C/2026/5593

6.11.2026.

PREPORUKA KOMISIJE

od 29. listopada 2026.

o smjernicama za kontinuitet poslovanja i testiranje otpornosti na stres za nacionalne kontaktne točke u okviru Mehanizma Unije za civilnu zaštitu

(C/2026/5593)

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Odluku br. 1313/2013/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 17. prosinca 2013. o Mehanizmu Unije za civilnu zaštitu ([1]), a posebno njezin članak 7.,

budući da:

(1) Na temelju članka 196. stavka 1. točke (b) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) Unija treba promicati brzu i učinkovitu operativnu suradnju unutar Unije među nacionalnim službama za civilnu zaštitu.

(2) Unija ima pomoćnu nadležnost u području civilne zaštite, kako je utvrđeno u članku 6. točki (f) UFEU-a.

(3) Cilj je Mehanizma Unije za civilnu zaštitu („Mehanizam Unije”), uspostavljenog Odlukom br. 1313/2013/EU, jačati suradnju između Unije i država članica i olakšavati koordinaciju u području civilne zaštite kako bi se povećala djelotvornost sustavâ za prevenciju, pripremu i odgovor na prirodne katastrofe i katastrofe uzrokovane ljudskim djelovanjem.

(4) Unija je posljednjih godina bila suočena s nizom ozbiljnih poremećaja, posebno s posljedicama pandemije bolesti COVID-19, agresivnog rata Rusije protiv Ukrajine, velikih poremećaja u području informacijskih tehnologija 2024., oluje Éowyn u Irskoj u siječnju 2025. i raspada elektroenergetskog sustava na Pirenejskom poluotoku 2025. Poremećaji mogu spriječiti ili odgoditi funkcioniranje sustava civilne zaštite, koji bi trebali raditi neprekidno (24 sata dnevno sedam dana u tjednu).

(5) Člankom 7. Odluke br. 1313/2013/EU propisano je da Koordinacijski centar za odgovor na hitne situacije (ERCC) osigurava operativni kapacitet 24 sata dnevno 7 dana u tjednu i služi državama članicama i Komisiji u ostvarivanju ciljeva Mehanizma Unije. Osim toga, u članku 3. Provedbene odluke Komisije (EU) 2025/704 ([2]) navodi se da svaka država članica određuje nacionalnu kontaktnu točku za ERCC koja je dostupna 24 sata dnevno 7 dana u tjednu.

(6) U Preporuci Komisije od 8. veljače 2023. o ciljevima Unije u pogledu otpornosti na katastrofe ([3]) ERCC i tijela civilne zaštite u državama članicama i državama sudionicama u Mehanizmu Unije pozivaju se da u okviru svojih mandata ojačaju svoje sposobnosti planiranja kontinuiteta poslovanja. Navodi se i da bi Mehanizam Unije trebao „podupirati ispitivanje kontinuiteta poslovanja centara za hitne operacije na stres i surađivati s državama članicama u poduzimanju daljnjih mjera na temelju stečenog iskustva i preporuka”. Testiranje otpornosti operativnih centara za hitne slučajeve u cijeloj Europi bilo je vodeća inicijativa cilja 5. pod nazivom „Osiguravanje kvalitetnog sustava civilne zaštite”, kako je navedeno u Komunikaciji Komisije o ciljevima Europske unije u pogledu otpornosti na katastrofe ([4]).

([1]) SL L 347, 20.12.2013., str. 924., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
([2]) Provedbena odluka Komisije (EU) 2025/704 od 10. travnja 2025. o utvrđivanju pravila za provedbu Odluke br. 1313/2013/EU Europskog parlamenta i Vijeća o Mehanizmu Unije za civilnu zaštitu i stavljanju izvan snage provedbenih odluka Komisije 2014/762/EU i (EU) 2019/1310 (SL L, 2025/704, 15.4.2025., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
([3]) SL C 56, 15.2.2023., str. 1.
([4]) Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija „Ciljevi Europske unije u pogledu otpornosti na katastrofe: zajednička priprema za buduće krize”, 8.2.2023., COM(2023) 61 final.

(7) Ta su nastojanja usklađena s drugim okvirima čiji je cilj jačanje otpornosti, uključujući Europsku strategiju za Uniju pripravnosti ([5]) i osnovne zahtjeve NATO-a za nacionalnu otpornost ([6]). Konkretno, u mjeri 51. Strategije poziva se na donošenje „smjernic[a] za ‚testiranje otpornosti na stres' odgovora na hitne situacije i krizne centre u cijelom EU-u".

(8) U tom kontekstu treba raditi na kontinuitetu poslovanja nacionalnih kontaktnih točaka Mehanizma Unije i povećati njihovu otpornost kako bi mogle nastaviti s radom tijekom poremećaja, a to se postiže unapređivanjem njihovih planova i postupaka za kontinuitet poslovanja tako što se sustavno evaluira i testira njihova otpornost na stres.

(9) Nadalje, kapaciteti za odgovor koji bi se na zahtjev mogli staviti na raspolaganje za intervenciju preko Mehanizma Unije nisu nužno u nadležnosti nacionalne kontaktne točke. Osiguravanje komunikacije sa subjektima koji upravljaju tim kapacitetima tijekom poremećaja ključno je za kontinuitet poslovanja Mehanizma Unije.

(10) Mehanizmi koji osiguravaju kontinuitet obično ostaju nezamijećeni sve dok ne dođe do poremećaja. Takvi poremećaji ne proizlaze nužno iz velikih kriza ili hitnih situacija, već mogu biti posljedica manjih incidenata, kao i zanemarenih ili neoptimalnih uvjeta. Kako bi se osiguralo donošenje dobro utemeljenih odluka o preventivnim mjerama i mjerama ublažavanja, za planiranje kontinuiteta poslovanja nacionalne kontaktne točke potrebno je utvrditi moguće uzroke poremećaja koji utječu na njezine temeljne funkcije ([7]). Osim toga, osoblje koje radi u smjenama 24 sata dnevno 7 dana u tjednu suočava se s jedinstvenim psihosocijalnim poteškoćama i poteškoćama povezanima s dobrobiti, uključujući zdravstvene probleme koji su posljedica noćnih smjena, stresa povezanog s radom i odvojenosti od obitelji. Ako se ti problemi ne riješe, mogu pridonijeti sindromu izgaranja na poslu, velikoj fluktuaciji zaposlenika i potencijalnom manjku osoblja.

(11) Mehanizmi kontinuiteta poslovanja trebali bi ostati djelotvorni neovisno o prirodi ili uzroku poremećaja, bilo da je on posljedica prirodnih opasnosti, nesreća, tehničkih kvarova, ljudske pogreške, prekida u radu infrastrukture ili komunalnih usluga, nedostupnosti velikog broja osoblja, namjernih ili zlonamjernih radnji, uključujući kibernetičke incidente i hibridna djelovanja, ili bilo kojeg drugog uzroka.

(12) Pripremanjem na moguće poremećaje nacionalne kontaktne točke povećavaju svoju sposobnost brzog i učinkovitog odgovora, čime se smanjuje trajanje i utjecaj poremećaja. Ta priprema omogućava ponovno pokretanje operacija u prihvatljivom roku, ali i ograničava negativne posljedice za dionike i vanjske aktere koji ovise o radu nacionalne kontaktne točke te štiti misiju i ugled organizacije.

(13) Poremećaji koje uzrokuju kibernetički incidenti imaju posebna obilježja kojima bi trebalo posvetiti posebnu pozornost. Za razliku od drugih prijetnji kontinuitetu poslovanja, oni mogu biti namjerni, mogu se širiti međusobno povezanim sustavima te mogu ugroziti cjelovitost ili povjerljivost podataka i komunikacije, a ne samo njihovu dostupnost.

(14) Redovito osposobljavanje, vježbe i ažuriranja ključni su za učinkovit program kontinuiteta poslovanja. Što se češće provodi plan kontinuiteta poslovanja, to organizacija postaje bolje pripremljena jer vježbe pomažu u utvrđivanju nedostataka i upoznavanju osoblja s postupcima. Dobro osposobljeno osoblje koje jasno razumije svoje uloge i odgovornosti učinkovitije postupa tijekom poremećaja. Slično tome, uključivanjem dionika u vježbe osigurava se da razumiju komunikacijske protokole i znaju što mogu očekivati za vrijeme stvarnih poremećaja.

(15) Iz vježbi, testiranja otpornosti na stres i stvarnih incidenata može se mnogo naučiti. Kako bi plan kontinuiteta poslovanja ostao valjan, potrebno ga je redovito ažurirati kako bi se u njega uvrstila iskustva stečena u okviru osposobljavanja, vježbi, testiranja otpornosti na stres, stvarnih događaja i tehnološkog napretka.

([5]) Zajednička komunikacija Europskom parlamentu, Europskom vijeću, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija o Europskoj strategiji za Uniju pripravnosti, 26.3.2025., JOIN(2025) 130 final.

([6]) Predanost jačanju otpornosti, koju su izdali čelnici država i vlada koji su sudjelovali na sastanku Sjevernoatlantskog vijeća u Varšavi 8. i 9. srpnja 2016.

([7]) Primjeri uključuju ažuriranja softvera, nenajavljene promjene domene službene e-pošte, nenajavljena ažuriranja podataka za kontakt, trajni manjak osoblja ili istodobno umirovljenje velikog dijela nužnog osoblja, čija zamjena ne može započeti prije datuma njihova odlaska u mirovinu.

(16) Ako je nacionalna kontaktna točka dio subjekta na koji se primjenjuju odredbe Direktive (EU) 2022/2555 Europskog parlamenta i Vijeća ([8]), pri provedbi mjera upravljanja kibernetičkosigurnosnim rizicima trebalo bi uzeti u obzir iskustva stečena testiranjem otpornosti na stres, posebno u vezi s kontinuitetom poslovanja, upravljanjem sigurnosnim kopijama, oporavkom od katastrofa i upravljanjem krizama.

(17) Osiguravanje kontinuiteta poslovanja nacionalnog nadležnog tijela za civilnu zaštitu nadilazi funkcioniranje njegove nacionalne kontaktne točke. Stoga ova Preporuka može biti i koristan referentni okvir za razvoj kontinuiteta poslovanja unutar nacionalnih organizacija i sustava civilne zaštite, u skladu s uvodnom izjavom 7. Odluke br. 1313/2013/EU.

(18) Ova bi Preporuka trebala biti sveobuhvatna i odražavati raznolikost struktura i funkcija nacionalnih kontaktnih točaka u državama članicama i državama sudionicama u Mehanizmu Unije. Trebala bi se primjenjivati fleksibilno i prilagođavati mandatu, kontekstu, okolnostima i operativnom okviru svake nacionalne kontaktne točke s obzirom na to da svaka nacionalna kontaktna točka ima različite značajke, djeluje unutar različitog pravnog okvira i suočava se s različitim poteškoćama, zbog čega mogu biti potrebni prilagođeni pristupi kako bi se osigurao kontinuitet poslovanja.

(19) Ova se Preporuka temelji na ishodu savjetovanja sa Stručnom skupinom Komisije za neprekinuti kontinuitet poslovanja u slučaju poremećaja, koju je Komisija osnovala 2025., te bi trebala biti dopuna postojećim priznatim standardima i smjernicama povezanima s kontinuitetom poslovanja ([9]),

DONIJELA JE OVU PREPORUKU:

1. ADRESATI

Ova je Preporuka upućena nacionalnim nadležnim tijelima država članica i država sudionica u Mehanizmu Unije.

Države članice mogu je primijeniti i na druge nacionalne krizne centre i subjekte koji upravljaju kapacitetima Mehanizma Unije.

2. DEFINICIJE

Za potrebe ove Preporuke primjenjuju se sljedeće definicije:

(a) **„nacionalno nadležno tijelo”** znači tijelo koje je imenovala država članica ili država sudionica u Mehanizmu Unije ([10]) u okviru Mehanizma Unije, kako je navedeno u članku 29. Odluke br. 1313/2013/EU;

(b) **„nacionalna kontaktna točka”** znači kontaktna točka za ERCC u državi članici ili državi sudionici u Mehanizmu Unije koja je dostupna 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu, određena u skladu s člankom 9. stavkom 7. Odluke br. 1313/2013/EU i člankom 3. stavkom 1. Provedbene odluke (EU) 2025/704;

(c) **„temeljne funkcije”** znači aktivnosti, operacije ili usluge nacionalne kontaktne točke koje su ključne za ispunjavanje njezina mandata i misije te koje se ne mogu prekinuti ili se moraju ponovno uspostaviti u kratkom, unaprijed utvrđenom roku. Za potrebe ovih smjernica funkcija se definira kao temeljna prema hitnosti kojom se mora ponovno uspostaviti nakon poremećaja, a ne samo prema njezinoj strateškoj, operativnoj ili institucionalnoj važnosti. U skladu s tim, funkcije od strateške, operativne ili institucionalne važnosti koje mogu podnijeti poremećaje ili produljeno kašnjenje bez neprihvatljivog utjecaja ne smatraju se temeljnim funkcijama;

([8]) Direktiva (EU) 2022/2555 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2022. o mjerama za visoku zajedničku razinu kibersigurnosti širom Unije, izmjeni Uredbe (EU) br. 910/2014 i Direktive (EU) 2018/1972 i stavljanju izvan snage Direktive (EU) 2016/1148 (Direktiva NIS 2) (SL L 333, 27.12.2022., str. 80., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Međunarodne norme: ISO 22301:2019 (Sustavi upravljanja kontinuitetom poslovanja); dokumenti američke agencije FEMA: Savezna direktiva o kontinuitetu 1 (2017.), Savezna direktiva o kontinuitetu 2 (2017.), Okružnica o smjernicama za kontinuitet (2018., ažurirana verzija iz 2024.), Korisnički priručnik za analizu poslovnih procesa i analizu učinka na poslovanje (2019.); i Smjernice za dobru praksu (2018.) Instituta za kontinuitet poslovanja.

([10]) Za države sudionice vidjeti članak 28. Odluke br. 1313/2013/EU.

(d) **„nužno osoblje”** znači osoblje koje radi u nacionalnoj kontaktnoj točki i koje obavlja ili podupire temeljne funkcije, osoblje koje je dio tima odgovornog za upravljanje ili odgovor na poremećaj ili osoblje koje ispunjava obje uloge;

(e) **„deficitarno nužno osoblje”** znači nužno osoblje koje zbog svojeg malog broja predstavlja ranjivost za kontinuitet poslovanja u slučaju odsutnosti ili nedostupnosti za rad jer je certificirano, ima uvjerenje o sigurnosnoj provjeri, ovlasti, odgovornost za donošenje odluka, prava pristupa, odgovarajuće opće, stručno ili jezično znanje za obavljanje posebnih aktivnosti potrebnih za osiguravanje kontinuiteta osnovne funkcije;

(f) **„usko grlo zbog nedostatka osoblja”** znači situacija u kojoj kontinuitet osnovne funkcije ovisi o dostupnosti jednog ili više članova deficitarnog nužnog osoblja;

(g) **„kontinuitet poslovanja”** znači sposobnost nacionalne kontaktne točke da zadrži svoje temeljne funkcije, uključujući aktivnosti, operacije ili usluge, kad resursi potrebni za te funkcije, kao što su nužno osoblje, pristigle informacije, usluge, proizvodi, roba, proračunska sredstva, oprema, sustavi informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) ili zahtjevi povezani s lokacijom, postanu nedostupni, oštećeni, neupotrebljivi ili prekinuti;

(h) **„plan kontinuiteta poslovanja”** ili **„plan”** znači jedinstveni dokument ili skup postupaka za kontinuitet poslovanja nacionalne kontaktne točke;

(i) **„poremećaj”** znači incident ili okolnost koja sprečava ili znatno odgađa izvršavanje temeljne funkcije nacionalne kontaktne točke;

(j) **„oporavak”** se odnosi na ponovnu uspostavu operativnih sposobnosti, objekata, sustava i resursa nacionalne kontaktne točke nakon poremećaja.

3. PREPORUKE ZA KONTINUITET POSLOVANJA NACIONALNIH KONTAKTNIH TOČAKA

3.1. Glavne preporuke

1. Nacionalna kontaktna točka trebala bi izraditi dosljedan i sveobuhvatan plan kontinuiteta poslovanja ili dokumentirani skup postupaka koji obuhvaća sve elemente kontinuiteta poslovanja. Odjeljak 3.2. sadržava dodatne preporuke o planu kontinuiteta poslovanja.

2. Cilj je planiranja kontinuiteta poslovanja osigurati da nacionalna kontaktna točka može obavljati svoje temeljne funkcije u otežanim uvjetima u slučaju poremećaja. Stoga bi se pri planiranju kontinuiteta poslovanja trebalo pretpostaviti da će doći do poremećaja i da se uobičajeni uvjeti rada možda neće odmah ponovno uspostaviti ili se u nekim slučajevima možda uopće neće ponovno uspostaviti. Nacionalna kontaktna točka trebala bi moći održavati temeljne funkcije u otežanim uvjetima primjenom alternativnih postupaka, korištenjem alternativnih objekata i alternativnih komunikacijskih kanala te uz smanjene resurse, sve dok se ponovno ne uspostavi potpuna sposobnost.

3. Za vrijeme poremećaja resurse bi prvenstveno trebalo iskoristiti za održavanje temeljnih funkcija nacionalne kontaktne točke. To može značiti da se funkcije koje nisu temeljne neće moći održavati.

4. Mehanizmi kontinuiteta poslovanja trebali bi osigurati neprekinuto prikupljanje, analizu, provjeru valjanosti i diseminaciju operativnih informacija potrebnih za održavanje informiranosti nacionalne kontaktne točke o stanju i potporu donošenju odluka za vrijeme poremećaja.

5. Osposobljeno osoblje glavni je resurs za osiguravanje kontinuiteta poslovanja. Iako se planom kontinuiteta poslovanja, povezanim mehanizmima i rezervnim mjerama podupire kontinuitet, on u konačnici ovisi o sposobnosti osoblja da donosi odluke i primjenjuje te mjere pod pritiskom.

6. Planiranje kontinuiteta poslovanja trebalo bi se temeljiti na detaljnom razumijevanju administrativnih i operativnih mehanizama organizacije kojoj pripada nacionalna kontaktna točka. U tu bi svrhu trebalo aktivno promicati i olakšavati suradnju među odjelima.

7. Nacionalna kontaktna točka trebala bi procijeniti moguće izvore poremećaja u svojim aktivnostima. Prije svega bi trebala procijeniti njihov potencijal za izazivanje poremećaja u aktivnostima nacionalne kontaktne točke i pripremiti plan odgovora kako bi se omogućio kontinuitet temeljnih funkcija.

8. Pri procjeni prijetnji kontinuitetu poslovanja posebnu pozornost trebalo bi posvetiti vremenski osjetljivim procesima i uskim grlima, uključujući:

   (a) samo jedan postojeći izvor informacija ili informacije poznate samo ograničenoj skupini osoba, uključujući klasificirane podatke;

   (b) jedinstvenu opremu ili jedinstvene pružatelje usluga o kojima ovise temeljne funkcije;

   (c) jedinstvene komunikacijske kanale, osobe za kontakt ili donositelje odluka;

   (d) dostupnost deficitarnog nužnog osoblja.

9. Trebalo bi utvrditi i ukloniti uska grla povezana s osobljem, objektima, komunikacijom, IKT sustavima, logistikom i donošenjem odluka. Ako ih nije moguće izbjeći, trebalo bi utvrditi i ispitati odgovarajuće preventivne mjere i mjere ublažavanja, uključujući one predložene u odjeljku 3.9.

10. Svakim poremećajem, vježbom i testiranjem otpornosti na stres trebalo bi se steći iskustvo i poboljšati mehanizmi kontinuiteta poslovanja, čime bi se s vremenom ojačala otpornost.

11. Za potrebe kontinuiteta poslovanja i testiranja otpornosti na stres za nacionalne kontaktne točke u okviru Mehanizma Unije trebalo bi razmotriti sljedeće kategorije poremećaja, no to nije konačan popis. Opis svake kategorije nalazi se u Prilogu I.:

   (a) nedostupnost prostora;

   (b) poremećaj u opskrbi električnom energijom;

   (c) poremećaj u radu ili kvar IKT sustava;

   (d) odsutnost velikog broja osoblja ili odsutnost deficitarnog nužnog osoblja.

12. Nacionalna kontaktna točka trebala bi osigurati da može nastaviti rad u slučaju jednog ili više čimbenika koji mogu dovesti do prekida kontinuiteta navedenih u prethodnoj točki 11.

3.2. **Plan kontinuiteta poslovanja nacionalne kontaktne točke**

13. Svaka nacionalna kontaktna točka trebala bi izraditi dosljedan i sveobuhvatan pisani plan kontinuiteta poslovanja ili jednakovrijedan dokumentirani skup postupaka koji obuhvaća sve elemente kontinuiteta poslovanja te integrira i sistematizira odgovor na poremećaje, uključujući mjere ublažavanja i sporazume za hitnu intervenciju.

14. U planu kontinuiteta poslovanja trebalo bi predvidjeti alternativne mehanizme za sve osnovne procese, posebno one koji su vremenski osjetljivi, kako bi se osigurao njihov kontinuitet u slučaju otkazivanja primarnih resursa. Rezervni i alternativni mehanizmi trebali bi biti potpuno neovisni. Ne bi se smjeli oslanjati na iste resurse, kao što su ista zgrada, izvor energije, komunikacijski pravac, IKT platforma ili pružatelj usluga. Ne bi smjeli stvarati ni nove ovisnosti koje bi mogle dovesti do dodatnih rizika od poremećaja.

15. Plan kontinuiteta poslovanja trebalo bi redovito provoditi u realnim uvjetima. Planovi koji nisu potvrđeni osposobljavanjem, vježbama ili testiranjem otpornosti na stres ne bi se trebali smatrati operativnima. Program kontinuiteta poslovanja trebao bi uključivati redovito obvezno osposobljavanje nužnog osoblja, redovito testiranje i vježbe koje uključuju aktivaciju plana te njegovo sustavno preispitivanje i ažuriranje, čime se osigurava da su svi relevantni članovi osoblja i dionici upoznati s ažuriranjima i osposobljeni za njih.

16. Ovisno o strukturi organizacije, nacionalna kontaktna točka trebala bi u izradu plana kontinuiteta poslovanja uključiti osoblje koje nije izravno uključeno u temeljne funkcije, ali koje ima stručnost ili znanje potrebno za potporu općem razumijevanju funkcija organizacije.

17. Nacionalne kontaktne točke trebale bi razmotriti mogućnost da unutar svoje organizacije odrede funkciju koordinacije kontinuiteta koja bi bila zadužena za plan kontinuiteta poslovanja. Ovisno o veličini i strukturi nacionalne kontaktne točke funkciju koordinacije kontinuiteta trebao bi obavljati jedan koordinator, posebno oformljen tim koji okuplja predstavnike relevantnih operativnih područja ili bi se ona trebala organizirati na neki drugi način prilagođen nacionalnom kontekstu. Ako se osnuje skupina, ona bi trebala uključivati članove sa stručnim znanjem u operativnim područjima relevantnima za provedbu plana, kao što su IKT sustavi, alternativni prostori, ljudski resursi ili logistika. Uloga funkcije koordinacije kontinuiteta trebala bi biti osiguravanje dosljedne provedbe, periodičnog preispitivanja i ažuriranja plana kontinuiteta poslovanja, uključujući provjeru resursa i mehanizama na kojima se plan temelji.

3.3. **Utvrđivanje temeljnih funkcija**

18. Nacionalna kontaktna točka trebala bi utvrditi svoje temeljne funkcije te sastaviti i održavati njihov popis. Osim funkcija povezanih s Mehanizmom Unije, kao što su upravljanje zahtjevima za pomoć te ponuda i raspoređivanje kapaciteta Mehanizma Unije za odgovor, nacionalna kontaktna točka možda će morati osigurati i kontinuitet drugih temeljnih funkcija organizacije. Primjeri uključuju koordinaciju s nacionalnim ili regionalnim tijelima, povezivanje s drugim međunarodnim organizacijama, izdavanje javnih upozorenja i podupiranje donošenja odluka na višoj razini.

Za svaku temeljnu funkciju nacionalna kontaktna točka trebala bi utvrditi ciljeve operativne uspješnosti kojima se definira najveća prihvatljiva razina smanjenja kvalitete usluga tijekom poremećaja. Takvi bi ciljevi, prema potrebi, trebali uključivati najdulje prihvatljivo trajanje poremećaja, očekivano vrijeme oporavka, prihvatljivi gubitak operativnih informacija, minimalni broj osoblja, dostupnost komunikacije i sposobnost donošenja odluka. Ti bi ciljevi trebali služiti kao orijentir za izradu plana kontinuiteta poslovanja i osnova za procjenu rezultata testiranja otpornosti na stres. Primjeri ciljeva operativne uspješnosti navedeni su u Prilogu II.

19. Preporučuje se rangirati temeljne funkcije prema prioritetu ili hitnosti kojom ih je potrebno ponovno uspostaviti.

3.4. **Analiza poslovnih procesa i rezervni resursi**

20. Na temelju popisa temeljnih funkcija nacionalna kontaktna točka trebala bi provesti analizu poslovnih procesa i osmisliti rezervna rješenja za kontinuitet svojih temeljnih funkcija. Analiza poslovnih procesa trebala bi uključivati cjelovito razumijevanje načina na koji funkcije funkcioniraju, tako da se za svaku funkciju utvrdi sljedeće:

(a) zadaće od kojih se sastoji;

(b) vremenski raspored i slijed zadaća, uključujući trajanje i vremenski osjetljive korake;

(c) tko obavlja koju zadaću, uključujući potreban profil, stručnost ili osposobljavanje;

(d) protok informacija, uključujući način na koji se podaci, zahtjevi i rezultati prenose između aktera i sustava;

(e) tko potvrđuje ili odobrava procese;

(f) koji se resursi upotrebljavaju i koji su doprinosi vanjskih aktera potrebni, uključujući informacije, skupove podataka, usluge, proizvode, robu, proračunska sredstva, opremu, IKT sustave i zahtjeve povezane s lokacijom, kao što su privatna poduzeća koja isporučuju energiju ili pružaju usluge u području sigurnosti. Posebnu pozornost trebalo bi posvetiti stupnju tajnosti informacija, kao i prostorijama i uređajima koji se upotrebljavaju za upravljanje njima;

(g) koji su rezultati obavljanja funkcije, uključujući informacije, specifične proizvode ili usluge ili aktivnosti koordinacije, provjere valjanosti ili odobravanja;

(h) koje vanjske organizacije ili skupine dionika primaju rezultate;

(i) koje su ovisnosti i međuovisnosti ključne za rad, uključujući odnose i sporazume s vanjskim akterima – tijelima drugih država članica i država sudionica u Mehanizmu Unije, partnerima u području civilne zaštite, operatorima osnovne infrastrukture, pružateljima usluga, dobavljačima itd. – uz navođenje očekivanih ulaznih elemenata ili rezultata;

(j) koji su rezervni resursi i alternativni mehanizmi dostupni.

21. Nacionalne kontaktne točke pozivaju se da pri provedbi analize poslovnih procesa uzmu u obzir tablicu u Prilogu III.

3.5. **Preporučena praksa za alternativne objekte i opremu**

22. Nacionalna kontaktna točka trebala bi osigurati kapacitet za nastavak rada kad njezini prostori postanu privremeno nedostupni ili neupotrebljivi, što uključuje osiguravanje dostupnosti ključne opreme.

23. Primarni i alternativni objekti te privremena rješenja trebali bi biti sigurni i imati odgovarajući stupanj tajnosti. To bi trebalo biti razmjerno prirodi kriza koje se rješavaju i osjetljivosti ili stupnju tajnosti informacija koje se obrađuju.

3.6. **Preporučena praksa za opskrbu električnom energijom**

24. Nacionalna kontaktna točka trebala bi osigurati kapacitet za nastavak rada u slučaju lokalnih prekida opskrbe ili raširenih raspada elektroenergetskog sustava.

25. Primarni i alternativni objekti, uključujući privremene objekte, trebali bi imati mehanizme za opskrbu električnom energijom koji su otporni i imaju rezervne sustave kako bi nacionalna kontaktna točka mogla nastaviti s radom i obavljati svoje temeljne funkcije tijekom dugotrajnih prekida opskrbe električnom energijom.

26. Mjere utvrđene za nacionalne kontaktne točke trebale bi se, prema potrebi, provoditi na način koji je u skladu s nacionalnim planovima pripravnosti na rizike u sektoru električne energije uspostavljenima na temelju Uredbe (EU) 2019/941 Europskog parlamenta i Vijeća ([11]) i nacionalnim planovima prevencije i interventnim planovima uspostavljenima na temelju Uredbe (EU) 2017/1938 Europskog parlamenta i Vijeća ([12]) o sigurnosti opskrbe plinom, kao i s postojećim nacionalnim mehanizmima za upravljanje krizama.

3.7. **Preporučena praksa za IKT sustave**

27. Nacionalna kontaktna točka trebala bi osigurati pouzdanost i otpornost IKT sustava koji podupiru njezine temeljne funkcije. Posebnu pozornost trebalo bi posvetiti:

(a) kontinuitetu pristupa bazama podataka, dokumentima i e-porukama, uključujući dostupnost ažuriranih popisa kontakata, kontinuitet komunikacije s ERCC-om i državama članicama te državama sudionicama u Mehanizmu Unije i kontinuitet sustava obrade i upravljanja za prikupljanje informacija te praćenje i evidentiranje poduzetih mjera;

(b) tehnološkoj integraciji osiguravanjem kompatibilnosti i interoperabilnosti ključnih sustava s postavkama za rad na daljinu i alternativnim lokacijama, uključujući sposobnost tih lokacija da se povežu sa Zajedničkim komunikacijskim i informacijskim sustavom za hitne situacije (CECIS) i da postupaju s klasificiranim podacima pri radu na daljinu; takve bi mehanizme trebalo provjeriti odgovarajućim testiranjem;

(c) sigurnosti informacija i komunikacije, uključujući mogućnost uspostave klasificiranih veza i razmjene klasificirane komunikacije na nacionalnoj i međunarodnoj razini;

(d) evidencijama svih trećih dobavljača uređaja i softvera koje koristi nacionalna kontaktna točka.

([11]) Uredba (EU) 2019/941 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. lipnja 2019. o pripravnosti na rizike u sektoru električne energije i stavljanju izvan snage Direktive 2005/89/EZ (SL L 158, 14.6.2019., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Uredba (EU) 2017/1938 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2017. o mjerama zaštite sigurnosti opskrbe plinom i stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 994/2010 (SL L 280, 28.10.2017., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Posebnu pozornost trebalo bi posvetiti kibernetičkim incidentima kao posebnoj kategoriji poremećaja u radu IKT-a. Nacionalna kontaktna točka trebala bi razmotriti uspostavu koordinacijskih protokola s nacionalnim tijelom za kibernetičku sigurnost u okviru svojih širih mehanizama kontinuiteta poslovanja. Takve bi mjere trebale uključivati kanale za rano upozoravanje, zajedničke protokole za odgovor na incidente i jasno definiranje uloga tijekom kibernetičkog incidenta koji utječe na nacionalnu kontaktnu točku.

3.8. **Preporučena praksa za ljudske resurse**

29. Nacionalna kontaktna točka trebala bi osigurati da ima dovoljno osoblja za nastavak rada u situacijama smanjene dostupnosti osoblja i da njezino osoblje ima potrebne profile i vještine.

30. Nacionalna kontaktna točka trebala bi razmotriti sljedeće:

(a) osiguravanje dostupnosti osoblja s odgovarajućim vještinama i iskustvom, uključujući iskustvo u upravljanju krizama i, prema potrebi, s potrebnim uvjerenjem o sigurnosnoj provjeri za postupanje s klasificiranim podacima. Trebala bi uspostaviti i provoditi mehanizme za provjeru stručnih kompetencija te osigurati detaljne programe uvođenja u posao i kontinuiranog osposobljavanja radi održavanja i unapređenja vještina osoblja kako bi ono bilo u potpunosti spremno za učinkovit odgovor na aktivacije Mehanizma Unije. Osposobljavanje bi trebalo obuhvaćati i sprečavanje poremećaja uzrokovanih ljudskom pogreškom ili zlonamjernim djelovanjem, uključujući osnovnu informiranost o kibernetičkoj sigurnosti i informacijskoj sigurnosti, kao što je rizik koji predstavlja socijalni inženjering;

(b) organiziranje redovitog osposobljavanja kako bi osoblje bilo informirano o mehanizmima kontinuiteta poslovanja i načinu upotrebe opreme i sustava IKT-a na glavnim i alternativnim lokacijama. Trebala bi razmotriti uvođenje dodatnog osposobljavanja osoblja nacionalnih kontaktnih točaka za upravljanje dugotrajnim katastrofama i krizama te za operacije Mehanizma Unije;

(c) izradu planova za rotaciju osoblja tijekom dugotrajnih hitnih situacija, uključujući upravljanje kapacitetima brzog razmještaja. Trebala bi osnovati radne skupine s jasnim ulogama i planovima nasljeđivanja dužnosti kako bi se poboljšala koordinacija tijekom kriza;

(d) utvrđivanje načina prijevoza kako bi nužno osoblje moglo doći do mjesta na kojem mora obavljati svoje dužnosti, bilo do primarne lokacije, alternativne lokacije ili mobilne jedinice, ovisno o slučaju;

(e) uvođenje odgovarajućih zaštitnih mjera kako bi se osigurala zaštita zdravlja i sigurnosti osoblja;

(f) izradu planova za dobrobit osoblja koji obuhvaćaju hranu, vodu, smještaj, pristup objektima nacionalnih kontaktnih točaka i psihološku potporu kako bi se osoblju pomoglo da se nosi sa stresom i umorom. U takvim bi planovima trebalo predvidjeti dugotrajan rad u skučenim prostorima i uzeti u obzir pojedinačne ili osobne okolnosti nužnog osoblja, uključujući, prema potrebi, obiteljsku situaciju;

(g) uspostavu politika zaštite podataka i privatnosti kako bi se osiguralo da je planiranje kontinuiteta u skladu sa zaštitom osobnih podataka tijekom i nakon incidenata.

31. Temeljne funkcije trebalo bi poduprijeti odgovarajućim mehanizmima kontinuiteta poslovanja, strukturiranim i sustavnim osposobljavanja u više područja te redovitim vježbama kako bi ih moglo obavljati više članova osposobljenog osoblja i kako bi se izbjegao nedostatak osoblja koje može obavljati određenu funkciju. Nijedna temeljna funkcija ne bi smjela ovisiti isključivo o dostupnosti jednog člana osoblja.

3.9. **Preventivne mjere i mjere ublažavanja za svaku kategoriju poremećaja**

32. Sljedeći odjeljak sadržava okvirni popis preporučenih preventivnih mjera i mjera ublažavanja za svaku kategoriju poremećaja. Iako se navedene mjere mogu provoditi usporedno, svaka država članica trebala bi odabrati najprikladnije i najučinkovitije opcije na temelju mandata, konteksta, okolnosti, kapaciteta i strukture operativnog i pravnog okvira svoje nacionalne kontaktne točke te mogućih uzroka poremećaja koji bi mogli utjecati na temeljne funkcije te kontaktne točke. Nije predviđena istodobna provedba svih mjera s popisa jer bi u nekim slučajevima provedba jedne mjere mogla biti u suprotnosti s primjenom druge ili zahtijevati velika ulaganja.

33. Preporučene preventivne mjere i mjere ublažavanja za rješavanje problema nedostupnosti prostora:

(a) geografska raspodjela nacionalne kontaktne točke na dva ili više geografski odvojenih centara koji djeluju istodobno i jedan drugome osiguravaju međusobnu rezervu i potporu u slučaju povećanog opsega posla;

(b) premještanje u alternativne prostore kojima upravlja tijelo nacionalne kontaktne točke;

(c) unaprijed organiziran prijevoz nužnog osoblja do alternativnih prostora (među ostalim u nepovoljnim vremenskim uvjetima);

(d) rad na daljinu (uključujući fleksibilnost u vezi sa zadaćama koje bi se mogle obavljati izvan fizičke lokacije nacionalne kontrolne točke);

(e) mobilne jedinice za zapovijedanje i nadzor koje bi mogle privremeno primiti nužno osoblje nacionalne kontaktne točke;

(f) aktiviranje administrativnih dogovora s drugim tijelima radi korištenja njihovih prostora;

(g) prijenos ovlasti.

34. Preporučene preventivne mjere i mjere ublažavanja za rješavanje problema poremećaja u opskrbi električnom energijom:

(a) aktivacija generatora i sustava neprekinutog napajanja;

(b) mehanizmi i sporazumi za prioritetnu opskrbu gorivom s dobavljačima;

(c) energetska autonomija i alternativni izvori energije za temeljne funkcije;

(d) maksimalno iskorištavanje dostupnog kapaciteta napajanja;

(e) premještanje u alternativne prostore kojima upravlja tijelo nacionalne kontaktne točke i u kojima je zajamčena opskrba električnom energijom;

(f) rad na daljinu iz zgrade kojoj je zajamčena opskrba električnom energijom;

(g) mobilne jedinice za zapovijedanje i nadzor koje su samodostatne u pogledu električne energije;

(h) aktiviranje administrativnih dogovora s drugim tijelima radi korištenja njihovih prostora u kojima je zajamčena opskrba električnom energijom;

(i) prijenos ovlasti.

35. Preporučene preventivne mjere i mjere ublažavanja za rješavanje problema poremećaja u radu ili kvara IKT sustava:

(a) redundancija;

(b) redovito i sigurno sigurnosno kopiranje podataka, uključujući kopije pohranjene izvan lokacije i izvanmrežne kopije;

(c) alternativni IKT sustavi, platforme i komunikacijski kanali;

(d) timovi za hitnu IKT podršku ili dežurne jedinice za tehnički odgovor;

(e) postupci za odgovor na kibernetičke incidente u koordinaciji s nacionalnim tijelom nadležnim za kibernetičku sigurnost;

(f) izvanmrežne kopije osnovnih popisa kontakata, ključnih postupaka i operativnih dokumenata;

(g) mobilne jedinice za zapovijedanje i nadzor s pristupom primarnim i rezervnim IKT sustavima;

(h) premještanje u alternativne prostore kojima upravlja tijelo nacionalne kontaktne točke s pristupom primarnim i rezervnim IKT sustavima;

(i) aktiviranje administrativnih dogovora s drugim tijelima radi korištenja njihovih prostora s pristupom IKT sustavima.

36. Preporučene preventivne mjere i mjere ublažavanja za rješavanje problema odsutnosti velikog broja osoblja i odsutnosti deficitarnog osoblja:

(a) organizacija prekovremenog rada (kratkoročno rješenje);

(b) preraspodjela zadataka dostupnom osoblju;

(c) unaprijed utvrđena skupina osposobljenog osoblja iz institucije, dostupna u kratkom roku;

(d) davanje prednosti zapošljavanju osoblja;

(e) ulaganje u zadržavanje nužnog osoblja;

(f) potpora obiteljima nužnog osoblja;

(g) sprečavanje nedostatka deficitarnog osoblja delegiranjem ovlasti i promicanjem zajedničkog vodstva.

37. U Prilogu IV. navedene su tehničke smjernice za provedbu svake od navedenih mjera.

3.10. **Kontinuitet operacija u slučaju aktivacije Mehanizma Unije**

38. Kako bi se poboljšale operacije Mehanizma Unije i osigurao kontinuitet, preporučuju se sljedeće mjere:

(a) ako zemlja ima pristup transeuropskim telematskim uslugama među upravama (TESTA) ili TESTA-EIRIS-u (nasljednik TESTA-e), potrebno je utvrditi nacionalnog koordinatora TESTA-e u toj zemlji. Osigurati da nacionalna kontaktna točka za CECIS ima podatke za kontakt nacionalnog koordinatora za TESTA-u i da se ti podaci redovito ažuriraju. Osigurati da nacionalna kontaktna točka za CECIS razumije plan kontinuiteta poslovanja svojeg lokalnog/nacionalnog pristupa pristupniku mreže TESTA unutar zemlje;

(b) razviti protokole za razlikovanje kvarova u vezi s mrežom TESTA i kvarova na platformi CECIS pri podnošenju zahtjeva za pomoć u okviru Mehanizma Unije te za omogućivanje podnošenja zahtjeva za pomoć u slučaju poremećaja u mreži TESTA u zemlji nacionalne kontaktne točke;

(c) prema potrebi, istražiti mehanizme za uzajamnu operativnu potporu s drugim nacionalnim tijelima kako bi nacionalna kontaktna točka mogla nastaviti obavljati svoje temeljne funkcije ako se zbog poremećaja znatno naruši njezin kapacitet za osiguravanje kontinuiteta poslovanja. Konkretno, takvi bi mehanizmi trebali uključivati tijela koja imaju pristup mreži TESTA kako bi nacionalna kontaktna točka mogla pristupiti CECIS-u iz alternativnih prostora;

(d) prema potrebi, razmotriti mogućnost uspostave bilateralnih administrativnih dogovora za uzajamnu operativnu potporu sa susjednim zemljama koje su države članice ili države sudionice u Mehanizmu Unije u situacijama u kojima poremećaj znatno narušava kapacitet nacionalne kontaktne točke za osiguravanje kontinuiteta poslovanja, a mehanizmi iz točke (b) nisu mogući. Takvi bi dogovori nacionalnoj kontaktnoj točki trebali omogućiti korištenje prostora tih zemalja i pristup mreži TESTA;

(e) osigurati osposobljavanje novih članova osoblja za CECIS i planirati redovite vježbe za osoblje;

(f) na temelju nacionalne strukture civilne zaštite plan kontinuiteta trebao bi uključivati mehanizme kojima se osigurava neometana komunikacija između nacionalne kontaktne točke i drugih relevantnih tijela koja su, prema potrebi, ovlaštena zatražiti aktivaciju Mehanizma Unije;

(g) u planu kontinuiteta poslovanja trebalo bi uzeti u obzir nacionalne dionike koji posjeduju resurse Mehanizma Unije i upravljaju njima, a koji nisu u nadležnosti nacionalne kontaktne točke, ali bi se na zahtjev upućen putem Mehanizma Unije mogli staviti na raspolaganje za intervenciju.

39. Plan kontinuiteta poslovanja trebao bi biti usklađen s Preporukom Komisije od 29. studenog 2024. o smjernicama EU-a o potpori države domaćina ([13]), posebno u vezi s aktivacijama Mehanizma Unije koje provodi nacionalna kontaktna točka i njezinom ulogom u potpori države domaćina ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Potpora države domaćina definirana je u članku 4. točki 9. Odluke br. 1313/2013/EU kao svako djelovanje u fazama pripravnosti i odgovora koje poduzima zemlja koja prima ili šalje pomoć, ili Komisija, radi uklanjanja predvidljivih prepreka međunarodnoj pomoći koja se nudi putem Mehanizma Unije. Uključuje potporu država članica za olakšavanje tranzita te pomoći kroz njihovo državno područje.

3.11. **Aktivacija plana kontinuiteta poslovanja**

40. Ovisno o prirodi i opsegu poremećaja, u planu kontinuiteta poslovanja nacionalne kontaktne točke trebalo bi definirati različite razine aktivacije, uključujući djelomičnu aktivaciju, pri kojoj nacionalna kontaktna točka nastavlja raditi iz svojih primarnih prostora uz primjenu prilagođenih postupaka, te potpunu aktivaciju, koja zahtijeva premještanje u alternativne prostore ili primjenu drugih alternativnih mehanizama.

41. Kriterije, razine aktivacije i pokretače, kao i tijelo ovlašteno za odobravanje aktivacije, trebalo bi definirati na nacionalnoj razini, u skladu sa strukturom i operativnim okvirom svake nacionalne kontaktne točke. Ogledni primjer tijeka aktivacije naveden je u Prilogu V.

42. Postupci aktivacije trebali bi omogućiti pravodobnu aktivaciju mehanizama kontinuiteta kao odgovor na stvarne i očekivane poremećaje, uključujući događaje koji se javljaju izvan uobičajenog radnog vremena i događaje za koje je dostupno prethodno upozorenje.

43. Ako incident naruši kontinuitet poslovanja nacionalne kontaktne točke i time aktivira njezin plan kontinuiteta poslovanja, nacionalna kontaktna točka trebala bi razmotriti obavješćivanje ERCC-a.

3.12. **Osposobljavanje, vježbe i redovito testiranje**

44. Osoblje bi se redovito trebalo osposobljavati o planovima kontinuiteta poslovanja i redovito bi se trebale provoditi vježbe i testiranja. Preporučuje se planirati redovite sastanke za senzibilizaciju i informiranje osoblja, kao i tečajeve osposobljavanja i vježbe povezane s planovima kontinuiteta. Druge vrste redovitog osposobljavanja, kao što je osposobljavanje pri uvođenju novih članova osoblja u posao, trebala bi uključivati i potrebne elemente plana kontinuiteta poslovanja. U redovite ciljane sastanke za senzibilizaciju i informiranje osoblja, kao i u vježbe, trebalo bi prema potrebi uključiti i vanjske dionike na koje bi mogao utjecati poremećaj u aktivnostima nacionalne kontaktne točke.

45. Plan kontinuiteta poslovanja trebalo bi testirati barem jednom godišnje. Češće testiranje trebalo bi razmotriti ako je to opravdano strukturom, operativnim kontekstom ili profilom rizičnosti nacionalne kontaktne točke.

3.13. **Oporavak**

46. Nakon što se ublaže negativne posljedice poremećaja, nacionalna kontaktna točka trebala bi postupni povratak na uobičajeni način rada tretirati kao zasebnu fazu kontinuiteta poslovanja: oporavak je faza u kojoj nacionalna kontaktna točka prelazi s mehanizama kontinuiteta poslovanja na uobičajeni način rada, uključujući ponovno uspostavljanje važnih (ali ne temeljnih) funkcija koje su možda bile privremeno obustavljene.

47. U planu kontinuiteta poslovanja trebalo bi definirati uvjete za pokretanje oporavka, utvrditi tijelo ovlašteno za odobravanje prijelaza te odrediti korake potrebne za siguran povratak na uobičajeni način rada.

48. U fazi oporavka trebalo bi razmotriti sljedeće točke:

(a) *Provjera uvjeta za oporavak*. Prije oporavka nacionalna kontaktna točka trebala bi razmotriti je li temeljni poremećaj otklonjen ili u dovoljnoj mjeri ublažen, jesu li primarni prostori, IKT sustavi i komunikacijski kanali ponovno u potpunosti operativni te je li provjerena cjelovitost baza podataka i dokumenata. Posebnu pozornost trebalo bi posvetiti podacima koji se repliciraju tijekom poremećaja kako bi se izbjegao gubitak informacija dobivenih za vrijeme primjene mehanizama kontinuiteta poslovanja.

(b) *Postupni povratak temeljnih funkcija*. Temeljne funkcije ne bi trebalo odjednom vratiti na uobičajeni način rada. Nacionalna kontaktna točka trebala bi razmotriti njihov povratak obrnutim redoslijedom prioriteta, počevši od funkcija kod kojih se tijekom prijelaza može najlakše tolerirati kratak prekid, dok bi funkcije najvišeg prioriteta trebalo zadržati u okviru mehanizama kontinuiteta poslovanja dok se ne potvrdi stabilnost uobičajenih uvjeta rada. Tijekom prelaska trebalo bi prijeći na paralelni način rada kako bi se smanjio rizik od lančanog kvara.

(c) *Ponovna uspostava važnih funkcija*. Funkcije koje nisu temeljne i koje su tijekom poremećaja privremeno obustavljene trebalo bi ponovno uspostaviti tek nakon što se potvrdi stabilnost temeljnih funkcija u okviru uobičajenih mehanizama rada. Redoslijed i dinamiku ponovnog uspostavljanja trebalo bi prilagoditi dostupnosti osoblja, uzimajući u obzir da mehanizmi kontinuiteta poslovanja često povećavaju radno opterećenje i umor osoblja.

(d) *Provjera dodatnih slabih točaka*. Nacionalna kontaktna točka trebala bi prije povratka na uobičajeni način rada provjeriti jesu li mehanizmi kontinuiteta poslovanja doveli do pojave dodatnih slabih točaka.

49. Nacionalne kontaktne točke trebale bi provoditi i sljedeće aktivnosti:

(a) *Informativni sastanak nakon poremećaja*. Kako bi se lakše utvrdilo što je dobro funkcioniralo, a što nije, nacionalna kontaktna točka trebala bi zakazati informativni sastanak sa svim kategorijama osoblja koje su sudjelovale u odgovoru.

(b) *Dokumentacija nakon provedbe korektivnih mjera*. Nacionalna kontaktna točka trebala bi izraditi strukturirani dokument nakon provedbe korektivnih mjera u kojem se sažima slijed događaja, aktivacija mehanizama kontinuiteta poslovanja, uspješnost obavljanja temeljnih funkcija, uočeni nedostaci i stečena iskustva.

(c) *Uključivanje stečenih iskustava u plan kontinuiteta poslovanja*. Nakon svakog poremećaja koji dovodi do aktivacije plana kontinuiteta poslovanja nacionalna kontaktna točka trebala bi utvrditi vremenski okvir za ažuriranje plana kako bi se stečena iskustva uzela u obzir prije nego što se izgube iz operativne memorije. Nacionalna kontaktna točka stoga bi trebala uspostaviti postupak za praćenje utvrđenih nedostataka i korektivnih mjera te, prema potrebi, za ponovno testiranje ažuriranih mjera. Stečena iskustva prema potrebi bi se trebala primijeniti i na poboljšanje uobičajenih aktivnosti nacionalne kontaktne točke.

3.14. **Komunikacijska strategija**

50. Učinkovito upravljanje poremećajima uključuje komunikaciju, a svaka nacionalna kontaktna točka trebala bi izraditi pouzdanu komunikacijsku strategiju u kojoj se uzimaju u obzir odgovornosti nacionalne kontaktne točke za opću komunikaciju i komunikaciju u kriznim situacijama. Ta bi strategija trebala biti temelj za donošenje odluka i postupanje nacionalne kontaktne točke u pogledu razmjene informacija tijekom poremećaja, osiguravajući da sve uključene strane ili strane na koje poremećaj utječe dobiju potrebne informacije i da, prema potrebi, mogu djelovati u skladu s time, čime se pomaže u zaštiti ugleda organizacije i očuvanju povjerenja. U Prilogu VI. navedene su točke koje bi nacionalna kontaktna točka trebala uzeti u obzir pri izradi pouzdane komunikacijske strategije.

4. **PREPORUKE ZA ORGANIZACIJU I PROVEDBU TESTIRANJA OTPORNOSTI NA STRES**

51. Komisija preporučuje testiranje otpornosti na stres nacionalnih kontaktnih točaka u okviru Mehanizma Unije. U ovom se odjeljku navode smjernice za osmišljavanje i evaluaciju testiranja otpornosti na stres.

4.1. **Svrha i ciljevi**

52. Svrha testiranja otpornosti na stres trebala bi biti procjena sposobnosti nacionalne kontaktne točke da nastavi obavljati svoje temeljne funkcije u uvjetima poremećaja. U tu bi svrhu testiranje otpornosti na stres trebalo biti u obliku vježbe ograničenog opsega osmišljene za evaluaciju postojećih mehanizama kontinuiteta poslovanja i obavljanja ciljnih temeljnih funkcija nacionalne kontaktne točke u uvjetima poremećaja, među ostalim testiranjem primarnih i alternativnih resursa.

53. Testiranje otpornosti na stres trebalo bi imati sljedeće opće ciljeve:

(a) preispitivanje, ažuriranje i potvrđivanje plana kontinuiteta poslovanja te procjenu stručnog znanja, opreme i mehanizama nacionalne kontaktne točke povezanih s kontinuitetom poslovanja;

(b) bolje razumijevanje prioriteta i ograničenja te promjenu percepcije kontinuiteta poslovanja nacionalne kontaktne točke;

(c) utvrđivanje slabosti, nedostataka, uskih grla i ovisnosti, kao i mogućnosti za poboljšanje plana kontinuiteta poslovanja i resursa za održavanje temeljnih funkcija, povezanog osposobljavanja, opreme i mehanizama nacionalne kontaktne točke;

(d) procjena sposobnosti nužnog osoblja nacionalne kontaktne točke na raznim razinama, uključujući upravljačku razinu, za obavljanje svojih uloga i odgovornosti;

(e) procjena koordinacije i komunikacije unutar organizacije i s vanjskim partnerima u uvjetima poremećaja.

54. Pri planiranju testiranja otpornosti na stres preporučuje se utvrditi konkretne ciljeve tog testiranja koji su mjerljivi i usklađeni s temeljnim funkcijama koje je potrebno testirati.

55. Cilj testiranja otpornosti na stres ne bi trebao biti utvrđivanje prijetnji koje bi mogle izazvati incidente s potencijalom narušavanja uobičajenog funkcioniranja nacionalne kontaktne točke.

4.2. **Opseg**

56. Opseg testiranja otpornosti na stres trebao bi obuhvaćati sljedeće:

(a) posebne ciljeve testiranja otpornosti na stres;

(b) temeljne funkcije koje se ocjenjuju;

(c) prirodu i trajanje poremećaja koji utječe na kontinuitet operacija;

(d) uključene resurse, uključujući članove osoblja i njihove uloge, prostore, opremu i IKT sustave;

(e) stupanj uključenosti vanjskih dionika.

4.3. **Scenarij**

57. Pristup koji se temelji na scenarijima trebao bi obuhvaćati posljedice incidenata (pokretače) koji mogu uzrokovati poremećaje u radu i tako aktivirati plan kontinuiteta poslovanja nacionalne kontaktne točke. Preporučuje se uvježbavati različite scenarije i mijenjati njihovu složenost kako bi se organizaciju pripremilo za niz mogućih ishoda. Scenariji bi trebali biti zahtjevni, ali realistični kako bi se dobile korisne spoznaje o učinkovitosti plana kontinuiteta poslovanja. U Prilogu VII. navedena su dva primjera scenarija.

58. Nacionalnim kontaktnim točkama preporučuje se upotreba sljedećeg nepotpunog popisa pokretača aktivacije plana kontinuiteta poslovanja nacionalne kontaktne točke: nedostupnost prostora (1), poremećaj u opskrbi električnom energijom (2), poremećaj u radu ili kvar IKT sustava (3) i odsutnost velikog broja osoblja te odsutnost deficitarnog osoblja (4).

(a) *Pokretač 1: Nedostupnost prostora*. Zgrada u kojoj je smještena nacionalna kontaktna točka pretrpjela je fizičko oštećenje, nedostupna je ili evakuirana. Zbog tih okolnosti zgrada je neupotrebljiva na neodređeno vrijeme.

(b) *Pokretač 2: Poremećaj u opskrbi električnom energijom*. Zbog kvara na elektroenergetskoj mreži zgrada u kojoj djeluje nacionalna kontaktna točka ostaje bez električne energije. Ti poremećaji u opskrbi električnom energijom traju dulje od vremena tijekom kojeg rezervni generator nacionalne kontaktne točke može raditi prije nego što ga je potrebno ponovno napuniti gorivom. Ako nije poznato koliko dugo generator može raditi na raspoloživo gorivo, trebalo bi smatrati da poremećaj traje neodređeno vrijeme.

(c) *Pokretač 3: Poremećaj u radu ili kvar IKT sustava*. Zbog kvara IKT sustava softver ili aplikacije nacionalne kontaktne točke ne mogu učinkovito funkcionirati. Taj kvar onemogućuje i pristup ključnim bazama podataka, zbog čega IKT sustavi ostaju izvan funkcije na neodređeno vrijeme.

(d) *Pokretač 4: Odsutnost velikog broja osoblja i odsutnost deficitarnog nužnog osoblja*. Znatan dio osoblja iznenada ne može obavljati svoje dužnosti. To bi moglo uključivati nedostatak deficitarnog nužnog osoblja i dovesti do kašnjenja ili poremećaja u radu. Očekuje se da će ta nedostupnost trajati dovoljno dugo da se premaši kapacitet preostalog osoblja za prekomjeran rad.

59. Testiranja otpornosti na stres trebala bi postupno uključivati kombinaciju više poremećaja kako bi se procijenila sposobnost nacionalne kontaktne točke da održava temeljne funkcije tijekom lančanih ili složenih poremećaja koji istodobno utječu na više resursa.

4.4. **Sudionici**

60. Preporučuje se utvrđivanje sudionika u skladu s definiranim ciljevima, temeljnim funkcijama i scenarijem testiranja otpornosti na stres.

4.5. **Evaluacija, utvrđivanje stečenih iskustava i uvođenje poboljšanja**

61. Pri planiranju testiranja otpornosti na stres preporučuje se uspostaviti sustav evaluacije. To pomaže u utvrđivanju nedostataka i područja u kojima su potrebna poboljšanja u planu kontinuiteta poslovanja, uz procjenu ukupne uspješnosti vježbe. Također pruža osnovu za buduće planiranje i osposobljavanje u području kontinuiteta poslovanja nacionalne kontaktne točke.

62. Preporučuje se sustavno urediti način provedbe evaluacije nakon stvarnih događaja te nakon vježbi ili aktivnosti osposobljavanja, uključujući testiranja otpornosti na stres. Za potrebe testiranja otpornosti na stres nacionalnim kontaktnim točkama preporučuje se korištenje evaluacijske tablice iz Priloga VIII. U toj evaluacijskoj tablici predlaže se evaluacija kontinuiteta poslovanja iz dva komplementarna aspekta:

(a) *usklađenost s planom kontinuiteta poslovanja*; i

(b) *održavanje temeljnih funkcija i ispunjavanje unaprijed definiranih ciljeva uspješnosti*.

63. Osim toga, tablica iz Priloga IX. namijenjena je kao potpora nacionalnim kontaktnim točkama u pripremi evaluacije, utvrđivanju iskustava i predlaganju poboljšanja. Prilog X. sadržava predložak upitnika za prikupljanje povratnih informacija sudionika.

64. Države članice i države sudionice u Mehanizmu Unije pozivaju se da nakon testiranja otpornosti na stres svojih nacionalnih kontaktnih točaka s ERCC-om podijele stečena iskustva i predložena poboljšanja koja nisu osjetljive prirode.

Sastavljeno u Bruxellesu 29. listopada 2026.

Za Komisiju
Hadja LAHBIB
Članica Komisije

PRILOG I.

Kategorije poremećaja

U svrhu kontinuiteta poslovanja i testiranja otpornosti na stres za nacionalne kontaktne točke u okviru Mehanizma Unije mogu se utvrditi četiri kategorije poremećaja:

— *Nedostupnost prostora:* prostori nacionalne kontaktne točke više se ne mogu koristiti zbog fizičkog ili operativnog incidenta koji privremeno ili trajno sprečava ili znatno ograničava pristup zgradi ili njezino korištenje. Primjeri uključuju i blokirane glavne pristupne putove, fizičko oštećenje obližnjih zgrada te kvarove ili probleme koji utječu na komunalne usluge i instalacije, kao što su vodoopskrba, grijanje, ventilacija ili sigurnosni sustavi ([1]). Takvi incidenti mogu poremetiti i uobičajene aktivnosti nacionalne kontaktne točke jer prisiljavaju na evakuaciju prostora, sprečavaju pristup tim prostorima ili ih čine neupotrebljivima.

— *Poremećaj u opskrbi električnom energijom*: prekid napajanja koji utječe na prostore nacionalne kontaktne točke. Dugotrajni prekid opskrbe električnom energijom može dovesti do incidenta s opskrbom gorivom za rezervne generatore. Može utjecati i na sustave koji ovise o električnoj energiji, uključujući IKT sustave.

— *Poremećaj u radu ili kvar IKT sustava:* softver ili aplikacije nacionalne kontaktne točke ne mogu učinkovito funkcionirati. Takav kvar može biti u različitim oblicima, kao što su gubitak pristupa zbog problema s autentifikacijom, znatno smanjenje učinkovitosti, oštećenje ili nedostupnost podataka, kvar sučelja s vanjskim sustavima ili poremećaj nakon ažuriranja ili kibernetičkog incidenta, uključujući slučajeve kao što je krađa digitalnog identiteta radi pristupa glavnom sustavu nacionalne kontaktne točke, što dovodi do toga da nacionalna kontaktna točka širi manipulirane informacije.

— *Odsutnost velikog broja osoblja ili odsutnost deficitarnog nužnog osoblja:* znatan broj nužnog osoblja ne može doći u prostore ili iz nekog drugog razloga ne može raditi. Ta se situacija pogoršava kad temeljne funkcije ovise o jednoj osobi ili maloj skupini deficitarnog nužnog osoblja čija neplanirana odsutnost ili nedostupnost dovodi do poremećaja.

Te četiri kategorije pružaju okvir za razumijevanje mjera potrebnih za ublažavanje poremećaja. Međutim, poremećaje mogu uzrokovati i drugi incidenti, kao što je iznenadan priljev informacija koji premašuje kapacitete nacionalne kontaktne točke za upravljanje njima ili širenje lažnih informacija koje zahtijevaju korištenje resursa nacionalne kontaktne točke za provjeru i diseminaciju točnih informacija.

Nadalje, poremećaji mogu biti međusobno povezani, a jedan događaj može istodobno utjecati na više područja. Na primjer, zbog požara prostori mogu biti nedostupni, a istodobno može doći do prekida opskrbe električnom energijom te oštećenja IKT sustava i podataka. Poremećaji mogu biti posljedica i namjernih ili zlonamjernih radnji, uključujući kibernetičke incidente i hibridna djelovanja, kao i više istodobnih incidenata, čime se pojačava njihov ukupni učinak. Zbog toga nacionalne kontaktne točke moraju izraditi sveobuhvatan plan odgovora za svaku kategoriju pojedinačno, uzimajući u obzir njihove kombinirane učinke i mogućnost istodobnih poremećaja kako bi se osigurao kontinuitet rada.

([1]) Poremećaji u opskrbi električnom energijom i poremećaji u radu ili kvarovi IKT sustava smatraju se različitim kategorijama.

PRILOG II.

Primjeri ciljeva operativne uspješnosti

Sposobnost	Okvirni operativni cilj (procjenjuje se i prilagođava nacionalnim zahtjevima)
Početna informiranost o stanju	u roku od 15 minuta
Aktivacija mehanizama kontinuiteta	u roku od 30 minuta
Uspostavljena alternativna komunikacija	u roku od 30 minuta
Operativna alternativna lokacija za zapovijedanje	u roku od 2 sata
Sposobnost potpore pri odlučivanju	neprekidno, kad god je to moguće
Autonomija u opskrbi gorivom	najmanje 72 sata
Autonomija u opskrbi hranom i vodom	najmanje 72 sata
CECIS u funkciji	u roku od 60 minuta
Prvo operativno izvješće o stanju upućeno ERCC-u	u prvom ciklusu operativnog izvješćivanja

PRILOG III.

Tablica za potporu analizi poslovnih procesa

Temeljna funkcija 1	*Naziv funkcije.*
Opis	*Navesti opis funkcije, uključujući zadaće koje ona obuhvaća.*
Ulazni elementi	*Navesti ulazne elemente (informacije, skupovi podataka, usluge, proizvodi, roba, proračunska sredstva, oprema, IKT sustavi i zahtjevi povezani s lokacijom) potrebne za obavljanje funkcije i vanjske subjekte koji ih pružaju, ako je primjenjivo.*
Rezultati	*Navesti informacije, proizvode, usluge ili radnje koje proizlaze iz te funkcije i navesti (vanjske) organizacije, subjekte ili predmetne skupine koje ih primaju.*
Vodstvo (provjera valjanosti ili odobravanje)	*Navesti radna mjesta koja imaju funkciju provjere valjanosti ili autorizaciju potrebnu za obavljanje te funkcije, ako je primjenjivo.*
Nužno osoblje	*Navesti radna mjesta nužnog osoblja te njihov profil, stručno znanje i osposobljavanje, ako je primjenjivo (na primjer, sigurnosna provjera).*
Objekti	*Navesti fizičke lokacije ili prostore iz kojih se obavlja temeljna funkcija.*
Oprema i sustavi	*Navesti opremu, sustave i sredstva potrebna za obavljanje funkcije. To bi moglo uključivati sigurne prostore, računala za šifriranu komunikaciju, videozidove, prostorije za sastanke na visokoj razini, opremu za videokonferencije, računala s pristupom transeuropskim telematskim uslugama među upravama (TESTA) itd.*
Osnovne evidencije	*Navesti podatke i informacije potrebne za obavljanje funkcije.*
Ovisnosti i međuovisnosti	*Navesti odnose ili mehanizme među prethodno navedenim elementima i prema potrebi navesti prirodu odnosa ili mehanizama, potrebne osnovne usluge (npr. opskrba električnom energijom, IKT), učinak u slučaju poremećaja u pružanju usluge ili opskrbi te sporazume sa subjektima koji pružaju te usluge ili robu. U procjeni bi trebalo opisati i međuovisnosti, uključujući lančane učinke ako prekid jedne usluge (npr. opskrbe električnom energijom ili IKT-a) utječe na druge usluge i time pojačava operativni učinak.*
Rezervni mehanizmi	*Navesti alternativne resurse ili mehanizme koji bi se aktivirali za nastavak rada ako bi poremećaj utjecao na glavne resurse ili mehanizme.*

PRILOG IV.

Smjernice za primjenu mjera ublažavanja i preventivnih mjera

U ovom se odjeljku navode smjernice za primjenu mjera ublažavanja i preventivnih mjera, razvrstane prema kategoriji poremećaja. Kako bi se izbjeglo ponavljanje, mjere koje se primjenjuju na više kategorija poremećaja detaljno su opisane samo jednom, u prvoj primjenjivoj kategoriji.

— Nedostupnost prostora:

— *Geografska raspodjela nacionalne kontaktne točke na dva ili više geografski odvojenih centara koji djeluju istodobno i jedan drugome osiguravaju rezervu i potporu u slučaju povećanog opsega posla*. Svaka lokacija trebala bi raditi 24 sata dnevno i biti u potpunosti opremljena za upravljanje cjelokupnim opsegom posla ako druge lokacije privremeno prestanu biti operativne. Osim toga, lokacije bi trebalo odabrati na temelju analize rizika za različite zone rizika i pristupačnost, pri čemu bi primarne i alternativne lokacije trebale biti u različitim zonama rizika, a pristup do njih trebao bi biti moguć različitim prometnim pravcima. Na primjer, na područjima sklonima potresima lokacije bi se trebale nalaziti na različitim tektonskim pločama, a na područjima na kojima su česte poplave lokacije bi trebale biti na znatno različitim nadmorskim visinama ili u različitim riječnim slivovima.

— *Premještanje u alternativne prostore kojima upravlja tijelo nacionalne kontaktne točke*. Razmotriti uspostavu najmanje dviju alternativnih lokacija. Jedna bi trebala biti u blizini primarnih prostora kako bi se olakšalo brzo premještanje i brzo ponovno uspostavljanje temeljnih funkcija. Druga bi trebala biti dovoljno udaljena kako bi se osiguralo da veliki poremećaji, kao što su poplave ili snježne oluje, ne utječu istodobno na obje lokacije. Potrebno je zajamčiti sigurnost informacija i komunikacije te kompatibilnost osnovne opreme i sustava IKT-a, kao što su CECIS ili oprema potrebna za klasificiranu komunikaciju, i u primarnim i u alternativnim prostorima.

— *Unaprijed organiziran prijevoz nužnog osoblja do alternativnih prostora (među ostalim u nepovoljnim vremenskim uvjetima)*. Kako bi se osigurao odgovarajući broj osoblja, trebalo bi uspostaviti mehanizme za prijevoz nužnog osoblja u slučaju aktivacije plana kontinuiteta poslovanja koja uključuje rad u alternativnim prostorima ili mobilnim jedinicama za rad na daljinu. Trebalo bi razmotriti moguće učinke nepovoljnih vremenskih uvjeta, kvara infrastrukture, građanskih nemira ili drugih uzroka na prometne pravce, kao što su zagušenje prometa i blokada.

— *Rad na daljinu (uključujući fleksibilnost u vezi sa zadaćama koje bi se mogle obavljati izvan fizičke lokacije nacionalne kontrolne točke);* Utvrditi koje se temeljne funkcije ili koraci koji su dio temeljnih funkcija mogu obavljati na daljinu. To je moguće ako te funkcije ili koraci ne ovise o opremi ili sustavima koji su dostupni isključivo u primarnim fizičkim prostorima. Trebalo bi razmotriti uspostavu plana ili sustava za nepredvidive situacije kojim bi se preraspodijelile odgovornosti osoblja, čime bi se nekim članovima osoblja omogućio rad od kuće, dok bi se drugi premjestili u alternativne prostore.

— *Mobilne jedinice za zapovijedanje i nadzor koje bi mogle privremeno primiti nužno osoblje nacionalne kontaktne točke*. Te bi jedinice trebale podupirati izvršavanje temeljnih funkcija iz mobilnog okruženja, uključujući pristup operativnim informacijskim sustavima i CECIS-u. Trebalo bi definirati potrebnu opremu i razinu samodostatnosti radi operativne spremnosti. Jedinice bi trebale biti osmišljene tako da održavaju operacije kao privremena rezerva za potporu primarnim prostorima tijekom unaprijed određenog razdoblja.

— *Aktiviranje administrativnih dogovora s drugim tijelima radi korištenja njihovih prostora*. Sklopiti sporazume s drugim nacionalnim ili podnacionalnim tijelima za privremeno zajedničko korištenje njihovih prostora. Procijeniti raspored, sustave, opremu i sigurnosne mjere potrebne za djelotvorno obavljanje temeljnih funkcija. Osigurati da ti sporazumi uključuju redovite vježbe i testiranja kako bi se potvrdila spremnost i prikladnost tih alternativnih objekata.

— *Prijenos ovlasti*. Osigurati da su uspostavljeni mehanizmi i uspostaviti sustav za delegiranje funkcija drugim nacionalnim tijelima.

— Poremećaj u opskrbi električnom energijom:

  — *Aktivacija generatora i sustava neprekinutog napajanja*. Osigurati generatore i sustave neprekinutog napajanja odgovarajuće veličine kako bi se osigurao kontinuitet temeljnih funkcija nacionalne kontaktne točke tijekom utvrđenog minimalnog razdoblja. Njihov kapacitet trebao bi biti dovoljan za ispunjavanje operativnih zahtjeva u slučaju dugotrajnih prekida opskrbe električnom energijom. Generatore i sustave neprekinutog napajanja trebalo bi redovito testirati kako bi se osigurala operativna spremnost.

  — *Mehanizmi i sporazumi za prioritetnu opskrbu gorivom s dobavljačima*. Mehanizmi za opskrbu gorivom trebali bi omogućiti kontinuiran rad, a trebali bi se temeljiti na kapacitetu skladištenja goriva na lokaciji i očekivanoj potrošnji goriva. Dodatne mjere mogu uključivati dostupnost mobilnih spremnika za gorivo s crpnim sustavima i/ili sporazume o prioritetnoj opskrbi s obližnjim dobavljačima goriva.

  — *Energetska autonomija i alternativni izvori energije za temeljne funkcije*. Nacionalna kontaktna točka trebala bi, ako je to moguće, moći raditi neovisno o nacionalnoj elektroenergetskoj mreži. Ako mreža prestane raditi nekoliko dana, što se može dogoditi tijekom katastrofa velikih razmjera, kontinuitet bi se mogao održati pomoću diversificiranih izvora energije i samodostatne mikromreže, na primjer vjetroelektrične ili solarne mikromreže. Razmotriti ugradnju alternativnih izvora energije, kao što su fotonaponske ploče s baterijskim skladištenjem, odgovarajućeg kapaciteta za održavanje temeljnih funkcija nacionalne kontaktne točke.

  — *Maksimalno iskorištavanje raspoloživog kapaciteta napajanja*. Uspostaviti interne protokole kako bi se maksimalno povećao raspoloživi kapacitet napajanja ograničavanjem upotrebe opreme koja nije ključna i postupnim isključivanjem potrošača koji nisu potrebni za potporu temeljnim funkcijama, čime se produljuje autonomija rezervnog napajanja bez dodatnih ulaganja.

  — *Premještanje u alternativne prostore kojima upravlja tijelo nacionalne kontaktne točke i u kojima je zajamčena opskrba električnom energijom* (relevantne preporuke navedene su u odjeljku „Nedostupnost prostora”).

  — *Rad na daljinu iz zgrade kojoj je zajamčena opskrba električnom energijom* (relevantne preporuke navedene su u odjeljku „Nedostupnost prostora”).

  — *Mobilne jedinice za zapovijedanje i nadzor koje su samodostatne u pogledu električne energije* (relevantne preporuke navedene su u odjeljku „Nedostupnost prostora”).

  — *Aktiviranje administrativnih dogovora s drugim tijelima radi korištenja njihovih prostora u kojima je zajamčena opskrba električnom energijom* (relevantne preporuke navedene su u odjeljku „Nedostupnost prostora”).

  — *Prijenos ovlasti* (relevantne preporuke navedene su u odjeljku „Nedostupnost prostora”).

— Poremećaj u radu ili kvar IKT sustava:

  — *Redundancija*. Redundancija osigurava da kvar jednog sastavnog dijela ne prekida funkciju koju on obavlja. Nacionalna kontaktna točka trebala bi provesti redundanciju na komplementarnim razinama: (i) oprema (udvostručavanje osnovnih sastavnih dijelova), (ii) povezivost (više pružatelja usluga i različiti pristupni putevi) i (iii) aplikacije i podaci (repliciranje ključnih baza podataka i dokumenata na sekundarnoj lokaciji). Mehanizmi redundancije trebali bi imati dovoljan kapacitet za održavanje rada u slučaju kvara glavnog okruženja IKT-a i trebalo bi ih redovito testirati kako bi se osigurala spremnost i neometano prebacivanje na rezervni sustav u slučaju poremećaja. Moraju izbjeći zajedničku ovisnost o primarnom sustavu, kao što je isti izvor energije, dobavljač ili fizička infrastruktura, koji bi mogli istodobno otkazati.

  — Optički vodovi vrlo su osjetljivi na pomicanje tla, što može uzrokovati slabljenje ili gubitak signala i prekide u pružanju usluge. Kako bi se taj rizik ublažio, preporučuje se korištenje satelitske povezivosti za prebacivanje na rezervnu mrežu kao standardne mjere redundancije, čime se rezervnoj mreži omogućuje da održava jednaku informiranost o stanju kao i primarna mreža. Zrcaljenje geografskih podataka trebalo bi biti u načinu aktivno-aktivno, pri čemu bi primarno i rezervno okruženje trebali ostati sinkronizirani kako bi oba mogla neometano preuzeti rad. Takav pristup redundanciji i zrcaljenju doprinosi visokoj dostupnosti i uspješnosti rada optičkih mreža.

— *Redovito i sigurno sigurnosno kopiranje podataka, uključujući kopije pohranjene izvan lokacije i izvanmrežne kopije*. Uspostaviti i održavati strukturiranu politiku izrade sigurnosnih kopija za sve podatke i konfiguracije koji su ključni za rad nacionalne kontaktne točke. Konkretno, trebalo bi definirati što se sigurnosno kopira, koliko često, gdje se sigurnosne kopije pohranjuju (uključujući kopije izvan lokacije ili izvanmrežne kopije) i tko je odgovoran za upravljanje njima. Sigurnosne kopije trebale bi biti šifrirane i zaštićene od neovlaštenog pristupa.

— *Alternativni IKT sustavi i komunikacijski kanali*. Uspostaviti alternativne alate i kanale koji se mogu koristiti u slučaju kvara primarnih IKT sustava ili mreža. Oni mogu uključivati satelitsku komunikaciju, mobilne radijske jedinice visoke frekvencije (HF), vrlo visoke frekvencije (VHF) ili ultra visoke frekvencije (UHF), analogne telefonske linije, aplikacije za sigurnu razmjenu poruka ili internetske platforme smještene izvan glavne infrastrukture. Osoblje bi trebalo biti upoznato s time kada i kako prijeći na korištenje tih alternativnih rješenja.

— *Timovi za hitnu IKT podršku / dežurne jedinice za tehnički odgovor*. Osigurati brz pristup IKT podršci, neovisno o tome pruža li se interno (unutar organizacije) ili je pruža vanjski pružatelj usluga, utvrđivanjem jasnih mehanizama dostupnosti i odgovora kako bi se tehnička pomoć mogla brzo mobilizirati kad je to potrebno za brz oporavak IKT sustava.

— *Postupci za odgovor na kibernetičke incidente u koordinaciji s nacionalnim tijelom nadležnim za kibernetičku sigurnost*. Uspostaviti protokole za koordinaciju s nacionalnim tijelom za kibernetičku sigurnost, uključujući kanale za rano upozoravanje, zajedničke postupke za odgovor na incidente te jasno definirane uloge i odgovornosti tijekom kibernetičkog incidenta koji utječe na nacionalnu kontaktnu točku.

— *Izvanmrežne kopije osnovnih popisa kontakata, ključnih postupaka i operativnih dokumenata*. Informacije kao što su popisi kontakata, postupci u slučaju incidenata i ključni predlošci trebale bi biti dostupne u formatima koji se mogu koristiti bez pristupa glavnim IKT sustavima.

— *Mobilne jedinice za zapovijedanje i nadzor s pristupom primarnim i rezervnim IKT sustavima* (relevantne preporuke navedene su u odjeljku „Nedostupnost prostora”).

— *Premještanje u alternativne prostore kojima upravlja tijelo nacionalne kontaktne točke s pristupom primarnim i rezervnim IKT sustavima* (relevantne preporuke navedene su u odjeljku „Nedostupnost prostora”).

— *Aktiviranje administrativnih dogovora s drugim tijelima radi korištenja njihovih prostora s pristupom IKT sustavima* (relevantne preporuke navedene su u odjeljku „Nedostupnost prostora”).

— Odsutnost velikog broja osoblja i odsutnost deficitarnog nužnog osoblja:

— *Organizacija prekovremenog rada (kratkoročno rješenje)*. Potrebno je uspostaviti protokol za prekovremeni rad kojim se utvrđuju: okolnosti u kojima se može primijeniti prekovremeni rad, osobe ovlaštene za njegovo odobravanje, vremenska ograničenja (najdulje trajanje smjene, najveći dopušteni broj radnih sati tjedno i najveći dopušteni broj uzastopnih radnih dana), minimalna razdoblja odmora između smjena i nakon dosezanja najvećeg dopuštenog broja radnih sati tjedno ili najvećeg dopuštenog broja uzastopnih radnih dana, pravedan sustav rotacije kako se od istog osoblja ne bi opetovano tražilo da radi prekovremeno, sustav vođenja evidencije prekovremenih sati, unaprijed utvrđena dodatna naknada i praktična potpora tijekom produljenog radnog vremena (npr. obroci, prostor za odmor i prijevoz do kuće kad je potreban).

— *Preraspodjela temeljnih funkcija dostupnom osoblju*. Pripremiti mehanizme za nepredvidive situacije u kojima se utvrđuje kako će se temeljne funkcije preraspodijeliti ako nema ključnog osoblja. To uključuje utvrđivanje zamjenskog osoblja za svaku ključnu ulogu i pojednostavnjenje postupaka ako je to moguće.

— *Unaprijed utvrđena skupina osposobljenog osoblja iz institucije, dostupna u kratkom roku*. Uspostaviti sustav za mobilizaciju rezervnog osoblja iz unaprijed utvrđene skupine, uz definiranje jasnih pravila o tome tko može mobilizirati rezervno osoblje i kako, uključujući kriterije aktivacije, komunikacijske kanale za mobilizaciju, zahtjeve za osoblje (kao što su sigurnosna provjera, osposobljavanje ili stručno znanje) te način uređenja slobodnih dana ili prekovremenog rada, uz redovito preispitivanje kako bi se osiguralo učinkovito funkcioniranje sustava. Osigurati da osoblje u skupini dobro poznaje ta pravila.

— Ta se skupina može formirati na sljedeće načine: (i) osposobljavanjem u više područja osoblja iz drugih odjela – provedbom programa osposobljavanja u više područja kako bi više članova osoblja moglo obavljati iste temeljne funkcije, s fokusom na uloge koje su utvrđene kao deficitarne i (ii) kao „neaktivna skupina osoblja” bivšeg nužnog osoblja nacionalne kontaktne točke – premještanjem osoblja nakon određenog razdoblja rada u nacionalnoj kontaktnoj točki na dužnosti u drugim odjelima kako bi se stvorila neaktivna skupina rezervnog osoblja. Održavanjem te neaktivne skupine osoblja osigurava se kapacitet brzog razmještaja osoblja i omogućuje brza aktivacija, čime se izbjegavaju višemjesečno osposobljavanje i sigurnosna provjera koji su obično potrebni za tako osjetljive uloge. U oba slučaja trebalo bi formalizirati mehanizme kako bi se osiguralo da osoblje koje pripada skupini redovitim osposobljavanjem za obnovu znanja održava potrebnu razinu osposobljenosti i da se može brzo mobilizirati u slučaju velike krize.

— *Davanje prednosti zapošljavanju osoblja*. Za neprekinut rad nacionalnih kontaktnih točaka potreban je stabilan broj osoblja. Nacionalna kontaktna točka može razmotriti davanje prednosti zapošljavanju na radnim mjestima kojima se podupiru temeljne funkcije i za koja se predviđa manjak osoblja (npr. istodobni odlasci u mirovinu ili istek ugovora o radu na određeno vrijeme) kako bi se zapošljavanje pokrenulo na vrijeme. Mjere mogu uključivati uspostavu ubrzanih postupaka zapošljavanja. Osim toga, kontinuirano osposobljavanje postojećeg osoblja može dodatno pridonijeti stabilnosti osoblja omogućivanjem unutarnje mobilnosti, razvoja vještina i nasljeđivanja dužnosti u okviru temeljnih funkcija.

— *Ulaganje u zadržavanje nužnog osoblja*. Kako bi se zadržalo osoblje koje radi u nacionalnim kontaktnim točkama, trebalo bi ih motivirati kombinacijom pogodnosti i poticaja. Nenovčani poticaji mogu uključivati produljeni dopust nakon određenog razdoblja rada, fleksibilne dogovore o rasporedu na koje se primjenjuju zahtjevi za minimalnu pokrivenost uslugama, prostore za odmor na lokaciji rada, mjere potpore obiteljima (npr. pristup skrbi za djecu) i pristup sniženim ili besplatnim uslugama kao što su javni prijevoz, zdravstvena skrb te kulturni ili sportski sadržaji.

— *Potpora obiteljima nužnog osoblja*. Dostupnost nužnog osoblja može ovisiti o njihovoj obiteljskoj situaciji, posebno ako su članovi njihovih obitelji ugroženi ili ostavljeni bez nadzora. Prema potrebi bi trebalo razmotriti uspostavu mehanizama za zaštitu obitelji nužnog osoblja nacionalnih kontaktnih točaka, dajući prednost njihovoj sigurnosti kako bi osoblje moglo nastaviti obavljati svoje dužnosti.

— *Sprečavanje uskih grla zbog nedostatka osoblja delegiranjem ovlasti i promicanjem zajedničke odgovornosti*. Osigurati jasne odgovornosti i zadaće. Utvrditi protokole za delegiranje ovlasti. Utvrditi osobe koje će ih naslijediti i njihova odgovarajuća radna mjesta, a koje će preuzeti dužnosti u slučaju nedostupnosti donositelja odluka odgovornih za temeljne funkcije. Odrediti okolnosti i redoslijed prema kojima bi te osobe preuzele navedene uloge. Ako to dopuštaju odluke i odgovornosti, osigurati izgradnju kapaciteta i redovito osposobljavanje za preuzimanje ovlasti u slučaju poremećaja. Razmotriti je li raspodjela ili podjela odgovornosti među više članova osoblja uz primjenu sustava rotacije izvediva i korisna kako bi se izbjegla uska grla. Razmotriti održavanje ažuriranog priručnika za novo osoblje, osmišljenog kako bi se manje iskusnim kolegama omogućilo neovisno obavljanje brojnih zadaća uz osiguravanje usklađenosti s utvrđenim standardima i protokolima.

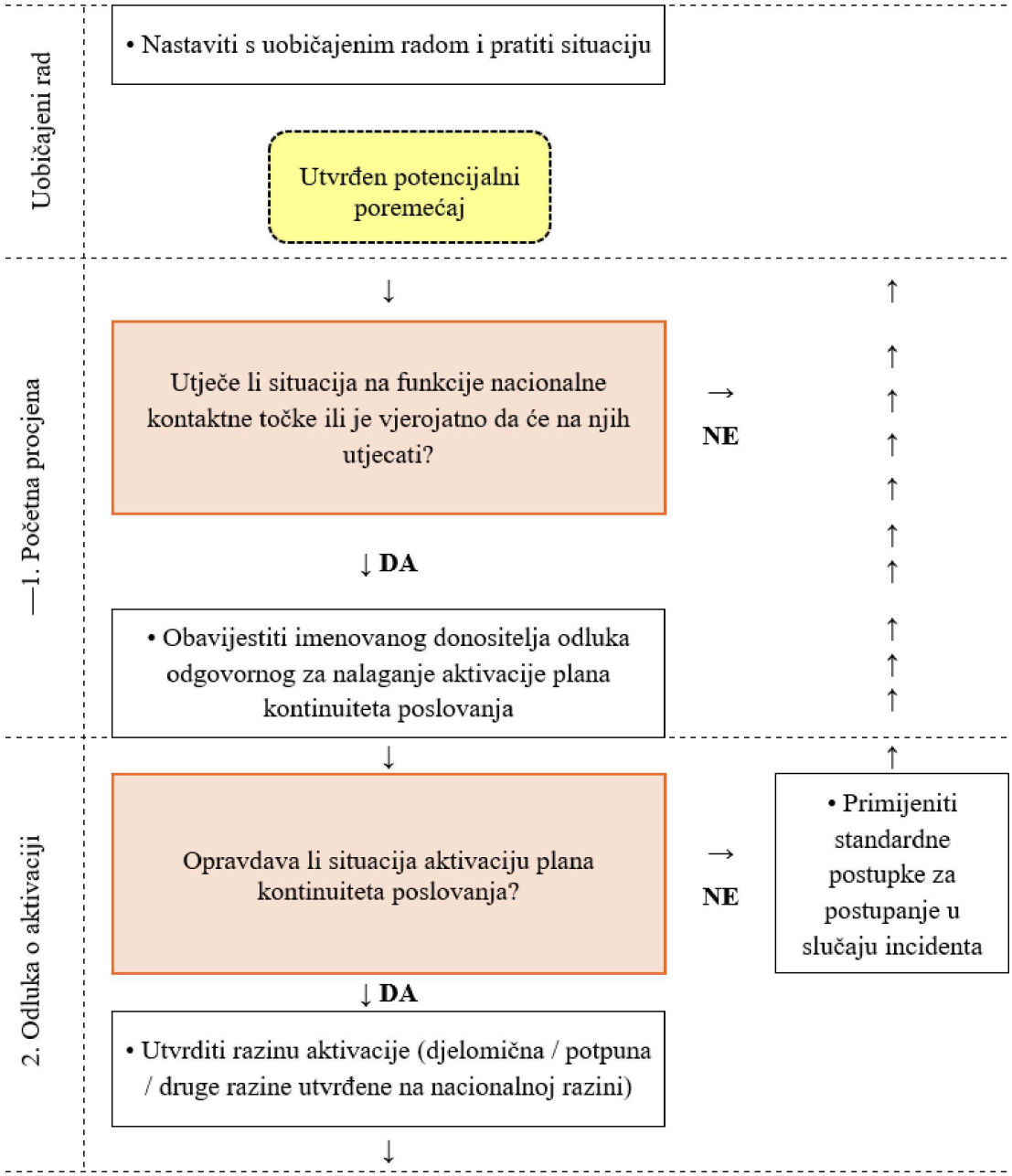
PRILOG V.

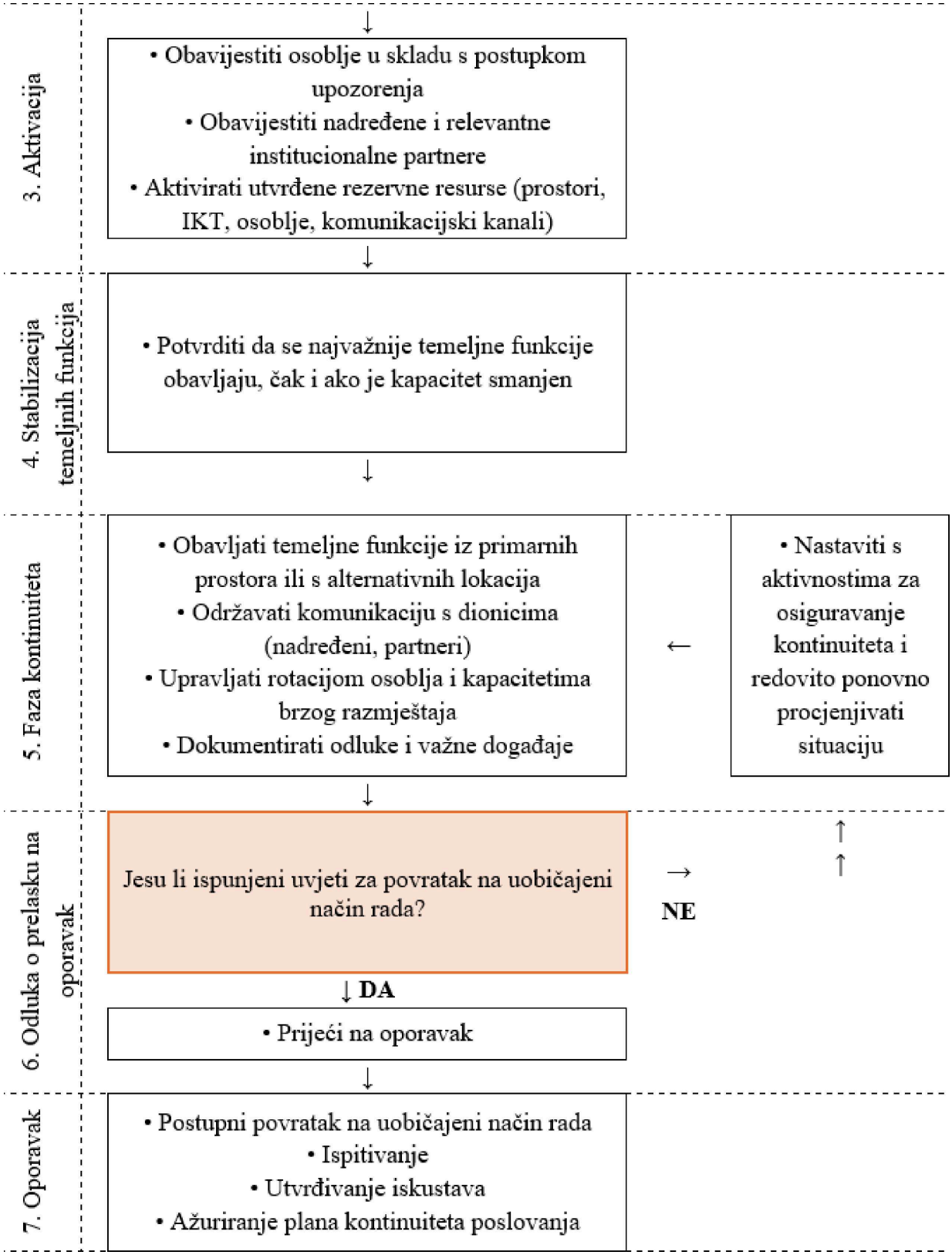
Referentni operativni alati

Ovaj Prilog sadržava referentni operativni alat koji bi nacionalne kontaktne točke trebale razmotriti pri izradi ili preispitivanju svojeg plana kontinuiteta poslovanja.

Ilustrativni tijek aktivacije

Tijek u nastavku primjer je načina na koji se može organizirati aktivacija plana kontinuiteta poslovanja, od trenutka otkrivanja mogućeg poremećaja do trenutka kad nacionalna kontaktna točka uđe u stabilnu fazu kontinuiteta. Temelji se na trenucima u kojima je potrebno donijeti odluke, a ne na propisanim vremenskim okvirima.




3. Aktivacija
• Obavijestiti osoblje u skladu s postupkom upozorenja
• Obavijestiti nadređene i relevantne institucionalne partnere
• Aktivirati utvrđene rezervne resurse (prostori, IKT, osoblje, komunikacijski kanali)
4. Stabilizacija temeljnih funkcija
• Potvrditi da se najvažnije temeljne funkcije obavljaju, čak i ako je kapacitet smanjen
5. Faza kontinuiteta
• Obavljati temeljne funkcije iz primarnih prostora ili s alternativnih lokacija
• Održavati komunikaciju s dionicima (nadređeni, partneri)
• Upravljati rotacijom osoblja i kapacitetima brzog razmještaja
• Dokumentirati odluke i važne događaje
←
• Nastaviti s aktivnostima za osiguravanje kontinuiteta i redovito ponovno procjenjivati situaciju
6. Odluka o prelasku na oporavak
Jesu li ispunjeni uvjeti za povratak na uobičajeni način rada?
→ NE
↓ DA
• Prijeći na oporavak
7. Oporavak
• Postupni povratak na uobičajeni način rada
• Ispitivanje
• Utvrđivanje iskustava
• Ažuriranje plana kontinuiteta poslovanja

PRILOG VI.

Glavne točke koje bi trebalo razmotriti pri izradi komunikacijske strategije ([1])

— Utvrditi različite skupine primatelja s kojima je organizacija dužna komunicirati, a na koje bi potencijalno mogao utjecati poremećaj rada nacionalne kontaktne točke ili koje bi trebalo obavijestiti u slučaju poremećaja u radu organizacije, uključujući:

  (a) više razine organizacije, uključujući razinu donošenja odluka;

  (b) osoblje organizacije;

  (c) dionike koji pružaju ulazne elemente za temeljne funkcije organizacije;

  (d) dionike koji primaju rezultate temeljnih funkcija organizacije;

  (e) medije;

  (f) javnost.

— Za svaku skupinu primatelja utvrditi svrhu komunikacije u slučaju poremećaja. Za svaku skupinu može biti potrebna drugačija vrsta, format i sadržaj informacija. Mogu se razlikovati i komunikacijski kanali koji se upotrebljavaju.

— Sastavljati unaprijed utvrđene poruke koje su jasne, sažete i dosljedne za sve primatelje, kanale i tijekom vremena. Osigurati da su poruke prilagođene skupini primatelja kojoj su namijenjene i da odgovaraju njezinim specifičnim potrebama za informacijama.

— Utvrditi alternativne komunikacijske kanale za svaku skupinu primatelja kako bi se osigurala učinkovita komunikacija ako poremećaji utječu na uobičajene kanale.

— Razmotriti proaktivno informiranje kao bolji pristup od reaktivnog informiranja.

— Ako komunikacijska strategija uključuje mogućnost širenja poruka preko javne televizije i radija, uskladiti vrijeme emitiranja tih poruka s informativnim emisijama kako bi se osigurala njihova učinkovita integracija i široka dostupnost stanovništvu.

— U okviru komunikacijske strategije razmotriti mogućnost da se određenom radnom mjestu unaprijed dodijeli uloga upravitelja informacijama i utvrditi njegove zadaće prije, tijekom i nakon poremećaja.

([1]) U ovim predloženim stavkama za izradu komunikacijske strategije ne uzima se u obzir upravljanje pogrešnim informacijama ili dezinformacijama.

PRILOG VII.

Primjeri scenarija

Primjer scenarija 1

Što: *prekid napajanja nakon kojeg slijedi gubitak podataka.*

Gdje: *prekid napajanja utječe na područje na kojem se nalaze primarni prostori nacionalne kontaktne točke.*

Trajanje: *24 sata.*

Opis: *radovi na popravku u blizini prostora nacionalne kontaktne točke uzrokovali su štetu na distribucijskom sustavu električne energije. Zbog iznenadnog nestanka električne energije oštećeni su računalni sustavi nacionalne kontaktne točke, što je dovelo do gubitka podataka. Očekuje se da će radovi na ponovnoj uspostavi opskrbe električnom energijom trajati 24 sata. Prekid rada IKT sustava traje 24 sata.*

Primjer scenarija 2

Što: *nedostupnost prostora zbog dugotrajnog snijega.*

Gdje: *zahvaćeno je cijelo područje na kojem se nalaze prostori nacionalne kontaktne točke.*

Trajanje: *dulje od tjedan dana.*

Opis: *područje na kojem se nalaze prostori nacionalne kontaktne točke zahvatila je jaka snježna oluja, zbog čega im nije moguće pristupiti cestom ni javnim prijevozom. Količina snijega tolika je da tijekom prva 24 sata ralice za snijeg nisu dovoljne za čišćenje svih glavnih cesta, a prednost se daje pristupu bolnicama. Od stanovnika je zatraženo da ne izlaze na ulice. Pristup objektima nacionalne kontaktne točke javnim prijevozom ili privatnim vozilima nije moguć najmanje 48 sati. Hladni val na tom području traje dulje od tjedan dana, a snijeg na manjim cestama zadržava se tjedan dana. Zbog toga trećina osoblja koje bi trebalo raditi u narednim danima tjedan dana ne može doći na posao jer živi u udaljenim područjima, a manje se ceste posljednje čiste.*

Osim toga, nužno osoblje koje je na dužnosti na dan snježnih oborina prisiljeno je ostati u prostorima nacionalne kontaktne točke tijekom prvih 48 sati. Otprilike trećina njih već je dosegnula najveći dopušteni broj radnih sati u tom tjednu, a još će jedna trećina dosegnuti tu granicu u roku od 24 sata. Stoga imaju zakonsko pravo na odgovarajući odmor. Potrebna im je i potpora za zadovoljavanje osnovnih potreba (hrana, osobna higijena), a u nekim slučajevima i mjere potpore njihovim obiteljima i/ili evakuacija.

PRILOG VIII.

Predloženi okvir za evaluaciju testiranja otpornosti na stres

Ishod testiranja otpornosti na stres trebalo bi ocijeniti u odnosu na dvije zasebne, ali komplementarne dimenzije:

— *Usklađenost s planom kontinuiteta poslovanja*. U okviru te dimenzije trebalo bi procijeniti u kojoj je mjeri nacionalna kontaktna točka tijekom testiranja otpornosti na stres provela primjenjive mehanizme kontinuiteta poslovanja, uključujući strukture za donošenje odluka o aktivaciji, eskalaciji i oporavku, unutarnju i vanjsku koordinaciju i komunikaciju, mehanizme za premještanje i korištenje rezervnih resursa.

— *Održavanje temeljnih funkcija i ispunjavanje unaprijed definiranih mjerljivih ciljeva operativne uspješnosti*. U okviru te dimenzije trebalo bi procijeniti jesu li temeljne funkcije nacionalne kontaktne točke zadržane ili ponovno pokrenute unutar prihvatljivih unaprijed utvrđenih granica, je li bilo negativnih učinaka na druge funkcije nacionalne kontaktne točke koje nisu temeljne te jesu li testom otpornosti na stres postignuti unaprijed definirani mjerljivi ciljevi uspješnosti. Primjeri ciljeva operativne uspješnosti navedeni su u Prilogu II.

Te bi dvije dimenzije trebalo zasebno procijeniti kako bi se preciznije utvrdilo koja su poboljšanja potrebna. Takvo razlikovanje pomaže osigurati da se usklađenost s planom kontinuiteta poslovanja ocjenjuje odvojeno od djelotvornosti rezultata operativnog djelovanja. U izvješću o evaluaciji rezultat bi trebalo prikazati kao dvije komplementarne ocjene: jednu koja odražava usklađenost s planom kontinuiteta poslovanja i drugu koja odražava održavanje temeljnih funkcija i ispunjavanje unaprijed definiranih mjerljivih ciljeva operativne uspješnosti.

Evaluacijska tablica za procjenu usklađenosti s planom kontinuiteta poslovanja

Ocjena (0 – 3)	Opis
0: neusklađenost.	*Vježba je pokazala slabu ili nikakvu usklađenost s mehanizmima kontinuiteta poslovanja. Osnovni postupci nisu postojali, nepravilno su provedeni ili su zanemareni.*
1: djelomična usklađenost.	*Primijenjeni su neki elementi mehanizama kontinuiteta poslovanja, ali drugi važni elementi nisu pravilno provedeni, primijenjeni su prekasno ili su se u praksi pokazali neodgovarajućima. Testiranjem su utvrđene znatne slabosti i važne mogućnosti za poboljšanje plana.*
2: uglavnom usklađeno, uz samo manja odstupanja.	*Testiranje otpornosti na stres općenito je provedeno u skladu s planom kontinuiteta poslovanja. Odstupanja od plana bila su ograničena. Testiranjem su utvrđene neke slabosti i mogućnosti za poboljšanje plana.*
3: potpuna usklađenost.	*Tijekom testiranja otpornosti na stres plan kontinuiteta poslovanja u cijelosti je primijenjen.*

Evaluacijska tablica za procjenu održavanja temeljnih funkcija i ispunjavanja unaprijed definiranih mjerljivih ciljeva operativne uspješnosti.

Ocjena (0 – 3)	Opis
0: nije ostvareno.	*Temeljne funkcije nacionalne kontaktne točke obustavljene su ili odgođene dulje od prihvatljivih unaprijed utvrđenih granica. Druge funkcije nacionalne kontaktne točke koje nisu temeljne bile su znatno i negativno pogođene. Unaprijed definirani mjerljivi ciljevi uspješnosti nisu ostvareni.*
1: ostvareno uz velike poteškoće.	*Tek nakon znatnog kašnjenja koje je premašilo prihvatljive granice uspostavljena je jedna ili više temeljnih funkcija. Testiranje otpornosti na stres moglo je uzrokovati i relevantne poremećaje ili negativno utjecati na druge funkcije nacionalne kontaktne točke. Unaprijed definirani mjerljivi ciljevi uspješnosti ostvareni su samo djelomično ili uz velike poteškoće.*

Ocjena (0 – 3)	Opis
2: ostvareno uz manja odstupanja.	*Temeljne funkcije zadržane su ili ponovno uspostavljene unutar prihvatljivih granica tolerancije (uz prekoračenje unaprijed utvrđenih prihvatljivih granica za ograničeno vrijeme) bez znatnog utjecaja na druge funkcije nacionalne kontaktne točke. Unaprijed definirani mjerljivi ciljevi uspješnosti u velikoj su mjeri ostvareni, a zabilježena su samo manja odstupanja od utvrđenih granica.*
3: u potpunosti ostvareno.	*Temeljne funkcije obuhvaćene testiranjem otpornosti na stres zadržane su ili ponovno uspostavljene bez kašnjenja koja premašuju unaprijed utvrđene prihvatljive granice i bez negativnog učinka na druge funkcije nacionalne kontaktne točke. Unaprijed definirani mjerljivi ciljevi uspješnosti u potpunosti su ostvareni.*

PRILOG IX.

Evaluacija testiranja otpornosti na stres, utvrđivanje stečenog iskustva i predložena poboljšanja ([1])

Preporučuje se da se u postupku evaluacije utvrde strategije za poboljšanje područja koja nisu primjereno obuhvaćena tijekom testiranja otpornosti na stres. Osim toga, nacionalne kontaktne točke trebale bi razmotriti uključivanje uspješnih elemenata koji su utvrđeni tijekom vježbe, ali nisu obuhvaćeni aktualnim planom kontinuiteta poslovanja.

Cilj je sljedeće tablice olakšati pripremu i usklađivanje evaluacije, utvrđivanje stečenih iskustava i predlaganje poboljšanja nakon provedbe testiranja otpornosti na stres.

Usklađenost s planom kontinuiteta poslovanja.	*Ocjena (0 – 3):* … *Opis...*
Održavanje temeljnih funkcija i ispunjavanje unaprijed definiranih mjerljivih ciljeva operativne uspješnosti.	*Ocjena (0 – 3):* … *Opis...*
Nalazi i primjedbe	…
Utvrđeni nedostaci i stečeno iskustvo	…
Predložena poboljšanja	…
Mjere potrebne za provedbu	…

([1]) Ova evaluacijska tablica temelji se na paketu resursa za kontinuitet koji je izradila Savezna agencija SAD-a za upravljanje u kriznim situacijama (FEMA) kako bi pružila potporu zajednicama i lokalnim tijelima/organizacijama u izradi programa kontinuiteta poslovanja te je prilagođena testiranju otpornosti na stres.

PRILOG X.

Obrazac za povratne informacije sudionika

Sljedeći se upitnik preporučuje kao predložak za prikupljanje povratnih informacija sudionika testiranja otpornosti na stres. Pitanja bi trebalo prilagoditi specifičnom opsegu i fokusu testiranja otpornosti na stres. Prikupljanje odgovora na ta ili slična pitanja od sudionika testiranja otpornosti na stres, promatrača ili osoblja uključenog u stvarne poremećaje može pomoći u utvrđivanju iskustava i nedostataka, što zatim može poslužiti za ažuriranje plana kontinuiteta poslovanja nacionalne kontaktne točke.

Aktivacija plana kontinuiteta poslovanja:

— Jesu li se poštovali utvrđeni protokoli?

— Ako nisu, koji su bili razlozi odstupanja i je li do njega došlo zbog pogreške/problema ili pozitivne prilagodbe / optimizacije?

— Koliko su učinkovito provedeni protokoli?

— Koje su se poteškoće pojavile?

— Je li komunikacija tijekom aktivacije bila jasna i učinkovita?

— Je li sve nužno osoblje bilo pravodobno obaviješteno i mobilizirano?

Ponovna uspostava rada, kontinuitet i uspješnost obavljanja temeljnih funkcija:

— Koliko je vremena bilo potrebno za ponovno uspostavljanje temeljnih funkcija za koje ste odgovorni?

— Jesu li sve temeljne funkcije provedene učinkovito i u očekivanim vremenskim okvirima? Procijenite kvalitetu rezultata postignutih u uvjetima testiranja.

— Jesu li uočena kašnjenja ili neučinkovitosti u obavljanju tih funkcija?

— Je li tijekom vježbe bilo potrebno dati prednost nekoj temeljnoj funkciji?

— Kako su prioriteti određeni i priopćeni?

— Je li određivanje prioriteta doprinijelo osiguravanju kontinuiteta i učinkovitosti?

Oprema i IKT sustavi:

— Je li sva potrebna rezervna oprema bila dostupna i potpuno operativna?

— Jesu li rezervni sustavi za opskrbu električnom energijom bili testirani i potpuno funkcionalni?

— Jesu li rezervni komunikacijski alati i kanali bili testirani i potpuno funkcionalni?

— Jesu li druge osnovne usluge i zalihe bile dostupne, testirane i potpuno operativne?

— Jesu li utvrđena kašnjenja ili neučinkovitosti uzrokovane IKT sustavima?

— Koliko su učinkovito riješeni problemi?

Alternativni objekti:

— Je li alternativna lokacija odgovarajuće veličine i rasporeda te opremljena tako da vam omogućuje rad tijekom duljeg razdoblja (nekoliko dana)? Ako nije, zašto i što bi se moglo učiniti za njezino poboljšanje?

Komunikacija i koordinacija:

— Jesu li svi sudionici, uključujući nadređene i relevantne timove ili kolege, bili primjereno informirani?

— Jesu li se unutarnja komunikacija i koordinacija djelotvorno održavale tijekom cijele vježbe, uključujući komunikaciju s nadređenima?

— Jesu li se komunikacija i koordinacija s ERCC-om djelotvorno održavale tijekom cijele vježbe?

— Ako je primjenjivo, koliko je bila djelotvorna komunikacija s ERCC-om s alternativne lokacije?

— Kako su se informacije razmjenjivale i dokumentirale tijekom premještanja ili poremećaja?

Osposobljavanje i dobrobit osoblja:

— Smatrate li da ste na temelju osposobljavanja o kontinuitetu poslovanja provedenog prije vježbe bili dobro pripremljeni za vježbu?

— Jeste li bili dobro informirani o vježbi nakon što je započela?

— Jesu li uloge tijekom vježbe bile jasno definirane?

— Je li vježba bila korisna za potrebe osposobljavanja osoblja?

— Jesu li uzete u obzir vaše osobne i obiteljske potrebe, na primjer potreba za prijevozom, odmorom, vodom ili hranom?

Ostala opća zapažanja:

— Koji su aspekti vježbe bili najuspješniji?

— Koje su bile glavne poteškoće s kojima ste se susreli?

— Jesu li ostvareni ciljevi vježbe?

— Na temelju iskustva stečenog tijekom vježbe kako ocjenjujete sposobnost nacionalne kontaktne točke da nastavi s radom u uvjetima iz ove vježbe u razdoblju od tjedan dana?

— Navedite moguće dodatne resurse ili potporu koji bi bili potrebni za sličan poremećaj koji bi trajao dulje od vježbe.

— Predložite poboljšanja za buduća osposobljavanja i vježbe.