον τομέα της ευεξίας, συμπεριλαμβανομένων προβλημάτων υγείας που προκύπτουν από νυχτερινές βάρδιες, εργασιακό άγχος και αποχωρισμό από την οικογένεια. Εάν δεν αντιμετωπιστούν, τα ζητήματα αυτά μπορούν να συμβάλουν σε επαγγελματική εξουθένωση, μεγάλο ποσοστό εναλλαγής προσωπικού και πιθανές ελλείψεις προσωπικού.

(11) Οι ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να παραμένουν αποτελεσματικές ανεξάρτητα από τη φύση ή την αιτία της διατάραξης, είτε αυτή οφείλεται σε φυσικούς κινδύνους, ατυχήματα, τεχνικές αστοχίες, ανθρώπινο σφάλμα, διακοπές λειτουργίας υποδομών ή υπηρεσιών κοινής ωφελείας, μεγάλης κλίμακας μη διαθεσιμότητα προσωπικού, εσκεμμένες ή κακόβουλες ενέργειες, συμπεριλαμβανομένων κυβερνοπεριστατικών και υβριδικών δραστηριοτήτων, ή οποιαδήποτε άλλη αιτία.

(12) Με την προετοιμασία για πιθανές διαταράξεις, τα ΕΣΕ αυξάνουν την ικανότητά τους να αντιδρούν γρήγορα και αποτελεσματικά, ελαχιστοποιώντας τη διάρκεια και τον αντίκτυπο των διαταρακτικών συμβάντων. Η προετοιμασία αυτή όχι μόνο διασφαλίζει ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να ξεκινήσουν εκ νέου εντός αποδεκτού χρονικού πλαισίου, αλλά περιορίζει επίσης τις αρνητικές συνέπειες για τους συμφεροντούχους και τους εξωτερικούς παράγοντες που εξαρτώνται από τη δραστηριότητα του ΕΣΕ και διαφυλάσσει την αποστολή και τη φήμη του οργανισμού.

(13) Οι διαταράξεις που οφείλονται σε κυβερνοπεριστατικά έχουν διακριτά χαρακτηριστικά που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής· σε αντίθεση με άλλες απειλές για την επιχειρησιακή συνέχεια, οι εν λόγω διαταράξεις μπορεί να είναι σκόπιμες, να διαδίδονται σε διασυνδεδεμένα συστήματα και να θέτουν σε κίνδυνο την ακεραιότητα ή το απόρρητο των δεδομένων και των επικοινωνιών, και όχι μόνο τη διαθεσιμότητά τους.

(14) Η τακτική κατάρτιση, οι ασκήσεις και οι επικαιροποιήσεις είναι θεμελιώδους σημασίας για ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα επιχειρησιακής συνέχειας. Όσο συχνότερα εφαρμόζεται ένα σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας, τόσο καλύτερα προετοιμάζεται ο οργανισμός, καθώς οι ασκήσεις συμβάλλουν στον εντοπισμό κενών και στην εξοικείωση του προσωπικού με τις διαδικασίες. Καλά εκπαιδευμένο προσωπικό, με σαφή κατανόηση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων του, εκτελεί αποτελεσματικότερα τα καθήκοντά του κατά τη διάρκεια διαταράξεων. Ομοίως, η συμμετοχή των συμφεροντούχων σε ασκήσεις διασφαλίζει ότι κατανοούν τα πρωτόκολλα επικοινωνίας και γνωρίζουν τι πρέπει να αναμένουν κατά τη διάρκεια πραγματικών διαταρακτικών συμβάντων.

(15) Οι ασκήσεις, οι προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων και τα πραγματικά περιστατικά παρέχουν πολύτιμα διδάγματα. Για να διασφαλιστεί ότι το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας εξακολουθεί να ισχύει, θα πρέπει να επικαιροποιείται τακτικά ώστε να ενσωματώνει τα διδάγματα που αντλήθηκαν από την εκπαίδευση, τις ασκήσεις, τις προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων, τα πραγματικά συμβάντα και τις τεχνολογικές εξελίξεις.

([5]) Κοινή ανακοίνωση προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών σχετικά με την ευρωπαϊκή στρατηγική για την Ένωση Ετοιμότητας [JOIN(2025) 130 final της 26.3.2025].

([6]) Δέσμευση για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας, την οποία εξέδωσαν οι αρχηγοί κρατών και κυβερνήσεων που συμμετείχαν στη σύνοδο του Βορειοατλαντικού Συμβουλίου στη Βαρσοβία (8-9 Ιουλίου 2016).

([7]) Παραδείγματα αποτελούν οι επικαιροποιήσεις λογισμικού, οι μη κοινοποιηθείσες αλλαγές στον τομέα του εταιρικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι μη κοινοποιηθείσες επικαιροποιήσεις των στοιχείων επικοινωνίας, οι συνεχιζόμενες ελλείψεις προσωπικού ή η ταυτόχρονη συνταξιοδότηση μεγάλου μέρους του βασικού προσωπικού, η αντικατάσταση του οποίου δεν μπορεί να ξεκινήσει έως την ημερομηνία συνταξιοδότησης.

(16) Όταν το ΕΣΕ αποτελεί μέρος οντότητας που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής των ισχυουσών διατάξεων της οδηγίας (ΕΕ) 2022/2555 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([8]), τα διδάγματα που αντλήθηκαν από την προσομοίωση ακραίων καταστάσεων θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την εφαρμογή μέτρων διαχείρισης κινδύνων στον τομέα της κυβερνοασφάλειας, ιδίως όσον αφορά την επιχειρησιακή συνέχεια, τη διαχείριση αντιγράφων ασφαλείας, την αποκατάσταση έπειτα από καταστροφή και τη διαχείριση κρίσεων.

(17) Η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας της εθνικής αρμόδιας αρχής πολιτικής προστασίας υπερβαίνει τη λειτουργία του οικείου ΕΣΕ. Ως εκ τούτου, η παρούσα σύσταση μπορεί επίσης να χρησιμεύσει ως πολύτιμο σημείο αναφοράς για την ανάπτυξη της επιχειρησιακής συνέχειας στο πλαίσιο των εθνικών οργανισμών και των συστημάτων πολιτικής προστασίας, σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 7 της απόφασης αριθ. 1313/2013/ΕΕ.

(18) Η παρούσα σύσταση θα πρέπει να είναι διεξοδική και να αντικατοπτρίζει την ποικιλομορφία των δομών και των καθηκόντων των ΕΣΕ μεταξύ των κρατών μελών και των συμμετεχόντων κρατών του ΜΠΠΕ. Θα πρέπει να εφαρμόζεται με ευελιξία και να προσαρμόζεται στην εντολή, το πλαίσιο, τις περιστάσεις και το επιχειρησιακό πλαίσιο κάθε ΕΣΕ, δεδομένου ότι κάθε ΕΣΕ έχει διακριτά χαρακτηριστικά, λειτουργεί εντός διαφορετικού νομικού πλαισίου και αντιμετωπίζει διαφορετικές προκλήσεις, οι οποίες ενδέχεται να απαιτούν εξατομικευμένες προσεγγίσεις για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.

(19) Η παρούσα σύσταση βασίζεται στο αποτέλεσμα των διαβουλεύσεων με την ομάδα εμπειρογνωμόνων της Επιτροπής σχετικά με την επιχειρησιακή συνέχεια 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα σε διαταρακτικά συμβάντα, η οποία συστάθηκε από την Επιτροπή το 2025, και θα πρέπει να είναι συμπληρωματική προς τα υφιστάμενα καθιερωμένα πρότυπα και τις υφιστάμενες κατευθυντήριες γραμμές που σχετίζονται με την επιχειρησιακή συνέχεια ([9]),

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ:

1. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ

Η παρούσα σύσταση απευθύνεται στις εθνικές αρμόδιες αρχές των κρατών μελών και των συμμετεχόντων κρατών του ΜΠΠΕ.

Τα κράτη μέλη μπορεί να τη θεωρήσουν σημαντική για άλλα εθνικά κέντρα αντιμετώπισης κρίσεων και οντότητες που διαχειρίζονται ικανότητες του ΜΠΠΕ.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς της παρούσας σύστασης ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

α) «**εθνική αρμόδια αρχή**»: αρχή που ορίζεται από κράτος μέλος ή συμμετέχον κράτος του ΜΠΠΕ ([10]) στο πλαίσιο του ΜΠΠΕ, όπως αναφέρεται στο άρθρο 29 της απόφασης αριθ. 1313/2013/ΕΕ·

β) «**εθνικό σημείο επαφής» (στο εξής: ΕΣΕ)**: σημείο επαφής για το ΚΣΑΕΑ σε κράτος μέλος ή σε συμμετέχον κράτος του ΜΠΠΕ, διαθέσιμο 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα, το οποίο ορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 7 της απόφασης αριθ. 1313/2013/ΕΕ και το άρθρο 3 παράγραφος 1 της εκτελεστικής απόφασης (ΕΕ) 2025/704·

γ) «**βασικά καθήκοντα**»: οι δραστηριότητες, οι επιχειρήσεις ή οι υπηρεσίες του ΕΣΕ που είναι θεμελιώδους σημασίας για την εκπλήρωση της εντολής και της αποστολής του και είτε δεν μπορούν να διακοπούν είτε πρέπει να επανεκκινήσουν εντός σύντομου, προκαθορισμένου χρονικού πλαισίου. Για τους σκοπούς των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών, το αν θα ταξινομηθεί ένα καθήκον ως βασικό καθορίζεται από το πόσο επείγον είναι να αποκατασταθεί μετά από διατάραξη και όχι μόνο από τη στρατηγική, επιχειρησιακή ή θεσμική σημασία του. Κατά συνέπεια, καθήκοντα στρατηγικής, επιχειρησιακής ή θεσμικής σημασίας που μπορούν να αντέξουν σε διαταράξεις ή παρατεταμένες καθυστερήσεις χωρίς απαράδεκτες επιπτώσεις δεν θεωρούνται βασικά καθήκοντα·

([8]) Οδηγία (ΕΕ) 2022/2555 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Δεκεμβρίου 2022, σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο κυβερνοασφάλειας σε ολόκληρη την Ένωση, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 910/2014 και της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, και για την κατάργηση της οδηγίας (ΕΕ) 2016/1148 (οδηγία NIS 2) (ΕΕ L 333 της 27.12.2022, σ. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Διεθνή πρότυπα: ISO 22301:2019 (Συστήματα διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας)· Ομοσπονδιακή οδηγία 1 όσον αφορά τη συνέχεια της FEMA (2017), Ομοσπονδιακή οδηγία 2 όσον αφορά τη συνέχεια της FEMA (2017), Εγκύκλιος καθοδήγησης όσον αφορά τη συνέχεια (2018, επικαιροποίηση του 2024), Οδηγός χρήστη για την ανάλυση επιχειρηματικών διαδικασιών και την ανάλυση επιχειρηματικών επιπτώσεων (2019)· και Κατευθυντήριες γραμμές ορθής πρακτικής (2018) του Ινστιτούτου Επιχειρησιακής Συνέχειας.

([10]) Για τα συμμετέχοντα κράτη, βλ. άρθρο 28 της απόφασης αριθ. 1313/2013/ΕΕ.

δ) «**βασικό προσωπικό**»: το προσωπικό που εργάζεται στο ΕΣΕ και εκτελεί ή υποστηρίζει βασικά καθήκοντα, το προσωπικό που αποτελεί μέρος της ομάδας που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση ή την αντιμετώπιση διαταρακτικού συμβάντος ή το προσωπικό που καλύπτει και τους δύο ρόλους·

ε) «**κρίσιμο βασικό προσωπικό**»: μέλη του βασικού προσωπικού των οποίων ο μικρός αριθμός συνιστά τρωτό σημείο της επιχειρησιακής συνέχειας σε περίπτωση απουσίας ή μη διαθεσιμότητάς τους για εργασία, διότι διαθέτουν τις πιστοποιήσεις, τη διαπίστευση ασφαλείας, την εξουσία, την ευθύνη λήψης αποφάσεων, τα δικαιώματα πρόσβασης, τις γνώσεις, την εμπειρογνωσία ή τις γλωσσικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων που είναι αναγκαίες για τη διασφάλιση της συνέχειας ενός βασικού καθήκοντος·

στ) «**σημείο συμφόρησης στο προσωπικό**»: η κατάσταση κατά την οποία η συνέχεια ενός βασικού καθήκοντος εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα ενός ή περισσότερων μελών του προσωπικού από το κρίσιμο βασικό προσωπικό·

ζ) «**επιχειρησιακή συνέχεια**»: η ικανότητα ενός ΕΣΕ να συνεχίζει να εκτελεί τα βασικά του καθήκοντα —συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων, των επιχειρήσεων ή των υπηρεσιών— όταν οι πόροι που είναι αναγκαίοι για τα εν λόγω καθήκοντα, όπως το βασικό προσωπικό, οι εισερχόμενες πληροφορίες, οι υπηρεσίες, τα προϊόντα, οι προμήθειες, οι δημοσιονομικές προβλέψεις, ο εξοπλισμός, τα συστήματα τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (στο εξής: ΤΠΕ) ή οι απαιτήσεις τοποθεσίας, καθίστανται μη διαθέσιμοι, υφίστανται ζημίες, δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν ή διακόπτονται·

η) «**σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας**» ή «**σχέδιο**»: είτε ενιαίο έγγραφο είτε σύνολο διαδικασιών για την επιχειρησιακή συνέχεια του ΕΣΕ·

θ) «**διαταρακτικό συμβάν**»: συμβάν ή περιστατικό που εμποδίζει ή καθυστερεί σημαντικά την εκτέλεση βασικού καθήκοντος του ΕΣΕ·

ι) «**αποκατάσταση**»: αποκατάσταση των επιχειρησιακών ικανοτήτων, των εγκαταστάσεων, των συστημάτων και των πόρων του ΕΣΕ μετά από διατάραξη.

3. ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΩΝ ΕΣΕ

3.1. Βασικές συστάσεις

1. Το ΕΣΕ θα πρέπει να αναπτύξει ένα συνεκτικό και διεξοδικό σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας ή ένα τεκμηριωμένο σύνολο διαδικασιών που θα καλύπτει όλα τα στοιχεία της επιχειρησιακής συνέχειας. Το τμήμα 3.2 περιέχει περαιτέρω συστάσεις σχετικά με το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας.

2. Στόχος του σχεδιασμού επιχειρησιακής συνέχειας είναι να διασφαλιστεί ότι το ΕΣΕ μπορεί να εκτελεί τα βασικά καθήκοντά του υπό συνθήκες υποβάθμισης σε περίπτωση διαταρακτικών συμβάντων. Ως εκ τούτου, ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να βασίζεται στην παραδοχή ότι θα προκύψουν διαταρακτικά συμβάντα και ότι οι κανονικές συνθήκες λειτουργίας ενδέχεται να μην αποκατασταθούν αμέσως ή, σε ορισμένες περιπτώσεις, να μην αποκατασταθούν καθόλου. Το ΕΣΕ θα πρέπει να μπορεί να συνεχίσει να εκτελεί βασικά καθήκοντα υπό συνθήκες υποβάθμισης με τη χρήση εναλλακτικών διαδικασιών, εναλλακτικών εγκαταστάσεων, εναλλακτικών διαύλων επικοινωνίας και μειωμένων πόρων έως ότου αποκατασταθούν πλήρως οι ικανότητες.

3. Κατά τη διάρκεια διαταρακτικών συμβάντων, θα πρέπει να δίνεται προτεραιότητα στους πόρους που υποστηρίζουν τα βασικά καθήκοντα του ΕΣΕ. Αυτό ενδέχεται να σημαίνει ότι τα μη ουσιώδη καθήκοντα δεν μπορούν να διατηρηθούν.

4. Οι ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να διασφαλίζουν την αδιάλειπτη συλλογή, ανάλυση, επικύρωση και διάδοση των επιχειρησιακών πληροφοριών που είναι αναγκαίες για τη διατήρηση της επίγνωσης της κατάστασης από το ΕΣΕ και την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων καθ' όλη τη διάρκεια της διατάραξης.

5. Το εκπαιδευμένο προσωπικό αποτελεί τον κύριο πόρο για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας. Ενώ το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας, οι σχετικές ρυθμίσεις και τα εφεδρικά μέτρα στηρίζουν την επιχειρησιακή συνέχεια, αυτή εξαρτάται τελικά από την ικανότητα του προσωπικού να λαμβάνει αποφάσεις και να εφαρμόζει τα μέτρα αυτά υπό πίεση.

6. Ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να βασίζεται σε ενδελεχή κατανόηση των διοικητικών και επιχειρησιακών ρυθμίσεων του οργανισμού στον οποίο ανήκει το ΕΣΕ. Για να επιτευχθεί αυτό, θα πρέπει να προωθηθεί και να διευκολυνθεί ενεργά η συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών.

7. Το ΕΣΕ θα πρέπει να αξιολογεί πιθανές πηγές διαταράξεων στις δραστηριότητές του. Η αξιολόγηση θα πρέπει να επικεντρώνεται στη δυνατότητα διατάραξης των δραστηριοτήτων του ΕΣΕ και στην ανάπτυξη σχεδίου αντιμετώπισης για τη διασφάλιση της συνέχειας των βασικών καθηκόντων.

8. Κατά την αξιολόγηση των απειλών για την επιχειρησιακή συνέχεια, θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε χρονικά ευαίσθητες διαδικασίες και σημεία συμφόρησης, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

α) μεμονωμένων πηγών πληροφοριών ή πληροφοριών που είναι γνωστές μόνο σε περιορισμένη ομάδα προσώπων, συμπεριλαμβανομένων των διαβαθμισμένων πληροφοριών·

β) μοναδικού εξοπλισμού ή μοναδικών παρόχων υπηρεσιών από τους οποίους εξαρτώνται τα βασικά καθήκοντα·

γ) ενιαίων διαύλων επικοινωνίας, προσώπων επικοινωνίας ή υπεύθυνων λήψης αποφάσεων·

δ) διαθεσιμότητας κρίσιμου βασικού προσωπικού.

9. Θα πρέπει να εντοπιστούν και να εξαλειφθούν τα σημεία συμφόρησης στο προσωπικό, τις εγκαταστάσεις, τις επικοινωνίες, τα συστήματα ΤΠΕ, την υλικοτεχνική υποστήριξη και τη λήψη αποφάσεων. Όπου είναι αναπόφευκτο, θα πρέπει να θεσπίζονται και να δοκιμάζονται κατάλληλα μέτρα πρόληψης και άμβλυνσης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προτείνονται στο τμήμα 3.9.

10. Κάθε διατάραξη, άσκηση και προσομοίωση ακραίων καταστάσεων θα πρέπει να οδηγεί σε άντληση διδαγμάτων και σε βελτιώσεις των ρυθμίσεων επιχειρησιακής συνέχειας, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της ανθεκτικότητας με την πάροδο του χρόνου.

11. Για τους σκοπούς της επιχειρησιακής συνέχειας και των προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων για τα ΕΣΕ στο πλαίσιο του ΜΠΠΕ, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθες μη εξαντλητικές κατηγορίες διαταρακτικών συμβάντων. Στο παράρτημα Ι παρέχεται περιγραφή κάθε κατηγορίας:

α) μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων·

β) διατάραξη του εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια·

γ) διατάραξη ή αστοχία των συστημάτων ΤΠΕ·

δ) μεγάλης κλίμακας απουσία προσωπικού ή απουσία κρίσιμου βασικού προσωπικού.

12. Το ΕΣΕ θα πρέπει να διασφαλίζει την ικανότητά του να συνεχίσει να λειτουργεί σε περίπτωση ενός ή περισσότερων συμβάντων που προκαλούν διατάραξη της συνέχειας, τα οποία απαριθμούνται στην παράγραφο 11 ανωτέρω.

3.2. **Σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας του ΕΣΕ**

13. Κάθε ΕΣΕ θα πρέπει να αναπτύξει ένα συνεκτικό, διεξοδικό και γραπτό σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας ή ισοδύναμο τεκμηριωμένο σύνολο διαδικασιών, το οποίο θα καλύπτει όλα τα στοιχεία επιχειρησιακής συνέχειας και θα ενσωματώνει και θα συστηματοποιεί την αντιμετώπιση διαταράξεων, συμπεριλαμβανομένων μέτρων άμβλυνσης και συμφωνιών για άμεση επέμβαση.

14. Το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να προβλέπει εναλλακτικές ρυθμίσεις για όλες τις βασικές διαδικασίες, ιδίως τις χρονικά ευαίσθητες, διασφαλίζοντας ότι μπορούν να συνεχιστούν σε περίπτωση αστοχίας των πρωτογενών πόρων. Οι εφεδρικές και εναλλακτικές ρυθμίσεις θα πρέπει να είναι πλήρως ανεξάρτητες. Δεν θα πρέπει να βασίζονται στους ίδιους πόρους, όπως το ίδιο κτίριο, η ίδια πηγή ενέργειας, ο ίδιος δίαυλος επικοινωνίας, η ίδια πλατφόρμα ΤΠΕ ή ο ίδιος πάροχος υπηρεσιών. Επίσης, δεν θα πρέπει να δημιουργούν νέες εξαρτήσεις που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν περαιτέρω κινδύνους διατάραξης.

15. Το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να εφαρμόζεται τακτικά υπό ρεαλιστικές συνθήκες. Σχέδια που δεν έχουν επικυρωθεί μέσω εκπαίδευσης, ασκήσεων ή προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων δεν θα πρέπει να θεωρούνται επιχειρησιακά. Το πρόγραμμα επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να περιλαμβάνει τακτική υποχρεωτική εκπαίδευση για το βασικό προσωπικό· τακτικές δοκιμές και ασκήσεις που περιλαμβάνουν την ενεργοποίηση του σχεδίου, καθώς και τη συστηματική επανεξέταση και επικαιροποίησή του, διασφαλίζοντας ότι όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό και οι συμφεροντούχοι γνωρίζουν τις επικαιροποιήσεις και εκπαιδεύονται με βάση αυτές.

16. Ανάλογα με τη δομή του οργανισμού, το ΕΣΕ θα πρέπει να περιλαμβάνει στην ανάπτυξη του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας προσωπικό που δεν συμμετέχει άμεσα σε βασικά καθήκοντα, αλλά διαθέτει την εμπειρογνωσία ή τις γνώσεις που απαιτούνται για την υποστήριξη της συνολικής κατανόησης των καθηκόντων του οργανισμού.

17. Τα ΕΣΕ θα πρέπει να εξετάσουν το ενδεχόμενο να ορίσουν, στο πλαίσιο της οργάνωσής τους, ένα καθήκον συντονισμού της συνέχειας ειδικά για το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας. Ανάλογα με το μέγεθος και τη δομή του ΕΣΕ, το καθήκον συντονισμού της συνέχειας θα πρέπει να ασκείται από έναν μόνο συντονιστή, από ειδική ομάδα στην οποία θα συμμετέχουν εκπρόσωποι των σχετικών επιχειρησιακών τομέων, ή μέσω άλλων ρυθμίσεων προσαρμοσμένων στο εθνικό πλαίσιο. Όταν συγκροτείται ομάδα, θα πρέπει να περιλαμβάνει μέλη με εμπειρογνωσία στους επιχειρησιακούς τομείς που σχετίζονται με την εφαρμογή του σχεδίου, όπως συστήματα ΤΠΕ, εναλλακτικές εγκαταστάσεις, ανθρώπινοι πόροι ή υλικοτεχνική υποστήριξη. Ο ρόλος του καθήκοντος συντονισμού της συνέχειας θα πρέπει να είναι η διασφάλιση της συνεπούς εφαρμογής, της περιοδικής επανεξέτασης και της επικαιροποίησης του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας, συμπεριλαμβανομένης της επαλήθευσης των πόρων και των ρυθμίσεων στις οποίες βασίζεται το σχέδιο.

3.3. **Προσδιορισμός των βασικών καθηκόντων**

18. Το ΕΣΕ θα πρέπει να προσδιορίζει τα οικεία βασικά καθήκοντα και να καταρτίζει και να τηρεί κατάλογο των εν λόγω καθηκόντων. Εκτός από τα καθήκοντα που σχετίζονται με τον ΜΠΠΕ, όπως η διαχείριση αιτημάτων συνδρομής και η προσφορά και ανάπτυξη ικανοτήτων αντιμετώπισης που διαθέτει ο ΜΠΠΕ, το ΕΣΕ ενδέχεται επίσης να χρειαστεί να διασφαλίσει τη συνέχεια άλλων βασικών καθηκόντων για τον οργανισμό. Στα παραδείγματα περιλαμβάνονται ο συντονισμός με τις εθνικές ή περιφερειακές αρχές, η συνεργασία με άλλους διεθνείς οργανισμούς, η έκδοση δημόσιων προειδοποιήσεων και η υποστήριξη της λήψης αποφάσεων σε υψηλότερο επίπεδο.

Για κάθε βασικό καθήκον, το ΕΣΕ θα πρέπει να καθορίζει στόχους επιχειρησιακών επιδόσεων για τον καθορισμό της μέγιστης αποδεκτής υποβάθμισης των υπηρεσιών κατά τη διάρκεια διαταρακτικών συμβάντων. Οι στόχοι αυτοί θα πρέπει να περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, τη μέγιστη ανεκτή περίοδο διατάραξης, τους στόχους για τον χρόνο αποκατάστασης, την αποδεκτή απώλεια επιχειρησιακών πληροφοριών, τα ελάχιστα επίπεδα στελέχωσης, τη διαθεσιμότητα επικοινωνιών και την ικανότητα λήψης αποφάσεων. Οι στόχοι αυτοί θα πρέπει να καθοδηγούν τον σχεδιασμό του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας και να αποτελούν τη βάση για την αξιολόγηση των επιδόσεων των προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων. Το παράρτημα ΙΙ περιλαμβάνει παραδείγματα στόχων επιχειρησιακών επιδόσεων.

19. Συνιστάται η κατάταξη των βασικών καθηκόντων ανάλογα με την προτεραιότητά τους ή το πόσο επείγον είναι να επανεκκινήσουν.

3.4. **Ανάλυση επιχειρηματικών διαδικασιών και εφεδρικοί πόροι**

20. Με βάση τον κατάλογο των βασικών καθηκόντων, το ΕΣΕ θα πρέπει να διενεργήσει ανάλυση επιχειρηματικών διαδικασιών και να αναπτύξει εφεδρικές λύσεις για τη διασφάλιση της συνέχειας των βασικών καθηκόντων του. Η ανάλυση επιχειρηματικών διαδικασιών θα πρέπει να περιλαμβάνει διεξοδική κατανόηση του τρόπου εκτέλεσης των καθηκόντων, προσδιορίζοντας, για κάθε καθήκον:

α) τις εργασίες από τις οποίες αποτελείται το καθήκον·

β) το χρονοδιάγραμμα και την αλληλουχία των εργασιών, συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας, και τα χρονικά ευαίσθητα στάδια·

γ) τα πρόσωπα που εκτελούν κάθε εργασία, συμπεριλαμβανομένων του απαιτούμενου προφίλ και της απαιτούμενης εμπειρογνωσίας ή κατάρτισης·

δ) τη ροή πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο τα δεδομένα, τα αιτήματα και τα αποτελέσματα διακινούνται μεταξύ φορέων και συστημάτων·

ε) τα πρόσωπα που επικυρώνουν ή εγκρίνουν τη διαδικασία ή τις διαδικασίες·

στ) τους πόρους που χρησιμοποιούνται και τις εισροές από εξωτερικούς παράγοντες που είναι απαραίτητες, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών, συνόλων δεδομένων, υπηρεσιών, προϊόντων, προμηθειών, δημοσιονομικών προβλέψεων, εξοπλισμού, συστημάτων ΤΠΕ και απαιτήσεων τοποθεσίας, όπως ιδιωτικές εταιρείες που παρέχουν ενέργεια ή παρέχουν υπηρεσίες ασφάλειας. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στο επίπεδο διαβάθμισης των πληροφοριών, καθώς και στις αίθουσες και τις συσκευές που χρησιμοποιούνται για τη διαχείρισή τους·

ζ) τα αποτελέσματα που προκύπτουν από το καθήκον, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών, συγκεκριμένων προϊόντων ή υπηρεσιών, ή δράσεων συντονισμού, επικύρωσης ή αδειοδότησης·

η) τον ή τους εξωτερικούς οργανισμούς ή τις ομάδες συμφεροντούχων που λαμβάνουν τα αποτελέσματα·

θ) τις εξαρτήσεις και αλληλεξαρτήσεις που υπάρχουν και είναι επιχειρησιακά απαραίτητες, συμπεριλαμβανομένων των σχέσεων και των συμφωνιών με εξωτερικούς παράγοντες —άλλες αρχές κρατών μελών και συμμετεχόντων κρατών του ΜΠΠΕ, εταίρους πολιτικής προστασίας, φορείς εκμετάλλευσης βασικών υποδομών, παρόχους υπηρεσιών, προμηθευτές κλπ.—, με προσδιορισμό των αναμενόμενων εισροών ή αποτελεσμάτων·

ι) τους εφεδρικούς πόρους και τις εναλλακτικές ρυθμίσεις που είναι διαθέσιμοι.

21. Κατά τη διενέργεια της ανάλυσης επιχειρηματικών διαδικασιών, τα ΕΣΕ καλούνται να λαμβάνουν υπόψη τον πίνακα του παραρτήματος ΙΙΙ.

3.5. **Συνιστώμενες πρακτικές για εναλλακτικές εγκαταστάσεις και εξοπλισμό**

22. Το ΕΣΕ θα πρέπει να διασφαλίζει την ικανότητά του να συνεχίσει να λειτουργεί όταν οι εγκαταστάσεις του καθίστανται προσωρινά απρόσιτες ή μη χρησιμοποιήσιμες, συμπεριλαμβανομένης της διασφάλισης της διαθεσιμότητας βασικού εξοπλισμού.

23. Οι κύριες και εναλλακτικές εγκαταστάσεις και οι προσωρινές λύσεις θα πρέπει να είναι ασφαλείς και να διαθέτουν κατάλληλο επίπεδο διαβάθμισης. Αυτό θα πρέπει να είναι αναλογικό προς τη φύση των κρίσεων που αντιμετωπίζονται και τον ευαίσθητο χαρακτήρα ή τη διαβάθμιση των πληροφοριών που αποτελούν αντικείμενο χειρισμού.

3.6. **Συνιστώμενες πρακτικές για τον εφοδιασμό με ηλεκτρική ενέργεια**

24. Το ΕΣΕ θα πρέπει να διασφαλίζει την ικανότητά του να συνεχίσει να λειτουργεί σε περίπτωση τοπικών διακοπών λειτουργίας ή εκτεταμένων διακοπών ρεύματος.

25. Οι πρωτογενείς και εναλλακτικές εγκαταστάσεις, συμπεριλαμβανομένων των προσωρινών εγκαταστάσεων, θα πρέπει να διαθέτουν ρυθμίσεις για τον εφοδιασμό με ηλεκτρική ενέργεια που να είναι ανθεκτικές και να διαθέτουν εφεδρικά συστήματα, ώστε το ΕΣΕ να μπορεί να συνεχίσει να λειτουργεί και να εκτελεί τα βασικά καθήκοντά του κατά τη διάρκεια μεγάλης κλίμακας διακοπών ρεύματος.

26. Τα μέτρα που καθορίζονται για τα ΕΣΕ θα πρέπει να εφαρμόζονται, κατά περίπτωση, κατά τρόπο που συνάδει με τα εθνικά σχέδια ετοιμότητας αντιμετώπισης κινδύνων στον τομέα της ηλεκτρικής ενέργειας που θεσπίζονται δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2019/941 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([11]) και τα εθνικά σχέδια προληπτικής δράσης και τα σχέδια έκτακτης ανάγκης που θεσπίζονται δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2017/1938 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([12]) για την ασφάλεια του εφοδιασμού με αέριο, καθώς και με τις υφιστάμενες εθνικές ρυθμίσεις διαχείρισης κρίσεων.

3.7. **Συνιστώμενες πρακτικές για συστήματα ΤΠΕ**

27. Το ΕΣΕ θα πρέπει να διασφαλίζει ότι τα συστήματα ΤΠΕ που υποστηρίζουν τις βασικές λειτουργίες του είναι αξιόπιστα και ανθεκτικά. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στα εξής:

α) στη συνέχεια της πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων, έγγραφα και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, συμπεριλαμβανομένης της διαθεσιμότητας επικαιροποιημένων καταλόγων επαφών, στη συνέχεια της επικοινωνίας με το ΚΣΑΕΑ και τα κράτη μέλη και τα συμμετέχοντα κράτη του ΜΠΠΕ, και στη συνέχεια των συστημάτων επεξεργασίας και διαχείρισης για τη συλλογή και την παρακολούθηση πληροφοριών και την καταγραφή των μέτρων που λαμβάνονται·

β) στην ενσωμάτωση τεχνολογίας, με τη διασφάλιση της συμβατότητας και της διαλειτουργικότητας βασικών συστημάτων με εξ αποστάσεως ρυθμίσεις και εναλλακτικές τοποθεσίες, συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας των εν λόγω τοποθεσιών να συνδέονται με το κοινό σύστημα επικοινωνίας και πληροφόρησης έκτακτης ανάγκης (στο εξής: CECIS) και να χειρίζονται διαβαθμισμένες πληροφορίες όταν λειτουργούν εξ αποστάσεως· οι ρυθμίσεις αυτές θα πρέπει να επαληθεύονται μέσω κατάλληλων δοκιμών·

γ) στην ασφάλεια των πληροφοριών και των επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας δημιουργίας διαβαθμισμένων συνδέσεων και ανταλλαγής διαβαθμισμένων επικοινωνιών τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο·

δ) στα αρχεία όλων των τρίτων προμηθευτών των συσκευών και του λογισμικού που χρησιμοποιούνται στο ΕΣΕ.

([11]) Κανονισμός (ΕΕ) 2019/941 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουνίου 2019, σχετικά με την ετοιμότητα αντιμετώπισης κινδύνων στον τομέα της ηλεκτρικής ενέργειας και με την κατάργηση της οδηγίας 2005/89/ΕΚ (ΕΕ L 158 της 14.6.2019, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Κανονισμός (ΕΕ) 2017/1938 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2017, σχετικά με τα μέτρα κατοχύρωσης της ασφάλειας εφοδιασμού με φυσικό αέριο και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 994/2010 (ΕΕ L 280 της 28.10.2017, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στα κυβερνοπεριστατικά ως διακριτή κατηγορία διατάραξης των ΤΠΕ. Το ΕΣΕ θα πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο θέσπισης πρωτοκόλλων συντονισμού με την εθνική αρχή κυβερνοασφάλειας, στο πλαίσιο των ευρύτερων ρυθμίσεων επιχειρησιακής συνέχειας. Τα μέτρα αυτά θα πρέπει να περιλαμβάνουν διαύλους έγκαιρης προειδοποίησης, κοινά πρωτόκολλα αντιμετώπισης περιστατικών και την αποσαφήνιση των ρόλων κατά τη διάρκεια κυβερνοπεριστατικού που επηρεάζει το ΕΣΕ.

3.8. **Συνιστώμενες πρακτικές για τους ανθρώπινους πόρους**

29. Το ΕΣΕ θα πρέπει να διασφαλίζει ότι διαθέτει επαρκές προσωπικό ώστε να παραμένει επιχειρησιακό σε καταστάσεις μειωμένης διαθεσιμότητας προσωπικού, καθώς και ότι το προσωπικό του διαθέτει τα αναγκαία προφίλ και τις αναγκαίες δεξιότητες.

30. Το ΕΣΕ θα πρέπει να μεριμνά για τα ακόλουθα:

α) διασφάλιση της διαθεσιμότητας προσωπικού με τις κατάλληλες δεξιότητες και το κατάλληλο υπόβαθρο, συμπεριλαμβανομένου προσωπικού με εμπειρία στη διαχείριση κρίσεων και, κατά περίπτωση, με την απαιτούμενη διαπίστευση ασφαλείας για τον χειρισμό διαβαθμισμένων πληροφοριών. Το ΕΣΕ θα πρέπει να αναπτύξει και να εφαρμόσει μηχανισμούς επαλήθευσης των επαγγελματικών ικανοτήτων και να παράσχει ολοκληρωμένα προγράμματα ένταξης και συνεχούς κατάρτισης με στόχο τη διατήρηση και την ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού, διασφαλίζοντας ότι το προσωπικό είναι πλήρως προετοιμασμένο να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις ενεργοποιήσεις του ΜΠΠΕ. Η κατάρτιση θα πρέπει επίσης να καλύπτει την πρόληψη διαταράξεων που προκαλούνται από ανθρώπινο σφάλμα ή κακόβουλη δράση, συμπεριλαμβανομένης της βασικής ευαισθητοποίησης για την κυβερνοασφάλεια και την ασφάλεια των πληροφοριών, π.χ. για τον κίνδυνο που ενέχει η κοινωνική μηχανική·

β) παροχή τακτικής κατάρτισης ώστε το προσωπικό να παραμένει ενημερωμένο για τις ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας και τη χρήση εξοπλισμού και συστημάτων ΤΠΕ σε κύριες και εναλλακτικές τοποθεσίες. Το ΕΣΕ θα πρέπει να διερευνήσει το ενδεχόμενο πρόσθετης κατάρτισης του προσωπικού του στη διαχείριση μακροπρόθεσμων καταστροφών και κρίσεων και στις επιχειρήσεις του ΜΠΠΕ·

γ) ανάπτυξη σχεδίων εναλλαγής του προσωπικού κατά τη διάρκεια μακροχρόνιων καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας διαχείρισης έκτακτης ζήτησης. Το ΕΣΕ θα πρέπει να συγκροτήσει ομάδες εργασίας με σαφείς ρόλους και σχέδια διαδοχής, ώστε να βελτιωθεί ο συντονισμός κατά τη διάρκεια κρίσεων·

δ) καθορισμός ρυθμίσεων μεταφοράς ώστε να διασφαλίζεται ότι το βασικό προσωπικό μπορεί να φθάσει στην τοποθεσία όπου υποχρεούται να εκτελέσει τα καθήκοντά του, κατά περίπτωση, είτε στον κύριο χώρο είτε σε εναλλακτικό χώρο είτε σε κινητή μονάδα·

ε) θέσπιση κατάλληλων διασφαλίσεων για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας του προσωπικού·

στ) ανάπτυξη σχεδίων πρόνοιας για το προσωπικό, τα οποία θα καλύπτουν τη σίτιση, το νερό, τη στέγαση, την πρόσβαση σε εγκαταστάσεις ΕΣΕ και την ψυχολογική υποστήριξη, ώστε να βοηθηθεί το προσωπικό να αντιμετωπίσει το άγχος και την κόπωση. Τα σχέδια αυτά θα πρέπει να προβλέπουν παρατεταμένες επιχειρήσεις σε περιορισμένα περιβάλλοντα και να λαμβάνουν υπόψη τις ατομικές ή προσωπικές περιστάσεις του βασικού προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των αναγκών που σχετίζονται με την οικογένεια, κατά περίπτωση·

ζ) θέσπιση πολιτικών για την προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικότητας ώστε να διασφαλίζεται ότι ο σχεδιασμός της συνέχειας συμμορφώνεται με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά τη διάρκεια των περιστατικών αλλά και μετά από αυτά.

31. Τα βασικά καθήκοντα θα πρέπει να υποστηρίζονται από κατάλληλες ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας, διαρθρωμένη και συστηματική αμοιβαία κατάρτιση και τακτικές ασκήσεις, ώστε να μπορούν να εκτελούνται από διάφορα καταρτισμένα μέλη του προσωπικού και να αποφεύγονται τα σημεία συμφόρησης στο προσωπικό. Κανένα από τα βασικά καθήκοντα δεν θα πρέπει να εξαρτάται αποκλειστικά από τη διαθεσιμότητα ενός μόνο μέλους του προσωπικού.

3.9. **Μέτρα πρόληψης και άμβλυνσης για κάθε κατηγορία διαταρακτικού συμβάντος**

32. Στο τμήμα που ακολουθεί παρέχεται ενδεικτικός κατάλογος συνιστώμενων μέτρων πρόληψης και άμβλυνσης για κάθε κατηγορία διαταρακτικού συμβάντος. Μολονότι αυτά τα μέτρα μπορούν να εφαρμοστούν παράλληλα, κάθε κράτος μέλος θα πρέπει να προβεί στις πλέον κατάλληλες και αποτελεσματικές επιλογές με βάση την εντολή, το πλαίσιο, τις περιστάσεις, την ικανότητα, τη δομή του επιχειρησιακού και νομικού πλαισίου του ΕΣΕ και τις πιθανές αιτίες διαταράξεων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τα βασικά καθήκοντα του ΕΣΕ του εκάστοτε κράτους μέλους. Ο κατάλογος δεν προορίζεται να εφαρμοστεί στο σύνολο του ταυτόχρονα, δεδομένου ότι, σε ορισμένες περιπτώσεις, η εφαρμογή ενός μέτρου θα μπορούσε να προσκρούει στην εφαρμογή άλλου μέτρου ή να απαιτεί υπερβολικές επενδύσεις.

33. Συνιστώμενα μέτρα πρόληψης και άμβλυνσης για την αντιμετώπιση της μη διαθεσιμότητας εγκαταστάσεων:

α) γεωγραφική κατανομή του ΕΣΕ σε δύο ή περισσότερα γεωγραφικά χωριστά κέντρα που λειτουργούν ταυτόχρονα, παρέχοντας το ένα στο άλλο εφεδρική υποστήριξη και υποστήριξη σε περίπτωση υπερπλήρωσης των ικανοτήτων ενός εξ αυτών·

β) μετεγκατάσταση σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις υπό τη διαχείριση της αρχής του ΕΣΕ·

γ) προκαθορισμένη μεταφορά του βασικού προσωπικού σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις (μεταξύ άλλων υπό αντίξοες καιρικές συνθήκες)·

δ) εξ αποστάσεως εργασία (με ευελιξία των καθηκόντων που ενδέχεται να εκτελούνται εκτός της φυσικής θέσης του ΕΣΕ)·

ε) κινητές μονάδες διοίκησης και ελέγχου που θα μπορούσαν να φιλοξενούν προσωρινά το βασικό προσωπικό του ΕΣΕ·

στ) ενεργοποίηση ρυθμίσεων σε διοικητικό επίπεδο με άλλες αρχές για τη χρήση των εγκαταστάσεών τους·

ζ) αποκέντρωση.

34. Συνιστώμενα μέτρα πρόληψης και άμβλυνσης για την αντιμετώπιση της διατάραξης του εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια:

α) ενεργοποίηση γεννητριών και τροφοδοτικών αδιάλειπτης παροχής (UPS)·

β) ρυθμίσεις εφοδιασμού κατά προτεραιότητα με καύσιμα και συμφωνίες με παρόχους·

γ) ενεργειακή αυτονομία και εναλλακτικές πηγές ενέργειας για βασικά καθήκοντα·

δ) μεγιστοποίηση της διαθέσιμης δυναμικότητας ηλεκτροπαραγωγής·

ε) μετεγκατάσταση σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις υπό τη διαχείριση της αρχής του ΕΣΕ, στις οποίες ο εφοδιασμός με ηλεκτρική ενέργεια είναι εγγυημένος·

στ) εξ αποστάσεως εργασία σε κτίριο στο οποίο ο εφοδιασμός με ηλεκτρική ενέργεια είναι εγγυημένος·

ζ) κινητές μονάδες διοίκησης και ελέγχου που είναι αυτάρκεις όσον αφορά την ηλεκτρική ενέργεια·

η) ενεργοποίηση ρυθμίσεων σε διοικητικό επίπεδο με άλλες αρχές για τη χρήση των εγκαταστάσεών τους, στις οποίες ο εφοδιασμός με ηλεκτρική ενέργεια είναι εγγυημένος·

θ) αποκέντρωση.

35. Συνιστώμενα μέτρα πρόληψης και άμβλυνσης για την αντιμετώπιση της διατάραξης ή της αστοχίας των συστημάτων ΤΠΕ:

α) εφεδρεία μέσων·

β) τακτικά και ασφαλή εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων αντιγράφων εκτός εγκατάστασης και εκτός διαδικτύου·

γ) εναλλακτικά συστήματα ΤΠΕ, εναλλακτικές πλατφόρμες και εναλλακτικοί δίαυλοι επικοινωνίας·

δ) ομάδες υποστήριξης ΤΠΕ σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή μονάδες άμεσης τεχνικής απόκρισης·

ε) διαδικασίες αντιμετώπισης κυβερνοπεριστατικών σε συντονισμό με την εθνική αρχή κυβερνοασφάλειας·

στ) αντίγραφα, εκτός διαδικτύου, των βασικών καταλόγων επαφών, των βασικών διαδικασιών και των επιχειρησιακών εγγράφων·

ζ) κινητές μονάδες διοίκησης και ελέγχου με πρόσβαση σε κύρια και εφεδρικά συστήματα ΤΠΕ·

η) μετεγκατάσταση σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις υπό τη διαχείριση της αρχής του ΕΣΕ, στις οποίες υπάρχει πρόσβαση σε κύρια και εφεδρικά συστήματα ΤΠΕ·

θ) ενεργοποίηση ρυθμίσεων σε διοικητικό επίπεδο με άλλες αρχές για τη χρήση των εγκαταστάσεών τους, στις οποίες υπάρχει πρόσβαση σε συστήματα ΤΠΕ.

36. Συνιστώμενα μέτρα πρόληψης και άμβλυνσης για την αντιμετώπιση της μεγάλης κλίμακας απουσίας προσωπικού και της απουσίας κρίσιμου βασικού προσωπικού:

α) διαχείριση υπερωριών (βραχυπρόθεσμη λύση)·

β) εκ νέου ανάθεση καθηκόντων στο διαθέσιμο προσωπικό·

γ) προκαθορισμένη δεξαμενή καταρτισμένου προσωπικού από το εσωτερικό του οργανισμού, το οποίο θα είναι διαθέσιμο σε σύντομο χρονικό διάστημα·

δ) προτεραιότητα στην πρόσληψη προσωπικού·

ε) επένδυση στη διατήρηση του βασικού προσωπικού·

στ) στήριξη των οικογενειών του βασικού προσωπικού·

ζ) πρόληψη των σημείων συμφόρησης στο προσωπικό με την ανάθεση εξουσιών και την προώθηση της κοινής ηγεσίας.

37. Το παράρτημα IV παρέχει τεχνική καθοδήγηση για την εφαρμογή καθενός από τα απαριθμούμενα μέτρα.

3.10. **Συνέχεια των επιχειρήσεων στην περίπτωση ενεργοποίησης του ΜΠΠΕ**

38. Για να ενισχυθούν οι επιχειρήσεις του ΜΠΠΕ και να διασφαλιστεί η συνέχειά τους, συνιστώνται οι ακόλουθες δράσεις:

α) όταν η χώρα έχει πρόσβαση στις διευρωπαϊκές υπηρεσίες τηλεματικής μεταξύ διοικήσεων (στο εξής: TESTA) ή στο TESTA-EIRIS (διάδοχος του TESTA), να προσδιορίζεται ο εθνικός συντονιστής TESTA της χώρας· να διασφαλίζεται ότι το σημείο επαφής CECIS της χώρας διαθέτει τα στοιχεία επικοινωνίας του εθνικού συντονιστή TESTA της χώρας και ότι τα εν λόγω στοιχεία παραμένουν επικαιροποιημένα· να διασφαλίζεται ότι το σημείο επαφής CECIS της χώρας κατανοεί το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας της τοπικής/εθνικής πρόσβασής της στην εγχώρια πύλη TESTA·

β) να αναπτυχθούν πρωτόκολλα για τη διάκριση μεταξύ αστοχιών στη συνδεσιμότητα TESTA και αστοχιών στην πλατφόρμα CECIS κατά την υποβολή αιτήματος συνδρομής μέσω του ΜΠΠΕ, καθώς και για να παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αιτημάτων συνδρομής σε περίπτωση διατάραξης της λειτουργίας του TESTA στη χώρα όπου εδρεύει το ΕΣΕ·

γ) κατά περίπτωση, να διερευνηθεί το ενδεχόμενο ρυθμίσεων για αμοιβαία επιχειρησιακή υποστήριξη με άλλες εθνικές αρχές, ώστε να διασφαλιστεί ότι το ΕΣΕ μπορεί να συνεχίσει να εκτελεί τα βασικά καθήκοντά του εάν μια διατάραξη υποβαθμίσει σημαντικά την ικανότητα επιχειρησιακής συνέχειας του ΕΣΕ. Ειδικότερα, σε αυτές τις ρυθμίσεις θα πρέπει να περιλαμβάνονται αρχές με πρόσβαση στο TESTA, ώστε το ΕΣΕ να μπορεί να έχει πρόσβαση στο CECIS από εναλλακτικές εγκαταστάσεις·

δ) κατά περίπτωση, να διερευνηθεί η δυνατότητα διμερών ρυθμίσεων σε διοικητικό επίπεδο για αμοιβαία επιχειρησιακή στήριξη με γειτονικές χώρες που είναι κράτη μέλη ή συμμετέχοντα κράτη στον ΜΠΠΕ, σε περιπτώσεις όπου μια διατάραξη υποβαθμίζει σημαντικά την ικανότητα επιχειρησιακής συνέχειας του ΕΣΕ και οι ρυθμίσεις που αναφέρονται στο στοιχείο β) δεν είναι δυνατές. Οι ρυθμίσεις αυτές θα πρέπει να επιτρέπουν στο ΕΣΕ να χρησιμοποιεί τις εγκαταστάσεις των εν λόγω χωρών και να έχει πρόσβαση στο δίκτυο TESTA·

ε) να παρέχεται κατάρτιση σχετικά με το CECIS στο νέο προσωπικό και να προγραμματίζονται τακτικές ασκήσεις για το προσωπικό·

στ) με βάση την εθνική δομή πολιτικής προστασίας, το σχέδιο συνέχειας θα πρέπει να περιλαμβάνει ρυθμίσεις για τη διασφάλιση απρόσκοπτης επικοινωνίας μεταξύ του ΕΣΕ και άλλων αρμόδιων αρχών οι οποίες, εάν είναι αναγκαίο, είναι εξουσιοδοτημένες να ζητούν την ενεργοποίηση του ΜΠΠΕ·

ζ) το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τους εθνικούς συμφεροντούχους που έχουν στην ιδιοκτησία τους και διαχειρίζονται πόρους του ΜΠΠΕ οι οποίοι δεν ανήκουν στην αρχή του ΕΣΕ, αλλά θα μπορούσαν να διατεθούν για παρέμβαση κατόπιν αιτήματος μέσω του ΜΠΠΕ.

39. Το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται με τη σύσταση της Επιτροπής, της 29ης Νοεμβρίου 2024, σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές της ΕΕ για τη στήριξη του κράτους υποδοχής ([13]), ιδίως όσον αφορά τις ενεργοποιήσεις του ΜΠΠΕ από το ΕΣΕ και τον ρόλο του στην υποστήριξη του κράτους υποδοχής ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Η στήριξη του κράτους υποδοχής ορίζεται στο άρθρο 4 σημείο 9 της απόφασης αριθ. 1313/2013/ΕΕ ως κάθε δράση που αναλαμβάνεται κατά τις φάσεις ετοιμότητας και απόκρισης από χώρα η οποία λαμβάνει ή στέλνει βοήθεια, ή από την Επιτροπή, για την άρση προβλέψιμων παραγόντων στη διεθνή βοήθεια που παρέχεται μέσω του μηχανισμού της Ένωσης. Περιλαμβάνει τη στήριξη των κρατών μελών για τη διευκόλυνση της διέλευσης της βοήθειας από το έδαφός τους.

3.11. **Ενεργοποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας**

40. Ανάλογα με τη φύση και την κλίμακα της διατάραξης, το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας του ΕΣΕ θα πρέπει να καθορίζει διαφορετικά επίπεδα ενεργοποίησης, που περιλαμβάνουν τη μερική ενεργοποίηση, όταν το ΕΣΕ συνεχίζει να επιχειρεί από τις κύριες εγκαταστάσεις του σύμφωνα με προσαρμοσμένες διαδικασίες, και την πλήρη ενεργοποίηση, η οποία απαιτεί μετεγκατάσταση σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις ή άλλες εναλλακτικές ρυθμίσεις.

41. Τα κριτήρια, τα επίπεδα ενεργοποίησης και τα συμβάντα ενεργοποίησης, καθώς και η αρχή που εξουσιοδοτείται να εγκρίνει την ενεργοποίηση, θα πρέπει να καθορίζονται σε εθνικό επίπεδο, σύμφωνα με τη δομή και το επιχειρησιακό πλαίσιο κάθε ΕΣΕ. Ενδεικτικό παράδειγμα ροής ενεργοποίησης παρέχεται στο παράρτημα V.

42. Οι διαδικασίες ενεργοποίησης θα πρέπει να καθιστούν δυνατή την έγκαιρη ενεργοποίηση των ρυθμίσεων συνέχειας για την αντιμετώπιση τρεχουσών αλλά και αναμενόμενων διαταράξεων, συμπεριλαμβανομένων συμβάντων που λαμβάνουν χώρα εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας και συμβάντων για τα οποία υπάρχει εκ των προτέρων προειδοποίηση.

43. Όταν ένα περιστατικό διαταράσσει την επιχειρησιακή συνέχεια του ΕΣΕ, ενεργοποιώντας το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας, το ΕΣΕ θα πρέπει να εξετάζει το ενδεχόμενο κοινοποίησης στο ΚΣΑΕΑ.

3.12. **Κατάρτιση, ασκήσεις και τακτικές δοκιμές**

44. Τα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να συνοδεύονται από τακτική κατάρτιση και τακτικές ασκήσεις και δοκιμές. Συνιστάται να προγραμματίζονται τακτικές συνεδρίες ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης, καθώς και συνεδρίες κατάρτισης και ασκήσεις που αφορούν τα σχέδια συνέχειας. Άλλες τακτικές καταρτίσεις, όπως η κατάρτιση για την ένταξη νέου προσωπικού, θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τα αναγκαία στοιχεία του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας. Θα πρέπει επίσης να εξετάζεται η συμμετοχή εξωτερικών συμφεροντούχων, οι οποίοι θα μπορούσαν να επηρεαστούν από διατάραξη στις δραστηριότητες του ΕΣΕ, σε τακτικές στοχευμένες συνεδρίες ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης, καθώς και σε ασκήσεις.

45. Κατ' ελάχιστον, το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να υποβάλλεται σε δοκιμή σε ετήσια βάση. Θα πρέπει να εξετάζεται το ενδεχόμενο διενέργειας συχνότερων δοκιμών, όταν αυτό δικαιολογείται από τη δομή, το επιχειρησιακό πλαίσιο ή το προφίλ κινδύνου του ΕΣΕ.

3.13. **Αποκατάσταση**

46. Μόλις αμβλυνθούν οι αρνητικές επιπτώσεις του διαταρακτικού συμβάντος, το ΕΣΕ θα πρέπει να διαχειριστεί τη σταδιακή επιστροφή σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία ως διακριτή φάση της επιχειρησιακής συνέχειας: αποκατάσταση είναι η φάση κατά την οποία το ΕΣΕ μεταβαίνει από τις ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας στην κανονική επιχειρησιακή λειτουργία, συμπεριλαμβανομένης της επανεκκίνησης σημαντικών (αλλά μη βασικών) καθηκόντων που ενδέχεται να έχουν ανασταλεί προσωρινά.

47. Το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας θα πρέπει να καθορίζει τις προϋποθέσεις για την έναρξη της φάσης αποκατάστασης, να προσδιορίζει την αρχή που είναι εξουσιοδοτημένη να εγκρίνει τη μετάβαση, καθώς και τα βήματα που απαιτούνται για την ασφαλή επιστροφή σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία.

48. Κατά τη φάση αποκατάστασης θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα σημεία:

α) *Επαλήθευση των προϋποθέσεων αποκατάστασης.* Πριν από τη μετάβαση, το ΕΣΕ θα πρέπει να εξετάζει αν το υποκείμενο διαταρακτικό συμβάν έχει επιλυθεί ή οι επιπτώσεις του έχουν αμβλυνθεί επαρκώς· αν οι κύριες εγκαταστάσεις, τα συστήματα ΤΠΕ και οι δίαυλοι επικοινωνίας είναι εκ νέου πλήρως λειτουργικά· και αν έχει επαληθευθεί η ακεραιότητα των βάσεων δεδομένων και των εγγράφων. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στα δεδομένα που αναπαράγονται κατά τη διάρκεια της διατάραξης, ώστε να αποφευχθεί η απώλεια πληροφοριών που παράγονται κατά τη διάρκεια της εφαρμογής των ρυθμίσεων επιχειρησιακής συνέχειας.

β) *Σταδιακή μετάβαση για τα βασικά καθήκοντα.* Τα βασικά καθήκοντα δεν θα πρέπει να επαναφέρονται ταυτόχρονα. Το ΕΣΕ θα πρέπει να εξετάζει το ενδεχόμενο επαναφοράς τους με αντίστροφη σειρά προτεραιότητας, ξεκινώντας από εκείνα για τα οποία είναι πιο ανεκτή μια σύντομη διακοπή κατά τη διάρκεια της μετάβασης, και διατηρώντας παράλληλα τα καθήκοντα ύψιστης προτεραιότητας στο πλαίσιο των ρυθμίσεων συνέχειας έως ότου επιβεβαιωθεί ότι το κανονικό περιβάλλον είναι σταθερό. Κατά τη διάρκεια της μετάβασης θα πρέπει να χρησιμοποιείται παράλληλη επιχειρησιακή λειτουργία ώστε να μειωθεί ο κίνδυνος αλυσιδωτής αστοχίας.

γ) *Επανεκκίνηση σημαντικών καθηκόντων*. Τα μη βασικά καθήκοντα που ανεστάλησαν προσωρινά κατά τη διάρκεια της διατάραξης θα πρέπει να επανεκκινούν μόνο όταν επιβεβαιωθεί ότι τα βασικά καθήκοντα είναι σταθερά υπό κανονικές ρυθμίσεις. Η σειρά και ο ρυθμός της επανεκκίνησης θα πρέπει να προσαρμοστούν στη διαθεσιμότητα του προσωπικού, λαμβανομένου υπόψη ότι οι ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας συχνά αυξάνουν τον φόρτο εργασίας και την κόπωση του προσωπικού.

δ) *Έλεγχος για πρόσθετα τρωτά σημεία*. Το ΕΣΕ θα πρέπει να ελέγχει ότι οι ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας δεν έχουν εισαγάγει πρόσθετα τρωτά σημεία πριν από την επιστροφή σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία.

49. Τα ΕΣΕ θα πρέπει να ασκούν επίσης τις ακόλουθες δραστηριότητες:

α) *Ενημέρωση μετά το συμβάν*. Για να μπορέσει να προσδιορίσει τι λειτούργησε και τι όχι, το ΕΣΕ θα πρέπει να προγραμματίσει ενημέρωση με τη συμμετοχή όλων των κατηγοριών προσωπικού που συμμετείχαν στην αντίδραση.

β) *Τεκμηρίωση μετά τη δράση*. Το ΕΣΕ θα πρέπει να καταρτίσει ένα δομημένο έγγραφο μετά τη δράση, το οποίο θα συνοψίζει την αλληλουχία των συμβάντων, την ενεργοποίηση των ρυθμίσεων επιχειρησιακής συνέχειας, την εκτέλεση των βασικών καθηκόντων, τα κενά που παρατηρήθηκαν και τα διδάγματα που αντλήθηκαν.

γ) *Ενσωμάτωση των διδαγμάτων που έχουν αντληθεί στο σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας*. Μετά από κάθε διαταρακτικό συμβάν, το οποίο ενεργοποιεί το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας, το ΕΣΕ θα πρέπει να ορίζει καθορισμένο χρονοδιάγραμμα για την επικαιροποίηση του σχεδίου, ώστε να ενσωματώνονται τα διδάγματα που έχουν αντληθεί πριν εξαφανιστούν από την επιχειρησιακή μνήμη. Συνεπώς, το ΕΣΕ θα πρέπει να θεσπίσει διαδικασία για την παρακολούθηση των εντοπισθεισών ελλείψεων και των διορθωτικών μέτρων, καθώς και για την εκ νέου δοκιμή των επικαιροποιημένων μέτρων, όταν αυτό κρίνεται σκόπιμο. Κατά περίπτωση, τα διδάγματα που αντλούνται θα πρέπει επίσης να μετουσιώνονται σε βελτιώσεις των συνήθων δραστηριοτήτων του ΕΣΕ.

3.14. **Στρατηγική επικοινωνίας**

50. Η αποτελεσματική διαχείριση των διαταρακτικών συμβάντων περιλαμβάνει την επικοινωνία, και κάθε ΕΣΕ θα πρέπει να αναπτύξει μια σταθερή στρατηγική επικοινωνίας που θα αναγνωρίζει τις αρμοδιότητες του ΕΣΕ όσον αφορά τη γενική επικοινωνία και την επικοινωνία σε καταστάσεις κρίσης. Η στρατηγική αυτή θα πρέπει να καθοδηγεί τις αποφάσεις και τις δράσεις του ΕΣΕ σχετικά με την ανταλλαγή πληροφοριών κατά τη διάρκεια διαταράξεων, διασφαλίζοντας ότι όλα τα εμπλεκόμενα ή πληττόμενα μέρη λαμβάνουν τις απαραίτητες πληροφορίες και, κατά περίπτωση, μπορούν να ενεργούν αναλόγως, συμβάλλοντας έτσι στην προστασία της φήμης του οργανισμού και στη διατήρηση της εμπιστοσύνης. Το παράρτημα VI περιλαμβάνει προτεινόμενα σημεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από το ΕΣΕ κατά τη χάραξη μιας στιβαρής στρατηγικής επικοινωνίας.

4. **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ ΑΚΡΑΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

51. Η Επιτροπή συνιστά τη διενέργεια προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για τα ΕΣΕ στο πλαίσιο του ΜΠΠΕ. Το παρόν τμήμα παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο σχεδιασμού και αξιολόγησης μιας προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων.

4.1. **Σκοπός και στόχοι**

52. Σκοπός της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων θα πρέπει να είναι η αξιολόγηση της ικανότητας του ΕΣΕ να συνεχίσει να εκτελεί τα βασικά καθήκοντά του υπό διαταρακτικές συνθήκες. Για τον σκοπό αυτό, η προσομοίωση ακραίων καταστάσεων θα πρέπει να λάβει τη μορφή άσκησης περιορισμένης κλίμακας, η οποία να αποσκοπεί στην αξιολόγηση των υφιστάμενων ρυθμίσεων επιχειρησιακής συνέχειας και της εκτέλεσης στοχευμένων βασικών καθηκόντων του ΕΣΕ υπό διαταρακτικές συνθήκες, μεταξύ άλλων υποβάλλοντας σε δοκιμή κύριους αλλά και εναλλακτικούς πόρους.

53. Η προσομοίωση ακραίων καταστάσεων θα πρέπει να επιδιώκει τους ακόλουθους γενικούς στόχους:

α) επανεξέταση, επικαιροποίηση και επικύρωση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας, καθώς και αξιολόγηση της εμπειρογνωσίας, του εξοπλισμού και των ρυθμίσεων του ΕΣΕ που σχετίζονται με την επιχειρησιακή συνέχεια·

β) βελτίωση της κατανόησης των προτεραιοτήτων και των περιορισμών και αλλαγή των αντιλήψεων σε σχέση με την επιχειρησιακή συνέχεια του ΕΣΕ·

γ) εντοπισμός αδυναμιών, κενών, σημείων συμφόρησης και εξαρτήσεων, καθώς και ευκαιριών βελτίωσης του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας και των πόρων που υποστηρίζουν τα βασικά καθήκοντα, τη σχετική κατάρτιση, τον εξοπλισμό και τις ρυθμίσεις του ΕΣΕ·

δ) αξιολόγηση της ικανότητας του βασικού προσωπικού των ΕΣΕ σε διάφορα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένης της διοίκησης, να επιτελούν τους ρόλους και τις αρμοδιότητές τους·

ε) αξιολόγηση του συντονισμού και της επικοινωνίας εντός του οργανισμού αλλά και με εξωτερικούς εταίρους υπό διαταρακτικές συνθήκες.

54. Κατά τον σχεδιασμό της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, συνιστάται να διαμορφώνονται ειδικοί στόχοι για την προσομοίωση ακραίων καταστάσεων, οι οποίοι να είναι μετρήσιμοι και ευθυγραμμισμένοι με τα βασικά καθήκοντα που πρόκειται να υποβληθούν σε δοκιμή.

55. Η προσομοίωση ακραίων καταστάσεων δεν θα πρέπει να αποσκοπεί στον εντοπισμό απειλών που θα μπορούσαν να προκαλέσουν περιστατικά ικανά να διαταράξουν την ομαλή επιχειρησιακή λειτουργία του ΕΣΕ.

4.2. **Πεδίο εφαρμογής**

56. Το πεδίο εφαρμογής της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων θα πρέπει να προσδιορίζει τα ακόλουθα:

α) τους ειδικούς στόχους της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων·

β) τα βασικά καθήκοντα που πρέπει να αξιολογηθούν·

γ) τη φύση και τη διάρκεια της διατάραξης που επηρεάζει τη συνέχεια των επιχειρήσεων·

δ) τους σχετικούς πόρους, συμπεριλαμβανομένων των μελών του προσωπικού και των ρόλων τους, των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και των συστημάτων ΤΠΕ·

ε) τον βαθμό συμμετοχής εξωτερικών συμφεροντούχων.

4.3. **Σενάριο**

57. Μια προσέγγιση βάσει σεναρίου θα πρέπει να καλύπτει τις συνέπειες των περιστατικών (συμβάντων ενεργοποίησης) που ενδέχεται να προκαλέσουν διατάραξη των επιχειρήσεων και, ως εκ τούτου, να ενεργοποιήσουν το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας του ΕΣΕ. Συνιστάται η πραγματοποίηση ασκήσεων σε διαφορετικά σενάρια και η διαφοροποίηση της πολυπλοκότητας των εν λόγω σεναρίων, ώστε να προετοιμαστεί ο οργανισμός για ένα εύρος πιθανών αποτελεσμάτων. Θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα σενάρια είναι απαιτητικά αλλά ρεαλιστικά, ώστε να παρέχονται χρήσιμες πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας. Στο παράρτημα VII παρατίθενται δύο παραδείγματα σεναρίων.

58. Συνιστάται στα ΕΣΕ να χρησιμοποιούν τον ακόλουθο μη εξαντλητικό κατάλογο συμβάντων ενεργοποίησης του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας των ΕΣΕ: μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων (1), διατάραξη του εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια (2), διατάραξη ή αστοχία συστημάτων ΤΠΕ (3) και μεγάλης κλίμακας απουσία προσωπικού και απουσία κρίσιμου βασικού προσωπικού (4).

α) *Συμβάν ενεργοποίησης 1: Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων*. Το κτίριο στο οποίο στεγάζεται το ΕΣΕ έχει υποστεί υλικές ζημιές, είναι απροσπέλαστο ή έχει εκκενωθεί. Οι περιστάσεις αυτές το καθιστούν μη χρησιμοποιήσιμο για αόριστο χρονικό διάστημα.

β) *Συμβάν ενεργοποίησης 2: Διατάραξη του εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια*. Διακοπή στο δίκτυο ηλεκτρικής ενέργειας αφήνει χωρίς ηλεκτρική ενέργεια το κτίριο στο οποίο λειτουργεί το ΕΣΕ. Αυτή η διακοπή ρεύματος συνεχίζεται πέραν της διάρκειας λειτουργίας της εφεδρικής γεννήτριας του ΕΣΕ προτού χρειαστεί ανεφοδιασμός. Εάν η ακριβής διάρκεια της δυναμικότητας καυσίμου της γεννήτριας είναι άγνωστη, η διακοπή θα πρέπει να αντιμετωπιστεί ως αορίστου χρόνου.

γ) *Συμβάν ενεργοποίησης 3: Διατάραξη ή αστοχία των συστημάτων ΤΠΕ*. Λόγω αστοχίας του συστήματος ΤΠΕ, το λογισμικό ή η/οι εφαρμογή/-ές του ΕΣΕ δεν μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά. Η αστοχία αυτή εμποδίζει επίσης την πρόσβαση σε σημαντικές βάσεις δεδομένων, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την απενεργοποίηση των συστημάτων ΤΠΕ για απροσδιόριστο χρονικό διάστημα.

δ) *Συμβάν ενεργοποίησης 4: Μεγάλης κλίμακας απουσία προσωπικού και απουσία κρίσιμου βασικού προσωπικού*. Ένα σημαντικό μέρος του προσωπικού αδυνατεί ξαφνικά να εκπληρώσει τα καθήκοντά του. Η έλλειψη αυτή θα μπορούσε να περιλαμβάνει την απουσία μελών του κρίσιμου βασικού προσωπικού και να οδηγήσει σε καθυστερήσεις στην επιχειρησιακή λειτουργία ή στη διατάραξή της. Η διάρκεια αυτής της μη διαθεσιμότητας αναμένεται να είναι αρκετά μεγάλη ώστε να υπερβαίνει την ικανότητα υπερωριών του υπόλοιπου προσωπικού.

59. Οι προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων θα πρέπει σταδιακά να συνδυάζουν διάφορα διαταρακτικά συμβάντα, ώστε να αξιολογείται η ικανότητα των ΕΣΕ να εξακολουθήσουν να εκτελούν βασικά καθήκοντα κατά τη διάρκεια αλυσιδωτών ή σύνθετων διαταράξεων που επηρεάζουν ταυτόχρονα πολλούς πόρους.

4.4. **Συμμετέχοντες**

60. Συνιστάται ο προσδιορισμός των συμμετεχόντων σύμφωνα με τους καθορισμένους στόχους, τα βασικά καθήκοντα και το σενάριο της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων.

4.5. **Αξιολόγηση, άντληση διδαγμάτων και εφαρμογή βελτιώσεων**

61. Κατά τον σχεδιασμό της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, συνιστάται η καθιέρωση συστήματος αξιολόγησης. Αυτό συμβάλλει στον εντοπισμό κενών και τομέων που επιδέχονται βελτίωση στο σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας, ενώ παράλληλα αξιολογείται η συνολική επιτυχία της άσκησης. Παρέχει επίσης τη βάση για τον μελλοντικό σχεδιασμό και την κατάρτιση σχετικά με την επιχειρησιακή συνέχεια του ΕΣΕ.

62. Συνιστάται η συστηματοποίηση της μορφής της αξιολόγησης, τόσο μετά από πραγματικά συμβάντα όσο και μετά από ασκήσεις ή δραστηριότητες κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένων των προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων. Για τους σκοπούς της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, συνιστάται στα ΕΣΕ να χρησιμοποιούν τον πίνακα αξιολόγησης που παρέχεται στο παράρτημα VIII. Αυτός ο πίνακας αξιολόγησης προτείνει την αξιολόγηση της επιχειρησιακής συνέχειας από δύο συμπληρωματικές οπτικές γωνίες:

α) συμμόρφωση με το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας, και

β) *διατήρηση των βασικών καθηκόντων και επίτευξη προκαθορισμένων στόχων επιδόσεων*.

63. Επιπλέον, ο πίνακας που περιλαμβάνεται στο παράρτημα IX αποσκοπεί στην υποστήριξη των ΕΣΕ όσον αφορά τη σύνταξη της αξιολόγησης, και τον προσδιορισμό των διδαγμάτων που αντλήθηκαν και των προτεινόμενων βελτιώσεων. Το παράρτημα X περιλαμβάνει υπόδειγμα ερωτηματολογίου που αποσκοπεί στη συγκέντρωση παρατηρήσεων από τους συμμετέχοντες.

64. Τα κράτη μέλη και τα συμμετέχοντα κράτη στον ΜΠΠΕ καλούνται να ανταλλάξουν μη ευαίσθητα διδάγματα που αντλήθηκαν και προτεινόμενες βελτιώσεις με το ΚΣΑΕΑ μετά τη διεξαγωγή προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων στο ΕΣΕ κάθε χώρας.

Βρυξέλλες, 29 Οκτωβρίου 2026.

Για την Επιτροπή
Hadja LAHBIB
Μέλος της Επιτροπής

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I

Κατηγορίες διαταρακτικών συμβάντων

Μπορούν να προσδιοριστούν τέσσερις διαφορετικές κατηγορίες διαταρακτικών συμβάντων για τους σκοπούς της επιχειρησιακής συνέχειας και των προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων για τα ΕΣΕ στο πλαίσιο του ΜΠΠΕ:

— *Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων:* Οι εγκαταστάσεις του ΕΣΕ δεν μπορούν πλέον να χρησιμοποιηθούν λόγω φυσικού ή επιχειρησιακού περιστατικού που εμποδίζει ή περιορίζει σοβαρά την πρόσβαση στο κτίριο ή τη χρήση του, είτε προσωρινά είτε μόνιμα. Στα παραδείγματα περιλαμβάνονται επίσης ο αποκλεισμός από βασικές οδούς πρόσβασης, οι υλικές ζημίες σε γειτονικά κτίρια και οι αστοχίες ή τα προβλήματα που επηρεάζουν τις υπηρεσίες κοινής ωφελείας και τις εγκαταστάσεις, όπως το νερό, τη θέρμανση, τον εξαερισμό ή τα συστήματα ασφάλειας [1]. Τα περιστατικά αυτά μπορεί επίσης να διαταράξουν την κανονική δραστηριότητα του ΕΣΕ διότι εξαναγκάζουν σε εκκένωση των εγκαταστάσεων, εμποδίζουν την πρόσβαση σε αυτές ή τις καθιστούν μη χρησιμοποιήσιμες.

— *Διατάραξη του εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια*: Διακοπή ρεύματος που επηρεάζει τις εγκαταστάσεις του ΕΣΕ. Μια μεγάλης διάρκειας διακοπή ρεύματος μπορεί να οδηγήσει σε περιστατικό αδυναμίας παροχής καυσίμου για τις εφεδρικές γεννήτριες. Μπορεί επίσης να έχει αντίκτυπο στα συστήματα που εξαρτώνται από την ηλεκτρική ενέργεια, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων ΤΠΕ.

— *Διατάραξη ή αστοχία των συστημάτων ΤΠΕ:* το λογισμικό ή οι εφαρμογές του ΕΣΕ δεν είναι σε θέση να λειτουργήσουν αποτελεσματικά. Η αστοχία αυτή μπορεί να λάβει διάφορες μορφές, όπως απώλεια πρόσβασης λόγω ζητημάτων επαλήθευσης ταυτότητας, σοβαρή υποβάθμιση των επιδόσεων, αλλοίωση ή μη διαθεσιμότητα δεδομένων, αστοχία διεπαφών με εξωτερικά συστήματα ή διατάραξη μετά από επικαιροποιήσεις ή περιστατικό κυβερνοασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων όπως η παράνομη εκπροσώπηση κύριου συστήματος του ΕΣΕ, η οποία μπορεί να οδηγήσει στη διάδοση παραποιημένων πληροφοριών από το ΕΣΕ.

— *Μεγάλης κλίμακας απουσία προσωπικού ή απουσία κρίσιμου βασικού προσωπικού*: σημαντικός αριθμός βασικού προσωπικού δεν είναι σε θέση να αποκτήσει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις ή είναι με άλλον τρόπο αδύνατο να εργαστεί. Η κατάσταση επιδεινώνεται όταν τα βασικά καθήκοντα εξαρτώνται από ένα μόνο άτομο ή μια μικρή ομάδα κρίσιμου βασικού προσωπικού, του οποίου η μη προγραμματισμένη απουσία ή μη διαθεσιμότητα προκαλεί διατάραξη.

Οι τέσσερις αυτές κατηγορίες παρέχουν ένα πλαίσιο για την κατανόηση των μέτρων που απαιτούνται για την άμβλυνση των διαταράξεων. Ωστόσο, τα διαταρακτικά συμβάντα μπορούν επίσης να προκληθούν από άλλα περιστατικά, όπως μια αιφνίδια εισροή πληροφοριών που υπερβαίνει την ικανότητα του ΕΣΕ να τη διαχειριστεί ή η διάδοση ψευδών πληροφοριών που απαιτεί πόρους του ΕΣΕ για την επαλήθευση και τη διάδοση ακριβών πληροφοριών.

Επιπλέον, τα διαταρακτικά περιστατικά μπορούν να είναι διασυνδεδεμένα και ένα μεμονωμένο συμβάν μπορεί να επηρεάσει διάφορους τομείς ταυτόχρονα. Για παράδειγμα, μια πυρκαγιά μπορεί να καταστήσει τις εγκαταστάσεις μη προσβάσιμες, προκαλώντας παράλληλα διακοπή ρεύματος και καταστρέφοντας συστήματα ΤΠΕ και δεδομένα. Μπορούν επίσης να προκύψουν από εσκεμμένες ή κακόβουλες ενέργειες, συμπεριλαμβανομένων περιστατικών στον κυβερνοχώρο και υβριδικών δραστηριοτήτων, καθώς και από διάφορα περιστατικά που εκτυλίσσονται παράλληλα, με αποτέλεσμα να εντείνεται ο συνολικός αντίκτυπός τους. Ως εκ τούτου, τα ΕΣΕ πρέπει να αναπτύξουν ένα ολοκληρωμένο σχέδιο απόκρισης που θα αντιμετωπίζει κάθε κατηγορία χωριστά, θα εξετάζει τα συνδυασμένα αποτελέσματά τους και θα προετοιμάζεται για την πιθανότητα ταυτόχρονων διαταράξεων, ώστε να διασφαλίζεται η συνέχεια των δραστηριοτήτων τους.

[1] Η διατάραξη του εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια και η διατάραξη ή αστοχία των συστημάτων ΤΠΕ θεωρούνται διαφορετικές κατηγορίες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Παραδείγματα στόχων επιχειρησιακών επιδόσεων

Ικανότητα	Ενδεικτικός επιχειρησιακός στόχος (να αξιολογηθεί και να προσαρμοστεί στις εθνικές απαιτήσεις)
Αρχική επίγνωση της κατάστασης	εντός 15 λεπτών
Ενεργοποίηση ρυθμίσεων επιχειρησιακής συνέχειας	εντός 30 λεπτών
Καθορισμός εναλλακτικών επικοινωνιών	εντός 30 λεπτών
Λειτουργικότητα εναλλακτικής τοποθεσίας κέντρου διοίκησης	εντός 2 ωρών
Ικανότητα υποστήριξης αποφάσεων	χωρίς διακοπή, όποτε είναι δυνατόν
Αυτονομία όσον αφορά τα καύσιμα	τουλάχιστον 72 ώρες
Αυτονομία όσον αφορά τα τρόφιμα και το νερό	τουλάχιστον 72 ώρες
Λειτουργικότητα CECIS	εντός 60 λεπτών
Πρώτη έκθεση επιχειρησιακής κατάστασης προς το ΚΣΑΕΑ	εντός του πρώτου κύκλου υποβολής επιχειρησιακών εκθέσεων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III

Πίνακας για την υποστήριξη της ανάλυσης επιχειρηματικών διαδικασιών

Βασικό καθήκον 1	*Ονομασία αυτού του καθήκοντος.*
Περιγραφή	*Συμπεριλάβετε περιγραφή του καθήκοντος αυτού, συμπεριλαμβανομένων των επιμέρους εργασιών που περιλαμβάνει.*
Εισροές	*Απαριθμήστε τις εισροές (πληροφορίες, σύνολα δεδομένων, υπηρεσίες, προϊόντα, προμήθειες, προβλέψεις προϋπολογισμού, εξοπλισμός, συστήματα ΤΠΕ και απαιτήσεις τοποθεσίας) που απαιτούνται για την ολοκλήρωση αυτού του καθήκοντος και τις εξωτερικές οντότητες που τις παρέχουν, κατά περίπτωση.*
Εκροές	*Παραθέστε τις πληροφορίες, το/τα προϊόν/-τα, την/τις υπηρεσία/-ες ή την/τις δράση/-εις που προκύπτουν από αυτό το καθήκον και προσδιορίστε τον/τους (εξωτερικό/-ούς) οργανισμό/-ούς, την/τις οντότητα/-ες ή την/τις σχετική/-ές ομάδα/-ες που τις λαμβάνει/-ουν.*
Ηγεσία (επικύρωση ή εξουσιοδότηση)	*Απαριθμήστε τις θέσεις με ρόλο επικύρωσης ή εξουσιοδότησης που είναι απαραίτητες για την ολοκλήρωση αυτού του καθήκοντος, κατά περίπτωση.*
Βασικό προσωπικό	*Παραθέστε τις θέσεις βασικού προσωπικού, καθώς και το προφίλ, την εμπειρογνωσία και την κατάρτισή τους, κατά περίπτωση, π.χ. όσον αφορά την εξουσιοδότηση ασφαλείας.*
Εγκατάσταση	*Απαριθμήστε τον/τους φυσικό/-ούς χώρο/-ους ή τις εγκαταστάσεις από όπου εκτελείται το βασικό καθήκον.*
Εξοπλισμός και συστήματα	*Απαριθμήστε τον εξοπλισμό, τα συστήματα και τις διατάξεις που απαιτούνται για την ολοκλήρωση αυτού του καθήκοντος. Σε αυτά θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται ασφαλείς χώροι, υπολογιστές για κρυπτογραφημένες επικοινωνίες, συστοιχίες βίντεο (videowalls), αίθουσες συνεδριάσεων υψηλού επιπέδου, εξοπλισμός για βιντεοδιασκέψεις και υπολογιστές με πρόσβαση στις διευρωπαϊκές υπηρεσίες τηλεματικής μεταξύ διοικήσεων (TESTA) κ.λπ.*
Βασικά αρχεία	*Απαριθμήστε τα δεδομένα και τις πληροφορίες που απαιτούνται για την εκπλήρωση του καθήκοντος.*
Εξαρτήσεις και αλληλεξαρτήσεις	*Απαριθμήστε τις σχέσεις ή τις ρυθμίσεις μεταξύ των στοιχείων που προσδιορίζονται ανωτέρω και προσδιορίστε, κατά περίπτωση, τη φύση της σχέσης ή της ρύθμισης, τις βασικές υπηρεσίες που απαιτούνται (π.χ. παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, ΤΠΕ κ.λπ.), τον αντίκτυπο σε περίπτωση διατάραξης μιας υπηρεσίας ή εφοδιασμού, καθώς και τις συμφωνίες με τις οντότητες που παρέχουν τις εν λόγω υπηρεσίες ή τον εν λόγω εφοδιασμό. Η αξιολόγηση θα πρέπει επίσης να περιγράφει τις αλληλεξαρτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των αλυσιδωτών επιπτώσεων όταν η διατάραξη μιας υπηρεσίας (για παράδειγμα της ηλεκτρικής ενέργειας ή των συστημάτων ΤΠΕ) επηρεάζει άλλες υπηρεσίες και, ως εκ τούτου, ενισχύει τον επιχειρησιακό αντίκτυπο.*
Εφεδρικά μέσα	*Απαριθμήστε τους εναλλακτικούς πόρους ή ρυθμίσεις που θα ενεργοποιούνταν για τη συνέχιση του καθήκοντος εάν οι κύριοι πόροι ή ρυθμίσεις επηρεάζονταν από το διαταρακτικό συμβάν.*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

Κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή μέτρων άμβλυνσης και πρόληψης

Στην παρούσα ενότητα παρέχεται καθοδήγηση για την εφαρμογή μέτρων άμβλυνσης και πρόληψης, ανά κατηγορία διαταρακτικού συμβάντος. Για να αποφευχθεί η επανάληψη, τα μέτρα που μπορούν να εφαρμοστούν σε διάφορες κατηγορίες διαταρακτικών συμβάντων περιγράφονται λεπτομερώς μόνο μία φορά στην πρώτη εφαρμοστέα κατηγορία.

— Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων:

  — *Γεωγραφική κατανομή του ΕΣΕ σε δύο ή περισσότερα γεωγραφικά χωριστά κέντρα που λειτουργούν ταυτόχρονα, παρέχοντας το ένα στο άλλο εφεδρική υποστήριξη και υποστήριξη σε περίπτωση υπερπλήρωσης των ικανοτήτων ενός εξ αυτών.* Κάθε τοποθεσία θα πρέπει να λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση και να είναι πλήρως εξοπλισμένη για τη διαχείριση ολόκληρου του φόρτου εργασίας σε περίπτωση που η άλλη ή οι άλλες τοποθεσίες καταστούν προσωρινά μη λειτουργικές. Επιπλέον, οι τοποθεσίες θα πρέπει να επιλέγονται βάσει ανάλυσης κινδύνου των διαφόρων ζωνών κινδύνου και της προσβασιμότητας, με κύριες και εναλλακτικές τοποθεσίες σε διαφορετικές ζώνες κινδύνου και πρόσβαση μέσω διαφορετικών οδών μεταφοράς. Για παράδειγμα, σε σεισμογενείς περιοχές, οι τοποθεσίες θα πρέπει να βρίσκονται σε διαφορετικές τεκτονικές πλάκες· σε περιοχές που είναι επιρρεπείς σε πλημμύρες, θα πρέπει να βρίσκονται σε σαφώς διαφορετικά υψόμετρα ή σε διαφορετικές λεκάνες απορροής ποταμών.

  — *Μετεγκατάσταση σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις υπό τη διαχείριση της αρχής του ΕΣΕ.* Εξετάστε το ενδεχόμενο δημιουργίας τουλάχιστον δύο εναλλακτικών τοποθεσιών. Η μία θα πρέπει να βρίσκεται κοντά στις κύριες εγκαταστάσεις, ώστε να διευκολύνεται η ταχεία μετεγκατάσταση και η ταχεία επανέναρξη των βασικών καθηκόντων. Η άλλη θα πρέπει να είναι αρκετά μακριά ώστε να διασφαλίζεται ότι σημαντικά διαταρακτικά συμβάντα, όπως οι πλημμύρες ή οι χιονοθύελλες, δεν επηρεάζουν ταυτόχρονα και τις δύο τοποθεσίες. Κατοχυρώστε την ασφάλεια των πληροφοριών και των επικοινωνιών και τη συμβατότητα του βασικού εξοπλισμού και των βασικών συστημάτων ΤΠΕ — όπως το CECIS ή ο εξοπλισμός που απαιτείται για διαβαθμισμένες επικοινωνίες— τόσο στις κύριες όσο και στις εναλλακτικές εγκαταστάσεις.

  — *Προκαθορισμένη μεταφορά του βασικού προσωπικού σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις (μεταξύ άλλων υπό αντίξοες καιρικές συνθήκες).* Για τη διασφάλιση επαρκούς στελέχωσης, θεσπίστε ρυθμίσεις για τη μεταφορά του βασικού προσωπικού σε περίπτωση ενεργοποίησης του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας που περιλαμβάνει τη χρήση εναλλακτικών εγκαταστάσεων ή κινητών μονάδων που εργάζονται εξ αποστάσεως. Εξετάστε τις πιθανές επιπτώσεις στις οδούς μεταφορών, όπως η κυκλοφοριακή συμφόρηση και η παρακώλυση λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών, αστοχίας των υποδομών, πολιτικών αναταραχών ή άλλων αιτιών.

  — *Εξ αποστάσεως εργασία (με ευελιξία των καθηκόντων που ενδέχεται να εκτελούνται εκτός της φυσικής θέσης του ΕΣΕ).* Προσδιορίστε ποια βασικά καθήκοντα ή στάδια που αποτελούν μέρος των βασικών καθηκόντων μπορούν να εκτελεστούν εξ αποστάσεως. Αυτό θα μπορούσε να είναι δυνατό διότι τα εν λόγω καθήκοντα/στάδια δεν βασίζονται σε εξοπλισμό ή συστήματα που υπάρχει αποκλειστικά στις κύριες φυσικές εγκαταστάσεις. Εξετάστε το ενδεχόμενο κατάρτισης σχεδίου ή συστήματος έκτακτης ανάγκης για την αναδιάρθρωση των αρμοδιοτήτων του προσωπικού, το οποίο θα επιτρέπει σε ορισμένα μέλη του προσωπικού να εργάζονται από το σπίτι, ενώ άλλα θα μετεγκαθίστανται σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις.

  — *Κινητές μονάδες διοίκησης και ελέγχου που θα μπορούσαν να φιλοξενούν προσωρινά το βασικό προσωπικό του ΕΣΕ.* Οι μονάδες αυτές θα πρέπει να υποστηρίζουν την εκτέλεση βασικών καθηκόντων από ένα κινητό περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε επιχειρησιακά συστήματα πληροφοριών και στο CECIS. Ο απαιτούμενος εξοπλισμός και το επίπεδο αυτάρκειάς τους θα πρέπει να έχουν καθοριστεί ώστε να διασφαλίζεται η επιχειρησιακή ετοιμότητα. Θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να διατηρούν τη συνέχεια των επιχειρήσεων ως προσωρινή εφεδρική υποστήριξη για τις κύριες εγκαταστάσεις για προκαθορισμένο χρονικό διάστημα.

  — *Ενεργοποίηση ρυθμίσεων σε διοικητικό επίπεδο με άλλες αρχές για τη χρήση των εγκαταστάσεών τους.* Συνάψτε συμφωνίες με άλλες εθνικές ή υποεθνικές αρχές για την προσωρινή κοινή χρήση των εγκαταστάσεών τους. Αξιολογήστε τη διάταξη, τα συστήματα, τον εξοπλισμό και τα μέτρα ασφάλειας που απαιτούνται για την αποτελεσματική εκτέλεση των βασικών καθηκόντων. Διασφαλίστε ότι οι συμφωνίες αυτές περιλαμβάνουν τακτικές ασκήσεις ετοιμότητας και διεξάγετε ελέγχους για να επικυρώσετε την ετοιμότητα και την καταλληλότητα των εν λόγω εναλλακτικών εγκαταστάσεων.

  — *Αποκέντρωση:* Διασφαλίστε την ύπαρξη ρυθμίσεων και θεσπίστε σύστημα για την ανάθεση καθηκόντων σε άλλες εθνικές αρχές.

— Διακοπή του εφοδιασμού με ηλεκτρική ενέργεια:

— *Ενεργοποίηση γεννητριών και UPS*. Παράσχετε γεννήτριες και συστήματα UPS μεγέθους το οποίο διασφαλίζει τη συνέχεια των βασικών καθηκόντων του ΕΣΕ για καθορισμένο ελάχιστο χρονικό διάστημα. Η ισχύς τους θα πρέπει να είναι επαρκής για την υποστήριξη των επιχειρησιακών απαιτήσεων σε περίπτωση παρατεταμένων διακοπών ρεύματος. Οι γεννήτριες και τα συστήματα UPS θα πρέπει να υποβάλλονται σε τακτικές δοκιμές ώστε να διασφαλίζεται η επιχειρησιακή ετοιμότητα.

— *Ρυθμίσεις και συμφωνίες με παρόχους για τον εφοδιασμό με καύσιμα κατά προτεραιότητα*. Οι ρυθμίσεις εφοδιασμού με καύσιμα θα πρέπει να διασφαλίζουν τη συνέχιση των εργασιών και να βασίζονται στην ικανότητα επιτόπιας αποθήκευσης καυσίμων και στην αναμενόμενη κατανάλωση καυσίμων. Πρόσθετα μέτρα μπορεί να περιλαμβάνουν τη διαθεσιμότητα κινητών δεξαμενών καυσίμων με συστήματα άντλησης και/ή συμφωνίες εφοδιασμού κατά προτεραιότητα με γειτονικούς παρόχους καυσίμων.

— *Ενεργειακή αυτονομία και εναλλακτικές πηγές ενέργειας για βασικά καθήκοντα*. Το ΕΣΕ θα πρέπει, όπου είναι δυνατόν, να είναι σε θέση να λειτουργεί ανεξάρτητα από το εθνικό δίκτυο ηλεκτρικής ενέργειας. Εάν το δίκτυο πέσει για αρκετές ημέρες, όπως μπορεί να συμβεί κατά τη διάρκεια μεγάλων καταστροφών, η επιχειρησιακή συνέχεια θα μπορούσε να διατηρηθεί μέσω διαφοροποιημένων πηγών ενέργειας και ενός αυτόνομου μικροδικτύου: για παράδειγμα, μέσω αιολικού ή ηλιακού μικροδικτύου. Εξετάστε το ενδεχόμενο εγκατάστασης εναλλακτικών πηγών ενέργειας, όπως φωτοβολταϊκά πάνελ με αποθήκευση σε μπαταρίες, οι οποίες θα έχουν μέγεθος τέτοιο ώστε να παρέχουν επαρκή ενέργεια για τα βασικά καθήκοντα του ΕΣΕ.

— *Μεγιστοποίηση της διαθέσιμης δυναμικότητας ηλεκτροπαραγωγής*. Θέσπιση εσωτερικών πρωτοκόλλων για τη μεγιστοποίηση της διαθέσιμης δυναμικότητας ηλεκτροπαραγωγής μέσω του περιορισμού της χρήσης μη απαραίτητου εξοπλισμού και της σταδιακής αποσύνδεσης φορτίων που δεν απαιτούνται για τη στήριξη βασικών καθηκόντων, με αποτέλεσμα την επέκταση της αυτονομίας της εφεδρικής ισχύος χωρίς πρόσθετες επενδύσεις.

— *Μετεγκατάσταση σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις υπό τη διαχείριση της αρχής του ΕΣΕ με εφοδιασμό με ηλεκτρική ενέργεια* (οι σχετικές συστάσεις παρατίθενται στο σημείο «Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων»)

— *Εξ αποστάσεως εργασία σε κτίριο στο οποίο ο εφοδιασμός με ηλεκτρική ενέργεια είναι εγγυημένος* (οι σχετικές συστάσεις παρατίθενται στο σημείο «Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων»)

— *Κινητές μονάδες διοίκησης και ελέγχου που είναι αυτάρκεις όσον αφορά την ηλεκτρική ενέργεια* (οι σχετικές συστάσεις παρατίθενται στο σημείο «Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων»)

— *Ενεργοποίηση ρυθμίσεων σε διοικητικό επίπεδο με άλλες αρχές για τη χρήση των εγκαταστάσεών τους, στις οποίες ο εφοδιασμός με ηλεκτρική ενέργεια είναι εγγυημένος* (οι σχετικές συστάσεις παρατίθενται στο σημείο «Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων»)

— *Αποκέντρωση* (οι σχετικές συστάσεις παρατίθενται στο σημείο «Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων»)

— Διατάραξη ή αστοχία των συστημάτων ΤΠΕ:

— *Εφεδρεία μέσων*. Η εφεδρεία μέσων διασφαλίζει ότι η αστοχία μιας συνιστώσας δεν διακόπτει το καθήκον που αυτή υποστηρίζει. Το ΕΣΕ θα πρέπει να εφαρμόζει εφεδρεία μέσων σε συμπληρωματικά επίπεδα: i) εξοπλισμός (αντίγραφα βασικών συνιστωσών), ii) συνδεσιμότητα (πολλαπλοί πάροχοι και διαφορετικές διαδρομές πρόσβασης, και iii) εφαρμογές και δεδομένα (αντίγραφα βασικών βάσεων δεδομένων και εγγράφων σε δευτερεύοντα ιστότοπο). Οι ρυθμίσεις εφεδρείας μέσων θα πρέπει να έχουν επαρκή δυναμικότητα για τη διατήρηση των λειτουργιών σε περίπτωση αστοχίας του κύριου περιβάλλοντος ΤΠΕ και θα πρέπει να δοκιμάζονται περιοδικά ώστε να διασφαλίζεται η ετοιμότητα και η απρόσκοπτη μετάβαση σε εφεδρεία σε περίπτωση διατάραξης. Πρέπει να αποφεύγουν τις κοινές εξαρτήσεις με το πρωτογενές σύστημα, όπως η ίδια πηγή ενέργειας, ο ίδιος πάροχος ή η ίδια υλική υποδομή, που θα μπορούσαν να επηρεαστούν από αστοχία ταυτόχρονα.

— Οι γραμμές οπτικών ινών είναι ιδιαίτερα ευάλωτες στη μετατόπιση του εδάφους, η οποία μπορεί να προκαλέσει εξασθένιση ή απώλεια σήματος και διακοπές παροχής υπηρεσίας. Για την άμβλυνση αυτού του κινδύνου, η μετάβαση σε εφεδρεία βάσει δορυφόρου συνιστάται ως σύνηθες μέτρο εφεδρείας, το οποίο επιτρέπει στο εφεδρικό δίκτυο να διατηρεί την ίδια επίγνωση της κατάστασης με το κύριο δίκτυο. Ο κατοπτρισμός γεωγραφικών δεδομένων θα πρέπει να είναι ενεργού-ενεργού τύπου (active-active), με το πρωτογενές και το εφεδρικό περιβάλλον να διατηρούνται συγχρονισμένα, ώστε και τα δύο να μπορούν να χρησιμοποιηθούν απρόσκοπτα. Αυτή η προσέγγιση εφεδρείας μέσων και κατοπτρισμού υποστηρίζει την υψηλή διαθεσιμότητα και τις υψηλές επιδόσεις στα δίκτυα οπτικών ινών.

— *Τακτικά και ασφαλή εφεδρικά αντίγραφα δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων αντιγράφων εκτός εγκατάστασης και εκτός διαδικτύου*. Θεσπίστε και διατηρήστε δομημένη εφεδρική πολιτική για όλα τα δεδομένα και τις παραμετροποιήσεις που απαιτούνται για τις λειτουργίες των ΕΣΕ. Η πολιτική αυτή θα πρέπει να καθορίζει τι εφεδρικά αντίγραφα δημιουργούνται, πόσο συχνά, πού αποθηκεύονται τα εφεδρικά αντίγραφα (συμπεριλαμβανομένων αντιγράφων εκτός εγκατάστασης ή εκτός διαδικτύου) και ποιος είναι υπεύθυνος για τη διαχείρισή τους. Τα εφεδρικά αντίγραφα θα πρέπει να κρυπτογραφούνται και να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

— *Εναλλακτικά συστήματα ΤΠΕ και δίαυλοι επικοινωνίας*. Δημιουργία εναλλακτικών εργαλείων και διαύλων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε περίπτωση αστοχίας των πρωτογενών συστημάτων ή δικτύων ΤΠΕ. Σε αυτά μπορεί να περιλαμβάνονται δορυφορικές επικοινωνίες, υψηλής συχνότητας (HF), πολύ υψηλής συχνότητας (VHF) ή υπερυψηλής συχνότητας (UHF) κινητές μονάδες ραδιοεπικοινωνιών, αναλογικές τηλεφωνικές γραμμές, ασφαλείς εφαρμογές αποστολής μηνυμάτων ή διαδικτυακές πλατφόρμες που φιλοξενούνται εκτός της κύριας υποδομής. Το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει πότε και πώς να στραφεί σε αυτές τις εναλλακτικές λύσεις.

— *Ομάδες υποστήριξης ΤΠΕ σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή μονάδες άμεσης τεχνικής απόκρισης*. Διαμορφώστε ταχεία πρόσβαση σε υποστήριξη ΤΠΕ, είτε παρέχεται εσωτερικά (εντός του οργανισμού) είτε από εξωτερικό πάροχο, με τον καθορισμό σαφών ρυθμίσεων διαθεσιμότητας και απόκρισης, ώστε να μπορεί να κινητοποιηθεί γρήγορα η τεχνική βοήθεια όταν χρειάζεται για να διασφαλιστεί η ταχεία αποκατάσταση των συστημάτων ΤΠΕ.

— *Διαδικασίες αντιμετώπισης κυβερνοπεριστατικών σε συντονισμό με την εθνική αρχή κυβερνοασφάλειας*. Θεσπίστε πρωτόκολλα συντονισμού με την εθνική αρχή κυβερνοασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων διαύλων έγκαιρης προειδοποίησης, κοινών διαδικασιών αντιμετώπισης περιστατικών και σαφώς καθορισμένων ρόλων και αρμοδιοτήτων κατά τη διάρκεια κυβερνοπεριστατικού που επηρεάζει το ΕΣΕ.

— *Αντίγραφα, εκτός διαδικτύου, των βασικών καταλόγων επαφών, των βασικών διαδικασιών και των επιχειρησιακών εγγράφων*. Πληροφορίες όπως κατάλογοι επαφών, διαδικασίες περιστατικών και βασικά υποδείγματα θα πρέπει να είναι διαθέσιμα σε μορφότυπους που μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωρίς πρόσβαση στα κύρια συστήματα ΤΠΕ.

— *Κινητές μονάδες διοίκησης και ελέγχου με πρόσβαση σε κύρια και εφεδρικά συστήματα ΤΠΕ* (οι σχετικές συστάσεις παρατίθενται στο σημείο «Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων»)

— *Μετεγκατάσταση σε εναλλακτικές εγκαταστάσεις υπό τη διαχείριση της αρχής του ΕΣΕ, στις οποίες υπάρχει πρόσβαση σε κύρια και εφεδρικά συστήματα ΤΠΕ* (οι σχετικές συστάσεις παρατίθενται στο σημείο «Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων»)

— *Ενεργοποίηση ρυθμίσεων σε διοικητικό επίπεδο με άλλες αρχές για τη χρήση των εγκαταστάσεών τους, στις οποίες υπάρχει πρόσβαση σε συστήματα ΤΠΕ* (οι σχετικές συστάσεις παρατίθενται στο σημείο «Μη διαθεσιμότητα εγκαταστάσεων»)

— Μεγάλης κλίμακας απουσία προσωπικού και απουσία κρίσιμου βασικού προσωπικού:

— *Διαχείριση υπερωριών (βραχυπρόθεσμη λύση)*. Θεσπίστε πρωτόκολλο για τις υπερωρίες το οποίο καθορίζει: σαφή κριτήρια ενεργοποίησης για το πότε μπορούν να πραγματοποιηθούν υπερωρίες· ποιος μπορεί να τις εγκρίνει· καθορισμένα όρια (μέγιστη διάρκεια βάρδιας, μέγιστες εβδομαδιαίες ώρες και μέγιστες διαδοχικές ημέρες)· ελάχιστες περιόδους ανάπαυσης μεταξύ βαρδιών και μετά τη συμπλήρωση των μέγιστων εβδομαδιαίων ωρών ή των μέγιστων διαδοχικών ημερών· ένα δίκαιο σύστημα εναλλαγής, ώστε να μη ζητούνται επανειλημμένα από το ίδιο προσωπικό· σύστημα τήρησης αρχείων για τις υπερωρίες· προκαθορισμένη πρόσθετη αμοιβή· και πρακτική υποστήριξη κατά τη διάρκεια παρατεταμένων ωραρίων (π.χ. γεύματα, χώροι ανάπαυσης και μεταφορά στο σπίτι, όταν χρειάζεται).

— *Εκ νέου ανάθεση βασικών καθηκόντων στο διαθέσιμο προσωπικό*. Προετοιμασία ρυθμίσεων έκτακτης ανάγκης οι οποίες καθορίζουν πώς θα ανακατανεμηθούν τα βασικά καθήκοντα ελλείψει βασικού προσωπικού. Αυτό περιλαμβάνει τον προσδιορισμό αναπληρωματικού προσωπικού για κάθε βασικό ρόλο και την απλούστευση των διαδικασιών, όπου είναι δυνατόν.

— *Προκαθορισμένη λίστα καταρτισμένου προσωπικού από το εσωτερικό του οργανισμού, το οποίο θα είναι διαθέσιμο σε σύντομο χρονικό διάστημα*. Δημιουργήστε ένα σύστημα για την κινητοποίηση εφεδρικού προσωπικού από προκαθορισμένη λίστα, και προσδιορίστε σαφείς κανόνες που καλύπτουν ποιος μπορεί να κινητοποιήσει το εφεδρικό προσωπικό και πώς, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων ενεργοποίησης, των διαύλων επικοινωνίας για την κινητοποίηση, των απαιτήσεων για το προσωπικό (όπως εξουσιοδότηση ασφαλείας, κατάρτιση ή εμπειρογνωσία) και του τρόπου χειρισμού των απουσιών ή των υπερωριών, με τακτικές επανεξετάσεις για τη διασφάλιση της καλής λειτουργίας του συστήματος. Διασφαλίστε ότι οι κανόνες αυτοί είναι ευρέως γνωστοί στο προσωπικό της εν λόγω λίστας.

— Η λίστα αυτή μπορεί να δημιουργηθεί μέσω: i) αμοιβαίας κατάρτισης προσωπικού από άλλες μονάδες — υλοποίησης προγραμμάτων αμοιβαίας κατάρτισης, ώστε τα ίδια βασικά καθήκοντα να μπορούν να εκτελούνται από πολλά μέλη του προσωπικού, με έμφαση σε ρόλους που προσδιορίζονται ως σημεία συμφόρησης· και ii) μιας «αδρανούς λίστας» πρώην βασικού προσωπικού του ΕΣΕ — της μετάθεσης του προσωπικού από τα καθήκοντα του ΕΣΕ σε άλλα τμήματα μετά από καθορισμένο χρονικό διάστημα, με σκοπό τη δημιουργία μιας ομάδας αδρανούς εφεδρικού προσωπικού. Η διατήρηση αυτής της αδρανούς λίστας παρέχει ικανότητα πολύ ταχείας στελέχωσης και καθιστά δυνατή την ταχεία ενεργοποίηση, παρακάμπτοντας τους μήνες εκπαίδευσης και ελέγχων ασφαλείας που απαιτούνται συνήθως για τέτοιους ευαίσθητους ρόλους. Και στις δύο περιπτώσεις, οι ρυθμίσεις θα πρέπει να επισημοποιηθούν ώστε να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό που ανήκει στη λίστα παραμένει σε ετοιμότητα, μέσω περιοδικής επανεκπαίδευσης, και ότι μπορεί να κινητοποιηθεί ταχέως σε περίπτωση σοβαρής κρίσης.

— *Προτεραιότητα στην πρόσληψη προσωπικού*. Η συνεχής λειτουργία των ΕΣΕ 24 ώρες το 24ωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα απαιτεί σταθερά επίπεδα στελέχωσης. Το ΕΣΕ μπορεί να εξετάσει το ενδεχόμενο να δώσει προτεραιότητα στις προσλήψεις για υποστηρικτικούς προς τα βασικά καθήκοντα ρόλους και να προβλέψει τις αναμενόμενες ελλείψεις προσωπικού (π.χ. ταυτόχρονες συνταξιοδοτήσεις ή λήξεις συμβάσεων ορισμένου χρόνου), ώστε να ξεκινήσει τις προσλήψεις επαρκώς νωρίτερα. Τα μέτρα μπορούν να περιλαμβάνουν την ανάπτυξη ταχειών διαδικασιών πρόσληψης· επιπλέον, η συνεχής κατάρτιση του υφιστάμενου προσωπικού μπορεί να στηρίξει περαιτέρω τη σταθερότητα του προσωπικού, καθιστώντας δυνατή την εσωτερική κινητικότητα, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη διαδοχή του προσωπικού μεταξύ των βασικών καθηκόντων.

— *Επένδυση στη διατήρηση του βασικού προσωπικού*. Για να διατηρηθεί το προσωπικό που εργάζεται στα ΕΣΕ, το ενδιαφέρον του να παραμείνει θα πρέπει να υποστηρίζεται από έναν συνδυασμό παροχών και κινήτρων. Τα μη χρηματικά κίνητρα μπορεί να περιλαμβάνουν παρατεταμένη άδεια μετά από ορισμένη περίοδο υπηρεσίας, ευέλικτες ρυθμίσεις χρονοπρογραμματισμού που υπόκεινται σε ελάχιστες απαιτήσεις κάλυψης υπηρεσιών, επιτόπιους χώρους ανάπαυσης, μέτρα στήριξης της οικογένειας (π.χ. πρόσβαση σε παιδική φροντίδα) και πρόσβαση σε υπηρεσίες με μειωμένη ή μηδενική συνεισφορά, όπως οι δημόσιες συγκοινωνίες, η υγειονομική περίθαλψη και οι πολιτιστικές ή αθλητικές εγκαταστάσεις.

— *Στήριξη των οικογενειών του βασικού προσωπικού*. Η διαθεσιμότητα του βασικού προσωπικού μπορεί να εξαρτάται από τις οικογένειές τους, ιδίως εάν διατρέχουν κίνδυνο ή μείνουν αφύλακτες. Εξετάστε το ενδεχόμενο θέσπισης ρυθμίσεων, κατά περίπτωση, για την προστασία των οικογενειών του βασικού προσωπικού του ΕΣΕ, δίνοντας προτεραιότητα στην ασφάλειά τους, ώστε το προσωπικό να μπορεί να παραμείνει λειτουργικό.

— *Πρόληψη των σημείων συμφόρησης στο προσωπικό με την ανάθεση εξουσιών και την προώθηση της από κοινού ευθύνης*. Διασφαλίστε σαφείς αρμοδιότητες και καθήκοντα. Καταρτίστε πρωτόκολλα για την ανάθεση εξουσιών. Προσδιορίστε τους διαδόχους με τις αντίστοιχες θέσεις τους, οι οποίοι θα παρέμβουν σε περίπτωση που οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων που είναι αρμόδιοι για τα βασικά καθήκοντα δεν είναι διαθέσιμοι. Προσδιορίστε τις περιστάσεις υπό τις οποίες και τη σειρά με την οποία θα αναλάβουν αυτούς τους ρόλους. Όταν η απόφαση και οι αρμοδιότητες το επιτρέπουν, διασφαλίστε την ανάπτυξη ικανοτήτων και την τακτική κατάρτιση για την ανάληψη εξουσιών σε περίπτωση διατάραξης. Εξετάστε κατά πόσον η κατανομή ή ο επιμερισμός των αρμοδιοτήτων μεταξύ πολλών μελών του προσωπικού με σύστημα εναλλαγής είναι εφικτή και χρήσιμη για την αποφυγή δημιουργίας σημείων συμφόρησης. Εξετάστε το ενδεχόμενο διατήρησης ενός επικαιροποιημένου εγχειριδίου για το νέο προσωπικό, το οποίο θα έχει σχεδιαστεί ώστε να επιτρέπει στους λιγότερο έμπειρους συναδέλφους να διαχειρίζονται ανεξάρτητα ευρύ φάσμα καθηκόντων, διασφαλίζοντας παράλληλα τη συμμόρφωση με τα καθιερωμένα πρότυπα και πρωτόκολλα.

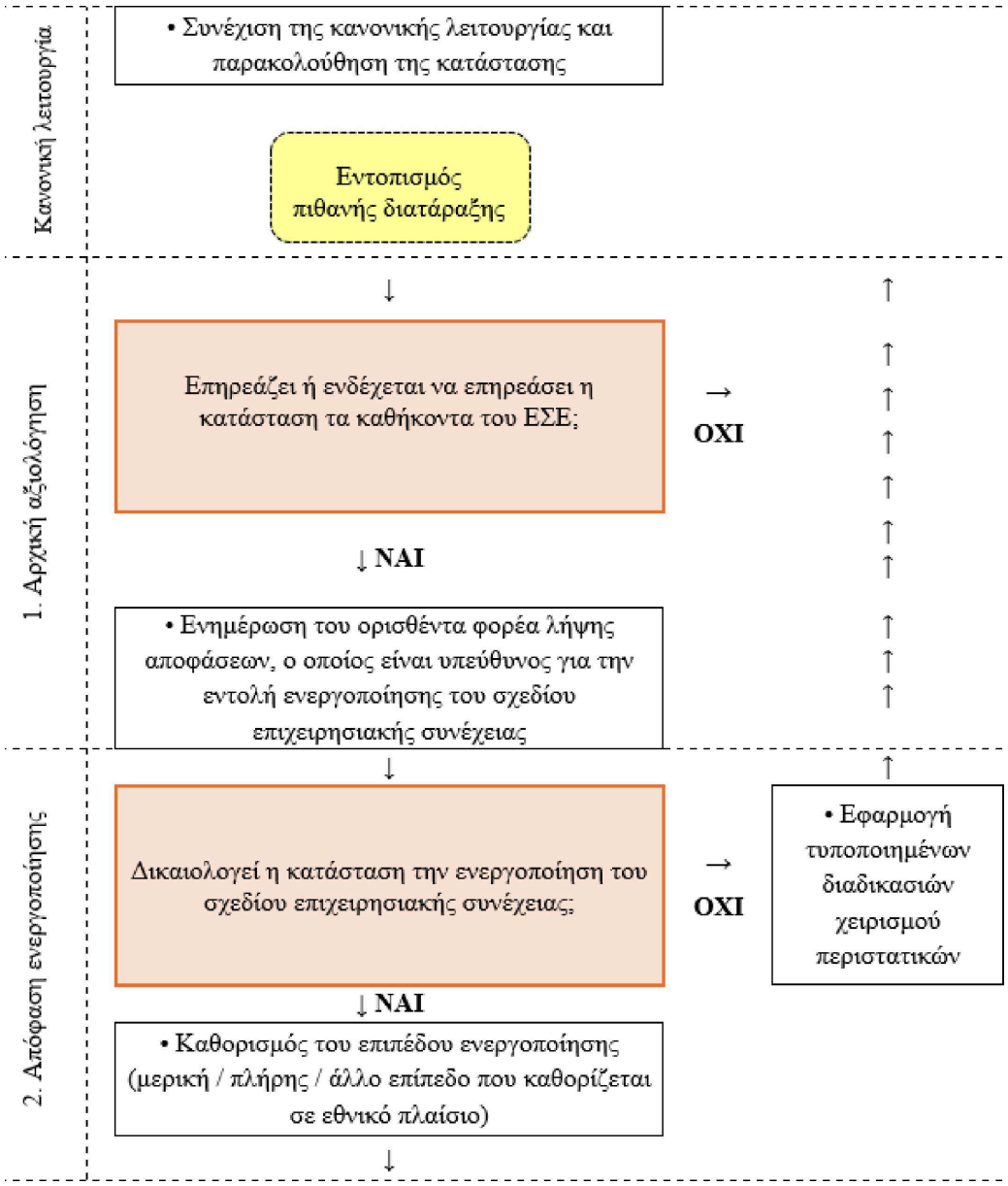
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

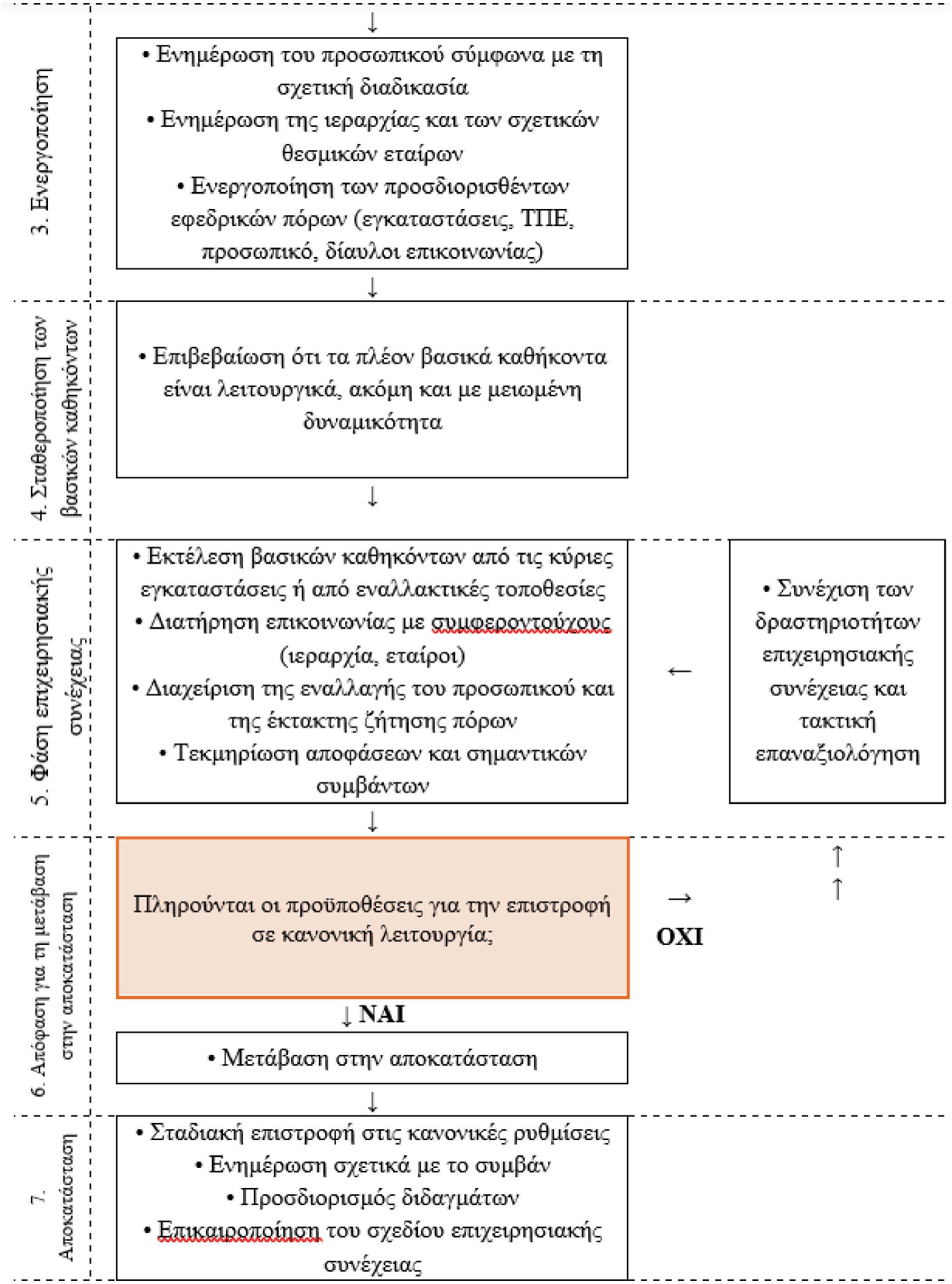
Επιχειρησιακά εργαλεία αναφοράς

Το παρόν παράρτημα παρέχει ένα επιχειρησιακό εργαλείο αναφοράς τη χρήση του οποίου θα πρέπει να εξετάσουν τα ΕΣΕ κατά την κατάρτιση ή την επανεξέταση του οικείου σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας.

Ενδεικτική ροή ενεργοποίησης

Η παρακάτω ροή αποτελεί παράδειγμα του τρόπου με τον οποίο μπορεί να οργανωθεί η ενεργοποίηση ενός σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας, από τη στιγμή που εντοπίζεται πιθανή διατάραξη έως ότου το ΕΣΕ εισέλθει σε φάση σταθερής επιχειρησιακής συνέχειας. Διαρθρώνεται γύρω από σημεία λήψης αποφάσεων και όχι προκαθορισμένα χρονοδιαγράμματα.




3. Ενεργοποίηση
• Ενημέρωση του προσωπικού σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία
• Ενημέρωση της ιεραρχίας και των σχετικών θεσμικών εταίρων
• Ενεργοποίηση των προσδιορισθέντων εφεδρικών πόρων (εγκαταστάσεις, ΤΠΕ, προσωπικό, δίαυλοι επικοινωνίας)
4. Σταθεροποίηση των βασικών καθηκόντων
• Επιβεβαίωση ότι τα πλέον βασικά καθήκοντα είναι λειτουργικά, ακόμη και με μειωμένη δυναμικότητα
5. Φάση επιχειρησιακής συνέχειας
• Εκτέλεση βασικών καθηκόντων από τις κύριες εγκαταστάσεις ή από εναλλακτικές τοποθεσίες
• Διατήρηση επικοινωνίας με συμφεροντούχους (ιεραρχία, εταίροι)
• Διαχείριση της εναλλαγής του προσωπικού και της έκτακτης ζήτησης πόρων
• Τεκμηρίωση αποφάσεων και σημαντικών συμβάντων
• Συνέχιση των δραστηριοτήτων επιχειρησιακής συνέχειας και τακτική επαναξιολόγηση
6. Απόφαση για τη μετάβαση στην αποκατάσταση
Πληρούνται οι προϋποθέσεις για την επιστροφή σε κανονική λειτουργία;
ΟΧΙ
ΝΑΙ
• Μετάβαση στην αποκατάσταση
7. Αποκατάσταση
• Σταδιακή επιστροφή στις κανονικές ρυθμίσεις
• Ενημέρωση σχετικά με το συμβάν
• Προσδιορισμός διδαγμάτων
• Επικαιροποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Βασικά σημεία που πρέπει να εξετάζονται κατά την κατάρτιση επικοινωνιακής στρατηγικής [1]

— Προσδιορίστε τις διάφορες ομάδες κοινού, υπό την επικοινωνιακή ευθύνη του οργανισμού, οι οποίες θα μπορούσαν δυνητικά να επηρεαστούν από τη διακοπή των δραστηριοτήτων του ΕΣΕ ή που θα πρέπει να ενημερωθούν σε περίπτωση που ο οργανισμός υποστεί διαταρακτικό συμβάν, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

  α) των υψηλότερων επιπέδων του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου λήψης αποφάσεων·

  β) του προσωπικού του οργανισμού·

  γ) των συμφεροντούχων που παρέχουν εισροές για τα βασικά καθήκοντα του οργανισμού·

  δ) των συμφεροντούχων που λαμβάνουν τις εκροές των βασικών καθηκόντων του οργανισμού·

  ε) των μέσων μαζικής ενημέρωσης·

  στ) του ευρέος κοινού.

— Για κάθε ομάδα κοινού, καθορίστε τον σκοπό της επικοινωνίας σε περίπτωση διαταρακτικού συμβάντος. Κάθε ομάδα θα μπορούσε να απαιτεί διαφορετικό είδος, μορφότυπο και περιεχόμενο πληροφοριών. Ο χρησιμοποιούμενος ή οι χρησιμοποιούμενοι δίαυλοι επικοινωνίας θα μπορούσαν επίσης να διαφέρουν.

— Συντάξτε προκαθορισμένα μηνύματα τα οποία είναι σαφή, συνοπτικά και συνεπή μεταξύ αποδεκτών και διαύλων, καθώς και διαχρονικά. Διασφαλίστε ότι είναι προσαρμοσμένα στην ομάδα κοινού στην οποία απευθύνονται, και ότι καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες ενημέρωσής της.

— Προσδιορίστε εναλλακτικούς διαύλους επικοινωνίας για κάθε ομάδα κοινού, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική επικοινωνία εάν η διατάραξη επηρεάσει τους συνήθεις διαύλους.

— Εξετάστε την προορατική πληροφόρηση ως καλύτερη προσέγγιση έναντι της αντιδραστικής πληροφόρησης.

— Όταν η επικοινωνιακή στρατηγική περιλαμβάνει τη δυνατότητα διάδοσης μηνυμάτων μέσω δημόσιας τηλεόρασης και ραδιοφώνου, συντονίστε χρονικά τα μηνύματα αυτά με ειδησεογραφικές εκπομπές, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική ενσωμάτωση και η ευρεία διάδοσή τους στον πληθυσμό.

— Στο πλαίσιο της επικοινωνιακής στρατηγικής, εξετάστε το ενδεχόμενο να αναθέσετε εκ των προτέρων τον ρόλο του διαχειριστή πληροφοριών σε μια συγκεκριμένη θέση, προσδιορίζοντας τα καθήκοντα που θα έχει πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από ένα διαταρακτικό συμβάν.

[1] Αυτά τα προτεινόμενα σημεία σχετικά με την κατάρτιση επικοινωνιακής στρατηγικής δεν λαμβάνουν υπόψη τη διαχείριση της εσφαλμένης πληροφόρησης ή της παραπληροφόρησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII

Παραδείγματα σεναρίων

Παράδειγμα σεναρίου 1

Τι: *διακοπή ρεύματος ακολουθούμενη από απώλεια δεδομένων.*

Πού: *η διακοπή ρεύματος επηρεάζει την περιοχή όπου βρίσκονται οι κύριες εγκαταστάσεις του ΕΣΕ.*

Διάρκεια: *24 ώρες.*

Περιγραφή: *εργασίες επισκευής πλησίον των εγκαταστάσεων του ΕΣΕ έχουν προκαλέσει ζημίες στο σύστημα διανομής ηλεκτρικής ενέργειας. Η αιφνίδια απώλεια ισχύος έχει προκαλέσει ζημιά στα συστήματα πληροφορικής του ΕΣΕ, με αποτέλεσμα την απώλεια δεδομένων. Οι εργασίες αποκατάστασης της ισχύος αναμένεται να διαρκέσουν 24 ώρες. Η αστοχία ΤΠΕ διαρκεί 24 ώρες.*

Παράδειγμα σεναρίου 2

Τι: *αδυναμία πρόσβασης στις εγκαταστάσεις λόγω παρατεταμένης χιονόπτωσης.*

Πού: *επηρεάζεται ολόκληρη η περιοχή στην οποία βρίσκονται οι εγκαταστάσεις.*

Διάρκεια: *πάνω από μία εβδομάδα.*

Περιγραφή: *Μια μεγάλη χιονοθύελλα έχει πλήξει την περιοχή όπου βρίσκονται οι εγκαταστάσεις του ΕΣΕ, με αποτέλεσμα να μην είναι προσβάσιμες οδικά και μέσω δημόσιας συγκοινωνίας. Οι χιονοπτώσεις είναι τόσο εκτεταμένες ώστε τα εκχιονιστικά οχήματα δεν επαρκούν για τον καθαρισμό όλων των κύριων οδών κατά τις πρώτες 24 ώρες, ενώ προτεραιότητα δίνεται στην πρόσβαση σε νοσοκομεία. Έχει ζητηθεί από τον πληθυσμό να μη χρησιμοποιεί τους δρόμους. Για τουλάχιστον 48 ώρες, η πρόσβαση με δημόσια μέσα μεταφοράς ή ιδιωτικό όχημα στις εγκαταστάσεις του ΕΣΕ δεν είναι δυνατή. Το κύμα ψύχους συνεχίζεται στην περιοχή για πάνω από μία εβδομάδα και το χιόνι παραμένει στους μικρότερους δρόμους για μία εβδομάδα. Ως αποτέλεσμα, το ένα τρίτο του προσωπικού που έχει προγραμματιστεί να εργαστεί τις επόμενες ημέρες δεν μπορεί να εργαστεί για μία εβδομάδα, διότι ο τόπος διαμονής του είναι απομακρυσμένος και οι μικρότεροι δρόμοι καθαρίζονται τελευταίοι.*

Επιπλέον, το βασικό προσωπικό που βρίσκεται σε υπηρεσία την ημέρα της χιονόπτωσης εγκλωβίζεται στις εγκαταστάσεις για τις πρώτες 48 ώρες. Περίπου το ένα τρίτο έχει ήδη συμπληρώσει τον μέγιστο αριθμό ωρών που του επιτρέπεται να εργαστεί την εν λόγω εβδομάδα, ενώ άλλο ένα τρίτο θα συμπληρώσει το όριο αυτό εντός 24 ωρών. Κατά συνέπεια, βάσει νόμου δικαιούται επαρκή ανάπαυση. Χρειάζεται επίσης στήριξη για βασικές ανάγκες (τρόφιμα, προσωπική υγιεινή) και, σε ορισμένες περιπτώσεις, μέτρα για τη στήριξη των οικογενειών του και/ή εκκένωση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII

Προτεινόμενο πλαίσιο αξιολόγησης της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων

Το αποτέλεσμα της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων θα πρέπει να αξιολογείται με βάση δύο χωριστές αλλά συμπληρωματικές διαστάσεις:

— *Συμμόρφωση με το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας*. Η διάσταση αυτή θα πρέπει να αξιολογεί τον βαθμό στον οποίο το ΕΣΕ εφάρμοσε τις ισχύουσες ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας κατά τη διάρκεια της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, συμπεριλαμβανομένων των δομών λήψης αποφάσεων για την ενεργοποίηση, την κλιμάκωση και την αποκατάσταση, του εσωτερικού και εξωτερικού συντονισμού και επικοινωνίας, των ρυθμίσεων μετεγκατάστασης και της χρήσης εφεδρικών πόρων.

— *Διατήρηση των βασικών καθηκόντων και επίτευξη προκαθορισμένων μετρήσιμων στόχων επιχειρησιακών επιδόσεων*. Η διάσταση αυτή θα πρέπει να αξιολογεί κατά πόσον τα βασικά καθήκοντα του ΕΣΕ διατηρήθηκαν ή τέθηκαν εκ νέου σε λειτουργία εντός αποδεκτών προκαθορισμένων ορίων, κατά πόσον υπήρξαν αρνητικές επιπτώσεις σε άλλα μη βασικά καθήκοντα του ΕΣΕ και κατά πόσον η προσομοίωση ακραίων καταστάσεων πέτυχε τους προκαθορισμένους μετρήσιμους στόχους επιδόσεων. Παραδείγματα στόχων επιχειρησιακών επιδόσεων παρέχονται στο παράρτημα ΙΙ.

Οι δύο διαστάσεις θα πρέπει να αξιολογούνται χωριστά προκειμένου να προσδιορίζονται με μεγαλύτερη ακρίβεια οι απαιτούμενες βελτιώσεις. Η διάκριση αυτή συμβάλλει στο να διασφαλιστεί ότι η συμμόρφωση με το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας αξιολογείται χωριστά από την αποτελεσματικότητα της επιχειρησιακής έκβασης της προσομοίωσης. Η έκθεση αξιολόγησης θα πρέπει να παρουσιάζει το αποτέλεσμα ως δύο συμπληρωματικές βαθμολογίες: η μία θα αντικατοπτρίζει τη συμμόρφωση με το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας και η άλλη θα αντικατοπτρίζει τη διατήρηση των βασικών καθηκόντων και την εκπλήρωση προκαθορισμένων μετρήσιμων στόχων επιχειρησιακών επιδόσεων.

Πίνακας αξιολόγησης για την εκτίμηση της συμμόρφωσης με το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας.

Αξιολόγηση (0-3)	Περιγραφή
0: Μη συμμόρφωση.	*Η άσκηση κατέδειξε ελάχιστη ή μηδενική ευθυγράμμιση με τις ρυθμίσεις επιχειρησιακής συνέχειας. Οι βασικές διαδικασίες απουσίαζαν, εκτελέστηκαν εσφαλμένα ή αγνοήθηκαν.*
1: Μερική συμμόρφωση.	*Ορισμένα σημεία των ρυθμίσεων συνέχειας εφαρμόστηκαν, ενώ άλλα σημαντικά σημεία δεν ακολουθήθηκαν σωστά, εφαρμόστηκαν πολύ αργά ή αποδείχθηκαν ανεπαρκή στην πράξη. Η δοκιμή αποκάλυψε σημαντικές αδυναμίες και σημαντικές ευκαιρίες για βελτίωση του σχεδίου.*
2: Συνολική συμμόρφωση, με μικρές μόνο αποκλίσεις.	*Η προσομοίωση ακραίων καταστάσεων εφαρμόστηκε σε γενικές γραμμές σύμφωνα με το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας. Οι αποκλίσεις από το σχέδιο ήταν περιορισμένες. Η δοκιμή αποκάλυψε ορισμένες αδυναμίες και ευκαιρίες για βελτίωση του σχεδίου.*
3: Πλήρης συμμόρφωση.	*Το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας τηρήθηκε πλήρως κατά τη διάρκεια της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων.*

Πίνακας αξιολόγησης για την εκτίμηση της διατήρησης των βασικών καθηκόντων και της επίτευξης προκαθορισμένων μετρήσιμων στόχων επιχειρησιακών επιδόσεων.

Αξιολόγηση (0-3)	Περιγραφή
0: Δεν επιτεύχθηκαν.	*Τα βασικά καθήκοντα του ΕΣΕ ανεστάλησαν ή καθυστέρησαν πέραν των αποδεκτών προκαθορισμένων ορίων. Άλλα μη ουσιώδη καθήκοντα του ΕΣΕ επηρεάστηκαν αρνητικά σε σημαντικό βαθμό. Οι προκαθορισμένοι μετρήσιμοι στόχοι επιδόσεων δεν επιτεύχθηκαν.*
1: Επιτεύχθηκαν με σημαντικές προκλήσεις.	*Ένα ή περισσότερα βασικά καθήκοντα αποκαταστάθηκαν μόνο μετά από σημαντική καθυστέρηση που υπερέβη τα αποδεκτά όρια. Η προσομοίωση ακραίων καταστάσεων μπορεί επίσης να έχει προκαλέσει σχετική διατάραξη ή να έχει επηρεάσει αρνητικά άλλα καθήκοντα του ΕΣΕ. Οι προκαθορισμένοι μετρήσιμοι στόχοι επιδόσεων επιτεύχθηκαν μόνο εν μέρει ή με σημαντικές προκλήσεις.*

Αξιολόγηση (0-3)	Περιγραφή
2: Επιτεύχθηκαν με μικρές αποκλίσεις.	*Τα βασικά καθήκοντα διατηρήθηκαν ή αποκαταστάθηκαν εντός αποδεκτών περιθωρίων ανοχής (με υπέρβαση των προκαθορισμένων αποδεκτών ορίων κατά περιορισμένο μόνο χρονικό διάστημα) χωρίς σημαντικό αντίκτυπο σε άλλα καθήκοντα του ΕΣΕ. Οι προκαθορισμένοι μετρήσιμοι στόχοι επιδόσεων επιτεύχθηκαν σε μεγάλο βαθμό και παρατηρήθηκαν μικρές μόνο αποκλίσεις από τα καθορισμένα όρια.*
3: Επιτεύχθηκαν πλήρως.	*Τα βασικά καθήκοντα που καλύπτονται από την προσομοίωση ακραίων καταστάσεων διατηρήθηκαν ή αποκαταστάθηκαν χωρίς καθυστερήσεις που υπερβαίνουν τα προκαθορισμένα αποδεκτά όρια και χωρίς αρνητικό αντίκτυπο σε άλλα καθήκοντα του ΕΣΕ. Οι προκαθορισμένοι μετρήσιμοι στόχοι επιδόσεων επιτεύχθηκαν πλήρως.*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IX

Αξιολόγηση της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, προσδιορισμός διδαγμάτων και προτεινόμενες βελτιώσεις ([1])

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης, είναι σκόπιμο να προσδιοριστούν στρατηγικές για τη βελτίωση των τομέων που δεν καλύφθηκαν επαρκώς κατά τη διάρκεια της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων. Επιπλέον, τα ΕΣΕ θα πρέπει να εξετάσουν το ενδεχόμενο ενσωμάτωσης επιτυχημένων στοιχείων που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της άσκησης, αλλά δεν περιλαμβάνονται στο τρέχον σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας.

Ο ακόλουθος πίνακας αποσκοπεί στη διευκόλυνση της σύνταξης και της ευθυγράμμισης της αξιολόγησης, και στον προσδιορισμό των διδαγμάτων και των προτεινόμενων βελτιώσεων μετά τη διεξαγωγή μιας προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων.

Συμμόρφωση με το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας.	*Αξιολόγηση (0-3):* … *Περιγραφή...*
Διατήρηση των βασικών καθηκόντων και επίτευξη προκαθορισμένων μετρήσιμων στόχων επιχειρησιακών επιδόσεων.	*Αξιολόγηση (0-3):* … *Περιγραφή...*
Πορίσματα και σχόλια	…
Εντοπισθέντα κενά και διδάγματα	…
Προβλεπόμενες βελτιώσεις	…
Δράσεις που απαιτούνται για την υλοποίηση	…

([1]) Ο παρών πίνακας αξιολόγησης βασίζεται στην εργαλειοθήκη πόρων επιχειρησιακής συνέχειας που επεξεργάστηκε η Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Διαχείρισης Καταστάσεων Έκτακτης Ανάγκης των ΗΠΑ (FEMA) για τη στήριξη των κοινοτήτων και των τοπικών αρχών/οργανισμών στην ανάπτυξη προγραμμάτων επιχειρησιακής συνέχειας και έχει προσαρμοστεί στην άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ

Έντυπο υποβολής σχολίων από τους συμμετέχοντες

Το ακόλουθο ερωτηματολόγιο συνιστάται ως υπόδειγμα για τη συγκέντρωση σχολίων από τους συμμετέχοντες στην προσομοίωση ακραίων καταστάσεων. Οι ερωτήσεις θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένες στο συγκεκριμένο πεδίο εφαρμογής και εστίασης της προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων. Η συγκέντρωση απαντήσεων σε αυτές ή σε παρόμοιες ερωτήσεις από συμμετέχοντες σε προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων, παρατηρητές ή προσωπικό που συμμετέχει σε πραγματικά διαταρακτικά συμβάντα μπορεί να συμβάλει στον εντοπισμό διδαγμάτων και κενών, τα οποία μπορούν στη συνέχεια να χρησιμοποιηθούν για την επικαιροποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας του ΕΣΕ.

Ενεργοποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας:

— Τηρήθηκαν τα καθορισμένα πρωτόκολλα;

— Εάν όχι, ποιοι ήταν οι λόγοι της απόκλισης; Οφειλόταν σε σφάλμα/πρόβλημα ή σε θετική/βελτιστοποιημένη προσαρμογή;

— Πόσο αποτελεσματικά ήταν τα πρωτόκολλα που εφαρμόστηκαν;

— Ποιες προκλήσεις αντιμετωπίσατε;

— Ήταν σαφής και αποτελεσματική η επικοινωνία κατά τη διάρκεια της ενεργοποίησης;

— Ενημερώθηκαν και κινητοποιήθηκαν εγκαίρως όλα τα βασικά μέλη του προσωπικού;

Επανέναρξη επιχειρησιακών δραστηριοτήτων, επιχειρησιακή συνέχεια και εκτέλεση βασικών καθηκόντων:

— Πόσος χρόνος χρειάστηκε για την επανέναρξη των βασικών καθηκόντων για τα οποία είστε υπεύθυνος;

— Πραγματοποιήθηκαν όλα τα βασικά καθήκοντα αποτελεσματικά και εντός των αναμενόμενων χρονικών πλαισίων; Αξιολογήστε την ποιότητα των εκροών που επιτεύχθηκαν υπό συνθήκες δοκιμής.

— Παρατηρήθηκαν τυχόν καθυστερήσεις ή ανεπάρκειες στην εκτέλεση αυτών των καθηκόντων;

— Ήταν αναγκαίο να δοθεί προτεραιότητα σε κάποιο βασικό καθήκον κατά τη διάρκεια της άσκησης;

— Πώς αποφασίστηκε και κοινοποιήθηκε η ιεράρχηση των προτεραιοτήτων;

— Ήταν αποτελεσματική η ιεράρχηση των προτεραιοτήτων όσον αφορά τη διασφάλιση της συνέχειας και της αποτελεσματικότητας;

Εξοπλισμός και συστήματα ΤΠΕ:

— Ήταν διαθέσιμος και πλήρως λειτουργικός όλος ο αναγκαίος εφεδρικός εξοπλισμός;

— Υποβλήθηκαν σε δοκιμή και ήταν πλήρως λειτουργικά τα εφεδρικά συστήματα παροχής ηλεκτρικής ενέργειας;

— Υποβλήθηκαν σε δοκιμή και ήταν πλήρως λειτουργικά τα εφεδρικά εργαλεία και οι εφεδρικοί δίαυλοι επικοινωνίας;

— Ήταν διαθέσιμες, υποβλήθηκαν σε δοκιμή και ήταν πλήρως λειτουργικές άλλες βασικές υπηρεσίες και εφόδια;

— Διαπιστώθηκαν καθυστερήσεις ή ανεπάρκειες που προκλήθηκαν από τα συστήματα ΤΠΕ;

— Πόσο αποτελεσματικά επιλύθηκαν τα ζητήματα;

Εναλλακτικές εγκαταστάσεις:

— Είναι η εναλλακτική τοποθεσία επαρκής από άποψη μεγέθους, διάταξης και εξοπλισμού ώστε να μπορείτε να εργαστείτε εκεί για μεγάλο χρονικό διάστημα (αρκετές ημέρες); Εάν όχι, γιατί και τι θα μπορούσε να γίνει για τη βελτίωσή της;

Επικοινωνία και συντονισμός:

— Ενημερώθηκαν επαρκώς όλοι οι συμμετέχοντες, συμπεριλαμβανομένης της ιεραρχίας και των σχετικών ομάδων ή συναδέλφων;

— Διατηρήθηκε αποτελεσματικά η εσωτερική επικοινωνία και ο συντονισμός καθ' όλη τη διάρκεια της άσκησης, συμπεριλαμβανομένης της επικοινωνίας και του συντονισμού με την ιεραρχία;

— Διατηρήθηκε αποτελεσματικά η επικοινωνία και ο συντονισμός με το ΚΣΑΕΑ καθ' όλη τη διάρκεια της άσκησης;

— Κατά περίπτωση, πόσο αποτελεσματική ήταν η επικοινωνία με το ΚΣΑΕΑ από την εφεδρική τοποθεσία;

— Πώς ανταλλάχθηκαν και τεκμηριώθηκαν οι πληροφορίες κατά τη διάρκεια της μετεγκατάστασης ή της διατάραξης;

Κατάρτιση και ευεξία του προσωπικού:

— Πιστεύετε ότι ήσασταν καλά προετοιμασμένοι για την άσκηση με βάση την κατάρτιση επιχειρησιακής συνέχειας που είχατε παρακολουθήσει πριν από την άσκηση;

— Ενημερωθήκατε επαρκώς για την άσκηση όταν αυτή ξεκίνησε;

— Υπήρχε σαφήνεια όσον αφορά τους ρόλους κατά τη διάρκεια της άσκησης;

— Ήταν η άσκηση χρήσιμη για σκοπούς κατάρτισης του προσωπικού;

— Ελήφθησαν υπόψη οι προσωπικές και οικογενειακές σας ανάγκες, για παράδειγμα η ανάγκη σας για μεταφορά, ανάπαυση, νερό ή τροφή;

Άλλες γενικές παρατηρήσεις:

— Ποιες πτυχές της άσκησης ήταν οι πιο επιτυχείς;

— Ποιες ήταν οι κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν;

— Πέτυχε η άσκηση τους στόχους της;

— Με βάση την πείρα που αποκτήθηκε κατά τη διάρκεια της άσκησης, πώς αξιολογείτε την ικανότητα του ΕΣΕ να συνεχίσει να λειτουργεί υπό τις συνθήκες της εν λόγω άσκησης για 1 εβδομάδα;

— Προσδιορίστε πιθανούς πρόσθετους πόρους ή στήριξη που απαιτούνται για ένα παρόμοιο διαταρακτικό συμβάν το οποίο διαρκεί περισσότερο από την άσκηση.

— Προσδιορίστε βελτιώσεις για μελλοντική κατάρτιση και ασκήσεις.