C/2026/5593

2026.11.6.

A BIZOTTSÁG AJÁNLÁSA

(2026. október 29.)

az uniós polgári védelmi mechanizmuson belüli nemzeti kapcsolattartó pontokra vonatkozó operatív folytonossági és stressztesztelési iránymutatásokról

(C/2026/5593)

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az uniós polgári védelmi mechanizmusról szóló, 2013. december 17-i 1313/2013/EU európai parlamenti és tanácsi határozatra ([1]) és különösen annak 7. cikkére,

mivel:

(1) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 196. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében az Uniónak elő kell mozdítania a nemzeti polgári védelmi szolgálatok közötti gyors és eredményes operatív együttműködést az Unión belül.

(2) Az EUMSZ 6. cikkének f) pontja értelmében az Unió támogató hatáskörrel rendelkezik a polgári védelem területén.

(3) Az 1313/2013/EU határozattal létrehozott uniós polgári védelmi mechanizmus (UCPM) célja a tagállamok és az Unió közötti együttműködés megerősítése és a koordináció elősegítése a polgári védelem terén annak érdekében, hogy javuljon a természeti és ember okozta katasztrófák megelőzését, az azokra való felkészültséget és reagálást szolgáló rendszerek hatékonysága.

(4) Az Unió az elmúlt években számos, jelentős zavart okozó eseménnyel nézett szembe, köztük a Covid19-világjárvány következményeivel, Oroszország Ukrajna elleni agressziós háborújával, a 2024. évi jelentős informatikai zavarokkal, a 2025. januárjában Írországot sújtó Éowyn viharral, valamint az Ibériai-félszigetet 2025-ben érintő áramkimaradással. A zavart okozó események akadályozhatják vagy késleltethetik a polgári védelmi rendszerek működését, amelyeknek a hét minden napján napi 24 órában működőképesnek kell maradniuk.

(5) Az 1313/2013/EU határozat 7. cikke előírja, hogy a Veszélyhelyzet-reagálási Koordinációs Központnak (a továbbiakban: ERCC) a hét minden napján napi 24 órában elérhető műveleti képességet kell biztosítania, és az uniós polgári védelmi mechanizmus célkitűzéseinek megvalósításában a tagállamok és a Bizottság rendelkezésére kell állnia. Az (EU) 2025/704 bizottsági végrehajtási határozat ([2]) 3. cikke előírja továbbá, hogy minden tagállamnak ki kell jelölnie egy nemzeti kapcsolattartó pontot az ERCC-vel, amely a hét minden napján napi 24 órában elérhető.

(6) Az uniós katasztrófavédelmi rezilienciacélokról szóló, 2023. február 8-i bizottsági ajánlás ([3]) felszólítja az ERCC-t, valamint a tagállamok és az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő államok polgári védelmi hatóságait, hogy saját megbízatásuk keretein belül erősítsék meg az üzletmenet-folytonossági tervezési képességeiket. Azt is meghatározta, hogy az uniós polgári védelmi mechanizmusnak „támogatnia kell a vészhelyzeti műveleti központok üzletmenet-folytonosságának tesztelését célzó stressztesztek elvégzését, és együtt kell működnie a tagállamokkal a levont tanulságok és az ajánlások nyomon követésében”. Amint azt az Európai Unió katasztrófavédelmi reziliencia-céljairól szóló bizottsági közlemény ([4]) felvázolta, a veszélyhelyzeti operatív központok stressztesztelése Európa-szerte az 5. cél („Szilárd polgári védelmi rendszer biztosítása”) kiemelt kezdeményezése volt.

([1]) HL L 347., 2013.12.20., 924. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
([2]) A Bizottság (EU) 2025/704 végrehajtási határozata (2025. április 10.) az uniós polgári védelmi mechanizmusról szóló 1313/2013/EU európai parlamenti és tanácsi határozat végrehajtására vonatkozó szabályok megállapításáról, valamint a 2014/762/EU és az (EU) 2019/1310 bizottsági végrehajtási határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L, 2025/704, 2025.4.15., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
([3]) HL C 56., 2023.2.15., 1. o.
([4]) A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Az Európai Unió katasztrófavédelmi rezilienciacéljai: Közös fellépés a jövőbeli vészhelyzetek kezelése érdekében, , 2023.2.8., COM(2023) 61 final.

(7) Ezek az erőfeszítések összhangban vannak a reziliencia megerősítését célzó egyéb keretekkel, többek között a felkészültségi unióról szóló stratégiával ([5]) és a NATO nemzeti rezilienciára vonatkozó alapkövetelményeivel ([6]). A stratégia 51. intézkedése kifejezetten felszólít „az EU-szerte meglévő vészhelyzeti reagálási és válságközpontok »stressztesztelésére« vonatkozó iránymutatások” elfogadására.

(8) Ezzel összefüggésben az uniós polgári védelmi mechanizmus nemzeti kapcsolattartó pontjainak operatív folytonosságára kell összpontosítani, és növelni kell rezilienciájukat annak érdekében, hogy zavart okozó események idején is működőképesek maradhassanak azáltal, hogy szisztematikus értékelés és stressztesztek révén megerősítik operatív folytonossági terveiket és gyakorlataikat.

(9) Ezenkívül előfordulhat, hogy az uniós polgári védelmi mechanizmuson keresztül kérésre rendelkezésre bocsátható reagálási kapacitások nem tartoznak a nemzeti kapcsolattartó pontok hatáskörébe. Az uniós polgári védelmi mechanizmus operatív folytonossága szempontjából alapvető fontosságú, hogy zavarok esetén biztosított legyen a kommunikáció az e kapacitásokat kezelő szervezetekkel.

(10) A folytonosságot biztosító intézkedések könnyen észrevétlenek maradnak mindaddig, amíg zavar nem következik be. Az ilyen jellegű zavarokat nem feltétlenül súlyos válságok vagy veszélyhelyzete, hanem kisebb üzemzavarok, illetve az elhanyagolt vagy az optimálistól elmaradó körülmények okozzák. A megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedésekkel kapcsolatos megalapozott döntéshozatal biztosítása érdekében a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonosságának tervezéséhez azonosítani kell a nemzeti kapcsolattartó pont alapvető funkcióit érintő zavarok lehetséges okait ([7]). Emellett a hét minden napján, napi 24 órában rendelkezésre álló személyzet egyedülálló pszichoszociális és jólléti kihívásokkal néz szembe, beleértve az éjszakai műszakokból, a munkahelyi stresszből és a családtól való távollétből eredő egészségügyi problémákat. Kezelés hiányában ezek a problémák kiégéshez, nagymértékű fluktuációhoz és esetleges munkaerőhiányhoz vezethetnek.

(11) Biztosítani kell az operatív folytonossági intézkedések hatékonyságát a zavar jellegétől vagy okától függetlenül, azaz függetlenül attól, hogy az természeti veszélyekből, balesetekből, műszaki hibákból, emberi hibákból, infrastrukturális vagy közüzemi üzemszünetekből, a személyzet nagymértékű kieséséből, szándékos vagy rosszindulatú tevékenységekből – többek között kiberbiztonsági incidensekből és hibrid tevékenységekből – vagy bármely más okból ered-e.

(12) Az esetleges zavarokra való felkészülés révén a nemzeti kapcsolattartó pontok növelik a gyors és hatékony reagálási képességüket, minimalizálva a zavaró események időtartamát és hatását. A felkészülés nemcsak azt biztosítja, hogy a működés elfogadható időn belül újraindulhasson, hanem korlátozza a nemzeti kapcsolattartó pont tevékenységétől függő érdekelt felekre és külső szereplőkre gyakorolt negatív következményeket is, és védi a szervezet küldetését és jó hírnevét.

(13) A kiberbiztonsági incidensekből eredő zavarok sajátos jellemzőkkel rendelkeznek, amelyek különös figyelmet igényelnek; az operatív folytonosságot fenyegető egyéb veszélyektől eltérően ezek az incidensek lehetnek szándékosak, továbbterjedhetnek az összekapcsolt rendszerek között, és veszélyeztethetik az adatok és a kommunikáció integritását vagy bizalmas jellegét, nem csak azok rendelkezésre állását.

(14) A rendszeres képzés, gyakorlatok és frissítések alapvető fontosságúak a hatékony operatív folytonossági program szempontjából. Az operatív folytonossági tervek rendszeres gyakorlása révén növelhető a személyzet felkészültsége, mivel a gyakorlatok segítenek azonosítani a hiányosságokat és begyakoroltathatják a személyzettel az eljárásokat. A jól képzett személyzet, amely egyértelműen tisztában van szerepével és felelősségével, hatékonyabban teljesít zavarok esetén. Hasonlóképpen, az érdekelt felek bevonása a gyakorlatokba biztosítja, hogy megértsék a kommunikációs protokollokat, és tudják, mire számíthatnak a valós zavart keltő események során.

(15) A gyakorlatok, a stressztesztek és a valós incidensek értékes tanulságokkal szolgálnak. Az operatív folytonossági terveket rendszeresen aktualizálni kell a képzésekből, a gyakorlatokból, a stressztesztekből, a valós eseményekből és a technológiai fejlődésből levont tanulságok beépítése révén annak érdekében, hogy azok továbbra is érvényesek maradjanak.

([5]) Közös közlemény az Európai Parlamentnek, az Európai Tanácsnak, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának az európai felkészültségi unióra vonatkozó stratégiáról, 2025.3.26., JOIN(2025) 130 final.

([6]) Az Észak-atlanti Tanács 2016. július 8–9-i varsói ülésén részt vevő állam- és kormányfők kötelezettségvállalása a reziliencia fokozására.

([7]) Példaként említhetők a szoftverfrissítések, a vállalati e-mail-címek nem bejelentett változásai, az elérhetőségi adatok nem bejelentett frissítései, a tartós munkaerőhiány vagy az alapvető fontosságú személyzet nagy részének egyidejű nyugdíjba vonulása, akiknek helyettesítése csak a nyugdíjba vonulás időpontját követően kezdődhet meg.

(16) Amennyiben a nemzeti kapcsolattartó pont az (EU) 2022/2555 európai parlamenti és tanácsi irányelv ([8]) alkalmazandó rendelkezéseinek hatálya alá tartozó szervezet része, a kiberbiztonsági kockázatkezelési intézkedések végrehajtása során figyelembe kell venni a stressztesztből levont tanulságokat, különösen az üzletmenet-folytonosság, a tartalékrendszerek kezelése, a katasztrófa utáni helyreállítás és a válságkezelés tekintetében.

(17) A polgári védelemért felelős illetékes nemzeti hatóság operatív folytonosságának biztosítása túlmutat a nemzeti kapcsolattartó pont működésén. Ezért ez az ajánlás az 1313/2013/EU határozat (7) preambulumbekezdésével összhangban értékes referenciaként szolgálhat a nemzeti szervezeteken és polgári védelmi rendszereken belüli operatív folytonosság kialakításához is.

(18) Ennek az ajánlásnak átfogónak kell lennie, tükrözve a nemzeti kapcsolattartó pontok struktúráinak és funkcióinak sokféleségét a tagállamok és az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő államok körében. Rugalmasan kell alkalmazni, és az egyes nemzeti kapcsolattartó pontok megbízatásához, kontextusához, körülményeihez és működési keretéhez kell igazítani, mivel azok eltérő jellemzőkkel rendelkeznek, eltérő jogi kereten belül működnek, és különböző kihívásokkal néznek szembe, amelyek testreszabott megközelítéseket tehetnek szükségessé a működés folytonosságának biztosítása érdekében.

(19) Ez az ajánlás a zavart okozó események esetén a hét minden napján, napi 24 órában biztosítandó működési folytonossággal foglalkozó, a Bizottság által 2025-ben létrehozott bizottsági szakértői csoporttal folytatott konzultációk eredményein alapul, és ki kell egészítenie az üzletmenet-folytonosságra vonatkozó meglévő, jól bevált szabványokat és iránymutatásokat ([9]),

ELFOGADTA EZT AZ AJÁNLÁST:

1. CÍMZETTEK

Ennek az ajánlásnak a tagállamok és az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő államok illetékes nemzeti hatóságai a címzettjei.

A tagállamok az ajánlást relevánsnak találhatják más nemzeti válságközpontok és az uniós polgári védelmi mechanizmus kapacitásait kezelő szervezetek számára is.

2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Ezen ajánlás alkalmazásában:

a) **„illetékes nemzeti hatóság”**: az uniós polgári védelmi mechanizmus keretében valamely tagállam vagy az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő valamely állam ([10]) által kijelölt hatóság, az 1313/2013/EU határozat 29. cikkében említettek szerint;

b) **„nemzeti kapcsolattartó pont”**: az 1313/2013/EU határozat 9. cikkének (7) bekezdésével és az (EU) 2025/704 végrehajtási határozat 3. cikkének (1) bekezdésével összhangban, az ERCC-vel kijelölt kapcsolattartó pont valamely tagállamban vagy az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő államban, amely a hét minden napján, a nap 24 órájában rendelkezésre áll;

c) **„alapvető funkciók”**: a nemzeti kapcsolattartó pont azon tevékenységei, műveletei vagy szolgáltatásai, amelyek alapvető fontosságúak megbízatásának és küldetésének teljesítéséhez, amelyek nem megszakíthatók, vagy amelyeket fennakadás esetén előre meghatározott rövid időn belül újra kell indítani. Ezen iránymutatások alkalmazásában egy funkció nem kizárólag stratégiai, működési vagy intézményi jelentősége alapján tekintendő alapvetőnek, hanem aszerint is, hogy zavart követően milyen sürgősséggel kell helyreállítani. Ennek megfelelően azok a stratégiai, operatív vagy intézményi jelentőségű funkciók, amelyek elfogadhatatlan hatás nélkül képesek ellenállni a zavarnak vagy a hosszabb késedelemnek, nem tekintendők alapvető funkcióknak;

([8]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2555 irányelve (2022. december 14.) az Unió egész területén egységesen magas szintű kiberbiztonságot biztosító intézkedésekről, valamint a 910/2014/EU rendelet és az (EU) 2018/1972 irányelv módosításáról és az (EU) 2016/1148 irányelv hatályon kívül helyezéséről (NIS 2 irányelv) (HL L 333., 2022.12.27., 80. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Nemzetközi szabványok: ISO 22301:2019 (Üzletmenetfolytonosság-menedzsment rendszerek); FEMA's Federal Continuity Directive 1 (2017), Federal Continuity Directive 2 (2017), Continuity Guidance Circular (2018, 2024 update), Business Process Analysis and Business Impact Analysis User Guide (A FEMA szövetségi folytonosságról szóló 1. sz. irányelve (2017), 2. sz. szövetségi folytonossági irányelv (2017), A folytonosságra vonatkozó útmutató körlevél (2018, 2024. évi frissítés), Az üzletifolyamat-elemzésről és üzlethatás-elemzésről szóló felhasználói útmutató (2019); valamint az Üzletmenet-folytonossági Intézet bevált gyakorlatokra vonatkozó iránymutatásai (2018).

([10]) A részt vevő államokról lásd az 1313/2013/EU határozat 28. cikkét.

d) **„alapvető személyzet”**: a nemzeti kapcsolattartó pontnál dolgozó, alapvető funkciókat ellátó vagy támogató személyzet, amely a zavart okozó esemény kezeléséért felelős csapatnak, az arra való reagálásért felelős csapatnak, vagy mindkettőnek a tagja;

e) **„a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet”**: olyan alapvető személyzet, amelynek kis létszáma veszélyezteti a működés folytonosságát távollétük vagy munkaképtelenségük esetén, mivel rendelkeznek az alapvető funkció folytonosságának biztosításához szükséges konkrét tevékenységek elvégzéséhez szükséges tanúsítványokkal, biztonsági tanúsítvánnyal, felhatalmazással, döntéshozatali felelősséggel, hozzáférési jogokkal, ismeretekkel, szakértelemmel vagy nyelvi készségekkel;

f) **„személyzeti szűk keresztmetszet”**: olyan helyzet, amelyben egy alapvető funkció folytonossága attól függ, hogy rendelkezésre áll-e egy vagy több, a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzethez tartozó munkatárs;

g) **„operatív folytonosság”**: a nemzeti kapcsolattartó pont azon képessége, hogy fenntartsa alapvető funkcióinak működését – beleértve a tevékenységeket, műveleteket vagy szolgáltatásokat –, amikor az e funkciókhoz szükséges erőforrások, például az alapvető személyzet, a beérkező információk, szolgáltatások, termékek, készletek, költségvetési rendelkezések, berendezések, információs és kommunikációs technológiai (IKT) rendszerek vagy helymeghatározási követelmények elérhetetlenné válnak, megrongálódnak, használhatatlanná válnak vagy működésükben fennakadás lép fel;

h) „**operatív folytonossági terv**” vagy „**terv**”: a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonosságára vonatkozó egységes dokumentum vagy eljárások gyűjteménye;

i) **„zavart okozó esemény”**: olyan esemény vagy körülmény, amely akadályozza vagy jelentősen késlelteti a nemzeti kapcsolattartó pont valamely alapvető funkciójának ellátását;

j) **„helyreállítás”**: a nemzeti kapcsolattartó pont operatív képességeinek, létesítményeinek, rendszereinek és erőforrásainak zavart követő helyreállítása.

3. A NEMZETI KAPCSOLATTARTÓ PONTOK OPERATÍV FOLYTONOSSÁGÁRA VONATKOZÓ AJÁNLÁSOK

3.1. Főbb ajánlások

(1) A nemzeti kapcsolattartó pontnak koherens és átfogó operatív folytonossági tervet vagy dokumentált eljárásokat kell kidolgoznia, amelyek kiterjednek az operatív folytonosság valamennyi elemére. A 3. szakasz további ajánlásokat tartalmaz az operatív folytonossági tervre vonatkozóan.

(2) Az operatív folytonosság tervezésének célja annak biztosítása, hogy a nemzeti kapcsolattartó pont korlátozott körülmények között, zavart okozó események bekövetkezésekor el tudja látni alapvető funkcióit. Az operatív folytonosság tervezésekor ezért zavart okozó események bekövetkezését kell feltételezni, amelyek miatt a normál működési feltételek csak késleltetve, vagy egyáltalán nem állíthatók helyre. A nemzeti kapcsolattartó pontnak képesnek kell lennie az alapvető funkciók korlátozott körülmények közötti fenntartására alternatív eljárások, alternatív létesítmények, alternatív kommunikációs csatornák és csökkentett erőforrások alkalmazása mellett is, amíg a teljes kapacitás helyre nem áll.

(3) A zavart okozó események során az erőforrásokat a nemzeti kapcsolattartó pont alapvető funkcióinak fenntartására kell összpontosítani, ami azzal járhat, hogy nem sikerül fenntartani a nem alapvető funkciókat.

(4) Az operatív folytonossági intézkedéseknek biztosítaniuk kell a nemzeti kapcsolattartó pont helyzetismeretének fenntartásához és a döntéshozatal támogatásához szükséges operatív információk megszakítás nélküli gyűjtését, elemzését, validálását és terjesztését a zavar teljes időtartama alatt.

(5) Az operatív folytonosság biztosításához a képzett személyzeti állomány jelenti a legfontosabb erőforrást. Bár az operatív folytonossági terv, a kapcsolódó intézkedések és a tartalékintézkedések támogatják a folytonosságot, annak biztosítása végső soron attól függ, hogy a személyzet képes-e döntéseket hozni és nyomás alatt alkalmazni ezeket az intézkedéseket.

(6) Az operatív folytonosság tervezésének azon szervezet igazgatási és működési szabályainak alapos ismeretén kell alapulnia, amelyhez a nemzeti kapcsolattartó pont tartozik. Ennek elérése érdekében aktívan elő kell mozdítani és meg kell könnyíteni a szervezeti egységek közötti együttműködést.

(7) A nemzeti kapcsolattartó pontnak értékelnie kell a tevékenységeiben bekövetkező zavarok lehetséges forrásait. Az értékelésnek ki kell terjednie arra, hogy e források milyen mértékben zavarhatják meg a nemzeti kapcsolattartó pont működését, valamint az alapvető funkciók folytonosságának biztosítását célzó reagálási terv kidolgozására kell összpontosítania.

(8) Az operatív folytonosságot fenyegető veszélyek értékelésekor különös figyelmet kell fordítani az időérzékeny folyamatokra és a szűk keresztmetszetekre, többek között a következőkre:

a) egyedi információforrások vagy a csak korlátozott számú személy által ismert információk, köztük a minősített adatok;

b) olyan egyedi berendezések vagy egyedi szolgáltatók, amelyektől alapvető funkciók függenek;

c) egységes kommunikációs csatornák, kapcsolattartó személyek vagy döntéshozók;

d) a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen az alapvető személyzet rendelkezésre állása.

(9) Fel kell tárni és meg kell szüntetni a személyzet, a létesítmények, a kommunikáció, az IKT-rendszerek, a logisztika és a döntéshozatal terén fennálló szűk keresztmetszeteket. Amennyiben az elkerülhetetlen, megfelelő megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedéseket kell meghatározni és tesztelni, beleértve a 3.9. szakaszban javasolt intézkedéseket is.

(10) Valamennyi zavar, gyakorlat és stresszteszt során meg kell határoznia a tanulságokat, és azoknak hozzá kell járulnia az operatív folytonossági intézkedések javításához, majd idővel a reziliencia erősítéséhez.

(11) Az uniós polgári védelmi mechanizmuson belüli nemzeti kapcsolattartó pontok operatív folytonossága és stressztesztelése céljából a zavart okozó események következő, nem kimerítő kategóriáit kell figyelembe venni. Az I. melléklet ismerteti az egyes kategóriákat.

a) a telephely rendelkezésre állásának hiánya;

b) a villamosenergia-ellátás zavara;

c) az IKT-rendszerek zavara vagy meghibásodása;

d) az alapvető személyzet nagymértékű hiánya vagy a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet hiánya.

(12) A nemzeti kapcsolattartó pontnak biztosítania kell, hogy a fenti 11. pontban felsorolt egy vagy több, folytonosságot veszélyeztető tényező esetén képes legyen folytatni működését.

3.2. **A nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonossági terve**

(13) Minden nemzeti kapcsolattartó pontnak koherens, átfogó és írásba fogalt operatív folytonossági tervet vagy azzal egyenértékű dokumentált eljárásokat kell kidolgoznia, amelyek lefedik az operatív folytonosság biztosításához szükséges elemeket, és egységes keretbe foglalják a zavarokra való reagálást, beleértve a kockázatcsökkentő intézkedéseket és az azonnali beavatkozásra vonatkozó megállapodásokat is.

(14) Az operatív folytonossági tervnek alternatív megoldásokat kell biztosítania valamennyi alapvető folyamatra, különösen az időérzékeny folyamatokra vonatkozóan, biztosítva, hogy azok az elsődleges erőforrások meghibásodása esetén is folytatódhassanak. A tartalékintézkedéseknek és az alternatív intézkedéseknek egymástól függetlenül kell működniük. Nem támaszkodhatnak ugyanazokra az erőforrásokra, például ugyanarra az épületre, energiaforrásra, kommunikációs csatornára, IKT-platformra vagy szolgáltatóra. Meg kell akadályozni, hogy olyan új függőségeket hozzanak létre, amelyek a zavarok további kockázatával járhatnak.

(15) Az operatív folytonossági tervet reális feltételek mellett, rendszeresen végre kell hajtani. Azok a tervek, amelyek hitelességét nem támasztják alá képzések, gyakorlatok vagy stressztesztek, nem tekinthetők működőképesnek. Az operatív folytonossági programnak tartalmaznia kell az alapvető személyzet rendszeres kötelező képzését; valamint olyan rendszeres tesztelést és gyakorlatokat, amelyek magukban foglalják a terv aktiválását, annak szisztematikus felülvizsgálatát és aktualizálását, biztosítva, hogy az érintett személyzet és valamennyi érdekelt fél tisztában legyen a frissítésekkel, és képzésben részesüljön azokkal kapcsolatban.

(16) A szervezet struktúrájától függően a nemzeti kapcsolattartó pontnak be kell vonnia az operatív folytonossági terv kidolgozásába a személyzet olyan tagjait, akik nem vesznek részt közvetlenül az alapvető funkciókban, de rendelkeznek a szervezet funkcióinak átfogó megértéséhez szükséges szakértelemmel vagy ismeretekkel.

(17) A nemzeti kapcsolattartó pontoknak fontolóra kell venniük, hogy szervezetükön belül kijelöljenek egy, az operatív folytonossági tervhez rendelt folytonossági koordinációs funkciót. A nemzeti kapcsolattartó pont méretétől és struktúrájától függően a folytonossági koordinációs funkciót egyetlen koordinátornak, vagy az érintett operatív területek képviselőit tömörítő külön csoportnak kell ellátnia, vagy a nemzeti körülményekhez igazodó egyéb intézkedéssel kell biztosítani az ellátásukat. Amennyiben csoportot állítanak fel, annak olyan tagokból kell állnia, akik szakértelemmel rendelkeznek a terv végrehajtása szempontjából releváns operatív területeken, például az IKT-rendszerek, az alternatív telephely, az emberi erőforrások vagy a logisztika terén. A folytonossági koordinációs funkció feladata az operatív folytonossági terv következetes végrehajtásának, időszakos felülvizsgálatának és aktualizálásának biztosítása, beleértve a terv alapjául szolgáló erőforrások és intézkedések ellenőrzését is.

3.3. **Az alapvető funkciók azonosítása**

(18) A nemzeti kapcsolattartó pontnak meg kell határoznia az alapvető funkcióit, és azokról nyilvántartást kell készítenie és vezetnie. Az uniós polgári védelmi mechanizmussal kapcsolatos funkciók – például a segítségnyújtás iránti kérelmek kezelése, valamint az uniós mechanizmus reagálási képességeinek biztosítása és alkalmazása – mellett előfordulhat, hogy a nemzeti kapcsolattartó pontnak biztosítania kell a szervezet egyéb alapvető funkcióinak folytonosságát is. Példaként említhető a nemzeti vagy regionális hatóságokkal való koordináció, a más nemzetközi szervezetekkel való kapcsolattartás, a lakossági figyelmeztetések kiadása és a magasabb szintű döntéshozatal támogatása.

A nemzeti kapcsolattartó pontnak minden egyes alapvető funkcióra vonatkozóan operatív teljesítménycélokat kell meghatároznia, amelyek magukban foglalják a szolgáltatások zavart okozó események során való romlásának még elfogadható mértékét. E célkitűzéseknek adott esetben ki kell terjedniük a zavar még elfogadható időtartamára, a helyreállítási időre vonatkozó célkitűzésekre, a működési információkat érintő veszteségek még elfogadható mértékére, a minimális személyzeti létszámra, a kommunikációs csatornák rendelkezésre állására és a döntéshozatali képességre. E célkitűzéseknek kell vezérelniük az operatív folytonossági terv kialakítását, és alapul kell szolgálniuk a stressztesztek teljesítményének értékeléséhez. A II. melléklet példákat tartalmaz az operatív teljesítményre vonatkozó célkitűzésekre.

(19) Célszerű az alapvető funkciók sorrendbe állítása prioritásuk, valamint annak alapján, hogy azokat zavar esetén milyen sürgősséggel kell helyreállítani.

3.4. **Üzletifolyamat-elemzés és tartalék erőforrások**

(20) Az alapvető funkciók jegyzéke alapján a nemzeti kapcsolattartó pontnak üzletifolyamat-elemzést kell végeznie, és tartalékmegoldásokat kell kidolgoznia az alapvető funkciók folytonosságának biztosítása érdekében. Az üzletifolyamat-elemzés részeként biztosítani kell a funkciók működésének átfogó megértését azáltal, hogy minden egyes funkcióra vonatkozóan meghatározza a következőket:

a) a funkciót alkotó feladatok;

b) a feladatok időzítése és sorrendje, beleértve az időtartamot és az időérzékeny lépéseket;

c) az adott feladatért felelős személy, beleértve a szükséges szakmai hátteret, szakértelmet vagy képzést;

d) információáramlás, beleértve azt is, hogy az adatok, kérések és kimenetek hogyan mozognak a szereplők és a rendszerek között;

e) ki hitelesíti vagy engedélyezi a folyamato(ka)t;

f) milyen erőforrásokat használnak fel, és milyen külső szereplők közreműködésére van szükség, beleértve az információkat, az adatkészleteket, a szolgáltatásokat, a termékeket, a tartalékokat, a költségvetési rendelkezéseket, a berendezéseket, az IKT-rendszereket és a helyszínre vonatkozó követelményeket, például az energiát szolgáltató vagy biztonsági szolgáltatásokat nyújtó magánvállalatokat. Különös figyelmet kell fordítani az információk minősítési szintjére, valamint az azok kezelésére használt helyiségekre és eszközökre;

g) azt, hogy az adott funkció ellátása milyen eredményekkel jár, ideértve az információkat, konkrét termékeket vagy szolgáltatásokat, illetve a koordinációs, validálási vagy engedélyezési intézkedéseket;

h) mely külső szervezet(ek) vagy érdekképviseleti csoportok kapják meg az eredmény(eke)t;

i) milyen függőségek és kölcsönös függőségek léteznek, amelyek elengedhetetlenek az olyan műveletekhez, mint a külső szereplőkkel – más tagállamok és az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő államok hatóságaival, polgári védelmi partnerekkel, alapvetőinfrastruktúra-üzemeltetőkkel, szolgáltatókkal, beszállítókkal stb. – fenntartott kapcsolatok és megállapodások, valamint a várható hozzájárulások és eredmények meghatározása;

j) milyen tartalék erőforrások és alternatív megoldások állnak rendelkezésre.

(21) Arra kérjük a nemzeti kapcsolattartó pontokat, hogy az üzletifolyamat-elemzések során vegyék figyelembe a III. mellékletben szereplő táblázatot.

3.5. Az alternatív létesítményekre és berendezésekre vonatkozó ajánlott gyakorlatok

(22) A nemzeti kapcsolattartó pontnak biztosítania kell a működésének fenntartását abban az esetben is, amikor telephelyei ideiglenesen hozzáférhetetlenné vagy használhatatlanná válik, beleértve a kulcsfontosságú berendezések rendelkezésre állásának biztosítását is.

(23) Az elsődleges és alternatív létesítményeknek és az ideiglenes megoldásoknak biztonságosnak kell lenniük, és megfelelő minősítési szinttel kell rendelkezniük, aminek arányosnak kell lennie a kezelt válságok jellegével és a kezelt információk érzékenységével vagy minősítésével.

3.6. A villamosenergia-ellátásra vonatkozó ajánlott gyakorlatok

(24) A nemzeti kapcsolattartó pontnak biztosítania kell, hogy helyi üzemszünetek vagy széles körű blackout állapotok esetén is képes legyen folytatni működését.

(25) Az elsődleges és alternatív létesítményeknek – beleértve az ideiglenes létesítményeket is – reziliens villamosenergia-ellátási megoldásokkal és tartalékrendszerekkel kell rendelkezniük annak érdekében, hogy a nemzeti kapcsolattartó pont hosszú feszültség-kimaradás esetén is folytathassa működését és elláthassa alapvető funkcióit.

(26) A nemzeti kapcsolattartó pontokra vonatkozóan meghatározott intézkedéseket adott esetben oly módon kell végrehajtani, hogy azok összhangban legyenek az (EU) 2019/941 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([11]) alapján létrehozott, a nemzeti villamosenergia-kockázati készültségi tervekkel, a földgázellátás biztonságáról szóló (EU) 2017/1938 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([12]) alapján létrehozott nemzeti megelőzési cselekvési tervekkel és vészhelyzeti tervekkel, valamint a meglévő nemzeti válságkezelési intézkedésekkel.

3.7. Az IKT-rendszerekre vonatkozó ajánlott gyakorlatok

(27) A nemzeti kapcsolattartó pontnak biztosítania kell, hogy az alapvető funkcióit támogató IKT-rendszerek megbízhatóak és reziliensek legyenek. Különös figyelmet kell fordítani a következőkre:

a) az adatbázisokhoz, dokumentumokhoz és e-mailekhez való hozzáférés folytonossága, beleértve a kapcsolattartók elérhetőségei frissített jegyzékének rendelkezésre állását, az ERCC-vel, a tagállamokkal és az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő államokkal folytatott kommunikáció folytonosságát, valamint az információgyűjtésre és -ellenőrzésre és a meghozott intézkedések nyilvántartására szolgáló adatfeldolgozó és adatkezelő rendszerek folytonosságát;

b) technológiai integráció az alapvető rendszerek távoli informatikai környezetekkel és alternatív helyszínekkel való kompatibilitásának és interoperabilitásának biztosításával, beleértve e helyszínek azon képességét, hogy csatlakozzanak a közös veszélyhelyzeti kommunikációs és tájékoztatási rendszerhez (CECIS), és távolról történő működés esetén kezeljék a minősített adatokat; ezeket az intézkedéseket megfelelő vizsgálatok révén ellenőrizni kell;

c) az információ és kommunikáció biztonsága nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt, beleértve a minősített kapcsolatok létrehozásának és a minősített kommunikáció cseréjének lehetőségét;

d) a nemzeti kapcsolattartó pontban használt eszközök és szoftverek valamennyi harmadik fél beszállítójának nyilvántartása.

([11]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/941 rendelete (2019. június 5.) a villamosenergia-ágazati kockázatokra való felkészülésről és a 2005/89/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 158., 2019.6.14., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/1938 rendelete (2017. október 25.) a földgázellátás biztonságának megőrzését szolgáló intézkedésekről és a 994/2010/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 280., 2017.10.28., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

(28) Különös figyelmet kell fordítani a kiberbiztonsági incidensekre mint az IKT-zavarok külön kategóriájára. A nemzeti kapcsolattartó pontnak fontolóra kell vennie, hogy szélesebb körű operatív folytonossági intézkedéseinek részeként koordinációs protokollokat hozzon létre a nemzeti kiberbiztonsági hatósággal. Ezeknek az intézkedéseknek magukban kell foglalniuk a korai előrejelző csatornákat, a biztonsági eseményekre való közös reagálási protokollokat, valamint a nemzeti kapcsolattartó pontot érintő kiberbiztonsági incidensek során betöltött szerepkörök tisztázását.

3.8. **Az emberi erőforrásokra vonatkozó ajánlott gyakorlatok**

(29) A nemzeti kapcsolattartó pontnak biztosítania kell a működés fenntartásához szükséges emberi erőforrásokat abban az esetben is, ha a személyzet csak korlátozottan áll rendelkezésre. Emellett gondoskodni kell arról, hogy a személyzet szakmai háttere és készségei megfeleljenek a követelményeknek.

(30) A nemzeti kapcsolattartó pontnak a következőket kell figyelembe vennie:

a) A megfelelő készségekkel és háttérrel – többek között a válságkezelés terén szerzett tapasztalattal és adott esetben a minősített adatok kezeléséhez szükséges biztonsági tanúsítvánnyal – rendelkező személyzet rendelkezésre állásának biztosítása. Ki kell dolgoznia és végre kell hajtania a szakmai kompetenciák ellenőrzésére szolgáló mechanizmusokat, és átfogó betanítási és folyamatos képzési programokat kell biztosítania a személyzet készségeinek szinten tartása és megerősítése érdekében, biztosítva, hogy a személyzet teljes mértékben felkészült legyen az uniós polgári védelmi mechanizmus aktiválásaira való hatékony reagálásra. A képzésnek ki kell terjednie az emberi hiba vagy rosszindulatú tevékenység által okozott zavarok megelőzésére is, beleértve az alapvető kiberbiztonsági és információbiztonsági tudatosságot, például a pszichológiai manipuláció jelentette kockázatot.

b) Rendszeres képzés biztosítása annak érdekében, hogy a személyzet naprakész legyen az operatív folytonossági intézkedésekkel, valamint a berendezések és az IKT-rendszerek fő és alternatív helyszíneken történő használatával kapcsolatban. Meg kell vizsgálni a nemzeti kapcsolattartó pontok személyzetének az elhúzódó katasztrófák és válságok kezelésével és az uniós polgári védelmi mechanizmus műveleteivel kapcsolatos további képzését.

c) Tervek kidolgozása a személyzet rotációjának biztosítására tartós veszélyhelyzetek során, beleértve az ugrásszerűen növekvő kapacitás kezelését is. A válság idején a koordináció javítása érdekében egyértelműen meghatározott szerepkörökkel és helyettesítési tervekkel rendelkező munkacsoportokat kell létrehoznia.

d) Olyan szállítási feltételek kialakítása, amelyek biztosítják, hogy az alapvető személyzet el tudja érni a helyszínt, ahol adott esetben el kell látnia feladatait, legyen szó az elsődleges helyszínről, egy alternatív helyszínről vagy mobil egységről.

e) Megfelelő biztosítékok bevezetése a személyzet egészségének és biztonságának védelme érdekében.

f) A személyzet jóllétét biztosító tervek kidolgozása, amelyek kiterjednek az élelem- és vízellátásra a szállásra, a nemzeti kapcsolattartó pontok létesítményeinek igénybevételére és a pszichológiai támogatásra azzal a céllal, hogy segítsék a személyzetet a stressz és a fáradtság kezelésében. Ezeknek a terveknek ki kell térniük az elszigetelt környezetben végzett elhúzódó műveletekre, és figyelembe kell venniük az alapvető személyzet egyéni vagy személyes körülményeit, beleértve adott esetben a családdal kapcsolatos szükségleteket is.

g) Adatvédelmi és a magánélet védelmére vonatkozó politikák kidolgozása annak biztosítása érdekében, hogy a folytonosság tervezése a biztonsági események alatt és azokat követően is megfeleljen az adatvédelmi követelményeknek.

(31) Megfelelő operatív folytonossági intézkedésekkel, strukturált és szisztematikus keresztképzéssel és rendszeres gyakorlatokkal kell biztosítani, hogy az alapvető funkciókat több, megfelelően képzett munkatárs is el tudja látni, elkerülve a személyzet szűk keresztmetszeteit. Egyetlen alapvető funkció sem függhet kizárólag egyetlen munkatárs rendelkezésre állásától.

3.9. **Megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedések a zavart okozó események egyes kategóriáira vonatkozóan**

(32) A következő szakasz a zavart okozó események egyes kategóriáira vonatkozóan ajánlott megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedések tájékoztató jellegű jegyzékét tartalmazza. Bár ezek párhuzamosan végrehajthatók, minden tagállamnak ki kell választania a legmegfelelőbb és leghatékonyabb alternatívákat a nemzeti kapcsolattartó pontjának megbízatása, kontextusa, körülményei, kapacitása, működési és jogi keretének struktúrája, valamint a nemzeti kapcsolattartó pontja alapvető funkcióit esetlegesen érintő zavarok lehetséges okai alapján. A jegyzékben szereplő intézkedések nem alkalmazhatók egyidejűleg teljes körűen, mivel egyes esetekben egy intézkedés végrehajtása ütközhet egy másik intézkedés alkalmazásával, vagy túlzott beruházást tehet szükségessé.

(33) Ajánlott megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedések a telephely rendelkezésre állása hiányának kezelésére:

a) a nemzeti kapcsolattartó pont kialakítása két vagy több, földrajzilag elkülönülő központban, amelyek egyidejűleg működnek, és kölcsönösen biztosítják egymás helyettesítését, és túlterheltség esetén támogatják egymást;

b) a működés áthelyezése a nemzeti kapcsolattartó pont hatósága által kezelt alternatív telephelyre;

c) az alapvető személyzet előre megszervezett szállítása alternatív telephelyre (többek között kedvezőtlen időjárási körülmények között is);

d) távmunka (rugalmasság biztosítása az olyan feladatok tekintetében, amelyeket a nemzeti kapcsolattartó pont fizikai helyszínén kívül is el lehet végezni);

e) mobil vezetési és irányítási egységek, amelyek átmenetileg képesek a nemzeti kapcsolattartó pont alapvető személyzetének befogadására;

f) a más hatóságokkal kötött, a telephelyük használatára vonatkozó igazgatási megállapodások aktiválása;

g) decentralizáció.

(34) Ajánlott megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedések a villamosenergia-ellátás zavarainak kezelésére:

a) a generátorok és szünetmentes tápegységek (UPS) aktiválása;

b) az elsődleges tüzelőanyag-ellátásra vonatkozó megállapodások és a szolgáltatókkal kötött megállapodások;

c) energetikai autonómia és alternatív energiaforrások biztosítása az alapvető funkciókhoz;

d) a rendelkezésre álló teljesítménykapacitás maximalizálása;

e) a működés áthelyezése a nemzeti kapcsolattartó pont hatósága által kezelt, garantált villamosenergia-ellátással rendelkező alternatív telephelyre;

f) távmunka garantált villamosenergia-ellátással rendelkező épületből;

g) a villamos energia tekintetében önellátó mobil vezetési és irányítási egységek;

h) adminisztratív megállapodások aktiválása más hatóságokkal annak érdekében, hogy telephelyüket garantált villamosenergia-ellátás mellett használják;

i) decentralizáció.

(35) Ajánlott megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedések az IKT-rendszerek zavarainak vagy meghibásodásának kezelésére:

a) redundancia;

b) rendszeres és biztonságos adatmentés, beleértve a helyszínen kívüli és offline másolatokat is;

c) alternatív IKT-rendszerek, -platformok és kommunikációs csatornák;

d) IKT-támogató veszélyhelyzeti csoportok vagy készenléti műszaki reagálási egységek;

e) a nemzeti kiberbiztonsági hatósággal összehangolt, kiberbiztonsági incidensekre való reagálási eljárások;

f) a legfontosabb kapcsolattartók elérhetőségei jegyzékének, valamint a legfontosabb eljárások és operatív dokumentumok offline másolatai;

g) az elsődleges és tartalék IKT-rendszerekhez hozzáféréssel rendelkező mobil vezetési és irányítási egységek;

h) a nemzeti kapcsolattartó pont hatósága által kezelt, elsődleges és tartalék IKT-rendszerekhez hozzáféréssel rendelkező alternatív telephelyre való áthelyezés;

i) a más hatóságokkal kötött adminisztratív megállapodások aktiválása annak érdekében, hogy e hatóságok telephelyüket az IKT-rendszerekhez való hozzáférés mellett lehessen használni.

(36) Ajánlott megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedések a személyzet nagyarányú hiányának és a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet hiányának kezelésére:

a) a túlórák kezelése (rövid távú megoldás);

b) a feladatok átcsoportosítása a rendelkezésre álló munkatársakhoz;

c) az intézményen belüli képzett munkatársak előzetesen kijelölt, rövid időn belül mozgósítható köre;

d) a munkaerő-felvétel előnyben részesítése;

e) beruházás az alapvető személyzet megtartásába;

f) az alapvető személyzet családjainak támogatása;

g) a személyzeti szűk keresztmetszetek megelőzése a hatáskörök átruházása és a megosztott irányítás előmozdítása révén.

(37) A IV. melléklet technikai iránymutatást nyújt az egyes felsorolt intézkedések végrehajtásához.

3.10. **A műveletek folytonossága az uniós polgári védelmi mechanizmus aktiválása esetén**

(38) Az uniós polgári védelmi mechanizmus működésének javítása és a folytonosság biztosítása érdekében a következő intézkedések ajánlottak:

a) Amennyiben az ország hozzáféréssel rendelkezik a közigazgatási rendszerek közötti transzeurópai telematikai szolgáltatásokhoz (TESTA) vagy a TESTA-EIRIS rendszerhez (a TESTA jogutódja), az ország nemzeti TESTA-koordinátorának kijelölése. Annak biztosítása, hogy az ország CECIS kapcsolattartó pontja rendelkezzen az ország nemzeti TESTA-koordinátorának elérhetőségével, és hogy ezeket az adatokat folyamatosan frissítsék. Annak biztosítása, hogy az ország CECIS kapcsolattartó pontja tisztában legyen az országon belüli TESTA-átjáróhoz való helyi/nemzeti hozzáférésére vonatkozó operatív folytonossági tervvel.

b) Protokollok kidolgozása annak érdekében, hogy különbséget lehessen tenni a TESTA-kapcsolat és a CECIS-platform meghibásodásai között az uniós polgári védelmi mechanizmuson keresztül érkező segítségnyújtás iránti kérelmek esetében, valamint annak lehetővé tétele, hogy a TESTA zavarai esetén a nemzeti kapcsolattartó pont országában is lehessen ilyen jellegű kérelmet benyújtani.

c) Adott esetben a más nemzeti hatóságokkal való kölcsönös operatív támogatásra vonatkozó megállapodások feltérképezése annak biztosítása érdekében, hogy a nemzeti kapcsolattartó pont továbbra is elláthassa alapvető funkcióit, amennyiben egy zavar jelentősen rontja a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonossági kapacitását. Az ilyen megállapodásokba elsősorban a TESTA-hozzáféréssel rendelkező hatóságokat kell bevonni annak érdekében, hogy a nemzeti kapcsolattartó pont alternatív telephelyről is hozzáférhessen a CECIS-hez.

d) Adott esetben a kölcsönös operatív támogatásra vonatkozó kétoldalú igazgatási megállapodások lehetőségének fontolóra vétele azokkal a szomszédos országokkal, amelyek tagállamok vagy az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő államok, olyan helyzetekben, amikor a zavar jelentősen rontja a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonossági kapacitását, és a b) pontban említett megállapodások nem lehetségesek. E megállapodásoknak lehetővé kell tenniük a nemzeti kapcsolattartó pont számára, hogy ezen országok telephelyeit használja, és hozzáférjen a TESTA-hálózathoz.

e) Képzés biztosítása a CECIS-ről az új személyzet számára, és rendszeres gyakorlatok a személyzet egésze számára.

f) A nemzeti polgári védelmi struktúra alapján a folytonossági tervnek olyan intézkedéseket kell tartalmaznia, amelyek biztosítják a nemzeti kapcsolattartó pont és más olyan érintett hatóságok közötti zökkenőmentes kommunikációt, amelyek szükség esetén kérelmezhetik az uniós polgári védelmi mechanizmus aktiválását.

g) Az operatív folytonossági tervnek figyelembe kell vennie azokat a nemzeti érdekelt feleket, amelyek az uniós polgári védelmi mechanizmus olyan erőforrásainak tulajdonosai és kezelői, amelyek nem tartoznak a nemzeti kapcsolattartó pont hatóságának hatáskörébe, de kérésre az uniós mechanizmuson keresztül rendelkezésre bocsáthatók beavatkozás céljából.

(39) Az operatív folytonossági tervet össze kell hangolni a befogadó nemzeti támogatásra vonatkozó uniós iránymutatásokról szóló, 2024. november 29-i bizottsági ajánlással ([13]), különösen az uniós polgári védelmi mechanizmus nemzeti kapcsolattartó pont általi aktiválása és a befogadó nemzeti támogatásban ([14]) betöltött szerepe tekintetében.

([13]) C(2024) 8339.

([14]) A befogadó nemzeti támogatás az 1313/2013/EU határozat 4. cikkének 9. pontjában szereplő fogalommeghatározás szerint az uniós mechanizmuson keresztül felajánlott nemzetközi segítség előre látható akadályainak elhárítása érdekében a segítségnyújtásban részesülő vagy a segítséget nyújtó ország, vagy a Bizottság által a felkészülési és a reagálási szakaszban végrehajtott bármilyen intézkedés. Ez magában foglalja a tagállamok által a nemzetközi segítség területükön történő áthaladásának elősegítése érdekében nyújtott támogatást is.

3.11. **Az operatív folytonossági terv aktiválása**

(40) A zavar jellegétől és mértékétől függően a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonossági tervének különböző aktiválási szinteket kell meghatároznia, beleértve a részleges aktiválást is, amennyiben a nemzeti kapcsolattartó pont módosított eljárások keretében továbbra is a fő telephelyéről működik, valamint a teljes körű aktiválást, amely alternatív telephelyekre vagy más alternatív megoldásokra való áthelyezést tesz szükségessé.

(41) A kritériumokat, aktiválási szinteket és kiváltó tényezőket, valamint az aktiválás engedélyezésére jogosult hatóságot nemzeti szinten kell meghatározni, az egyes nemzeti kapcsolattartó pontok struktúrájával és működési keretével összhangban. Az aktiválási folyamatot szemléltető példa az V. mellékletben található.

(42) Az aktiválási eljárásoknak lehetővé kell tenniük a folytonossági intézkedések időben történő aktiválását mind a tényleges, mind a várható zavarokra válaszul, beleértve a rendes munkaidőn kívül bekövetkező eseményeket és azokat az eseményeket is, amelyekre vonatkozóan előzetes figyelmeztetés áll rendelkezésre.

(43) Abban az esetben, ha egy biztonsági esemény megzavarja a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonosságát, és ennek következtében aktiválják az operatív folytonossági tervet, a nemzeti kapcsolattartó pontnak fontolóra kell vennie az ERCC értesítését.

3.12. **Képzés, gyakorlatok és rendszeres tesztelés**

(44) Az operatív folytonossági tervek végrehajtásáról rendszeres képzéseket és gyakorlatokat kell biztosítani, a tervek működőképességét pedig rendszeresen tesztelni kell. Ajánljuk a rendszeres figyelemfelhívó és tájékoztató ülések, valamint a folytonossági tervekkel kapcsolatos képzések és gyakorlatok szervezését. Az egyéb rendszeres képzéseknek – például az új személyzet betanítására irányuló képzéseknek – szintén ki kell térniük az operatív folytonossági terv szükséges elemeire. A nemzeti kapcsolattartó pont tevékenységeinek zavara által esetlegesen érintett külső érdekelt felek számára rendszeres célzott figyelemfelkeltő és tájékoztató üléseket, valamint gyakorlatokat kell biztosítani.

(45) Az operatív folytonossági tervet legalább évente tesztelni kell. Gyakoribb tesztelést kell fontolóra venni, amennyiben azt a nemzeti kapcsolattartó pont szerkezete, működési környezete vagy kockázati profilja indokolja.

3.13. **Helyreállítás**

(46) A zavart okozó esemény negatív hatásainak mérséklését követően a nemzeti kapcsolattartó pontnak a rendes működéshez való fokozatos visszatérést a működés folytonosságának biztosításán belül külön szakaszként kell kezelnie: a helyreállítás az a szakasz, amelyben a nemzeti kapcsolattartó pont az operatív folytonossági intézkedések alkalmazásáról visszatér a rendes működéshez, beleértve az esetlegesen ideiglenesen felfüggesztett fontos (de nem alapvető) funkciók újraindítását is.

(47) Az operatív folytonossági tervnek meg kell határoznia a helyreállítás megkezdésének feltételeit, a rendes működéshez való biztonságos visszatérés engedélyezésére jogosult hatóságot, valamint az ahhoz szükséges lépéseket.

(48) A helyreállítási szakaszban a következő pontokat kell figyelembe venni:

a) *A helyreállítás feltételeinek ellenőrzése*. a rendes működéshez való visszatérés előtt a nemzeti kapcsolattartó pontnak mérlegelnie kell, hogy a zavart kiváltó esemény megszűnt-e, vagy annak hatásait kellő mértékben mérsékelték-e; az elsődleges telephely, az IKT-rendszerek és a kommunikációs csatornák ismét teljes mértékben működőképes-e; valamint hogy ellenőrizték-e az adatbázisok és dokumentumok integritását. Különös figyelmet kell fordítani a zavar ideje alatt replikált adatokra az operatív folytonossági intézkedések alkalmazása során keletkezett információk elvesztésének elkerülése érdekében.

b) *Az alapvető funkciók fokozatos átadása*. Az alapvető funkciókat nem szabad azonnal visszaadni. A nemzeti kapcsolattartó pontnak fontolóra kell vennie ezek fordított prioritási sorrendben történő átadását, kezdve azokkal, amelyek esetében a visszatérés során bekövetkező rövid idejű kiesés a leginkább tolerálható, miközben a folytonossági intézkedések keretében fenn kell tartania a kiemelt fontosságú funkciókat mindaddig, amíg a szokásos környezet stabilnak nem bizonyul. Az átmenet során párhuzamos működést kell alkalmazni a kaszkádszerű meghibásodás kockázatának csökkentése érdekében.

c) *A fontos funkciók újraindítása*. Azokat a nem alapvető funkciókat, amelyeket a zavar ideje alatt ideiglenesen felfüggesztettek, csak akkor szabad újraindítani, ha az alapvető funkciók rendes körülmények között stabilnak bizonyulnak. Az újraindítás sorrendjét és ütemét a személyzet rendelkezésre állásához kell igazítani, tekintve, hogy az operatív folytonossági intézkedések gyakran nagyobb munkaterheléssel járnak, és a személyzet fokozott fáradtságához vezetnek.

d) *A további sebezhetőségek fennállásának ellenőrzése*. A nemzeti kapcsolattartó pontnak a rendes működéshez való visszatérés előtt ellenőriznie kell, hogy az operatív folytonossági intézkedések fennállása során nem keletkeztek-e újabb sebezhetőségek.

(49) A nemzeti kapcsolattartó pontoknak a következő tevékenységeket is el kell végezniük:

a) *A zavart okozó eseményt követő értékelő megbeszélés*. Annak meghatározása érdekében, hogy mi működött és mi nem, a nemzeti kapcsolattartó pontnak értékelő megbeszélést kell szerveznie a reagálásban részt vevő valamennyi személyzeti kategória bevonásával.

b) *Az intézkedések végrehajtását követő dokumentáció*. A nemzeti kapcsolattartó pontnak az intézkedések végrehajtása után átfogó dokumentumot kell készítenie, amely összefoglalja az események időbeli lefolyását, az operatív folytonossági intézkedések aktiválását, az alapvető funkciók teljesítményét, a megfigyelt hiányosságokat és a levont tanulságokat.

c) *A levont tanulságok beépítése az operatív folytonossági tervbe*. Az operatív folytonossági terv aktiválását kiváltó valamennyi zavart okozó eseményt követően a nemzeti kapcsolattartó pontnak meg kell határoznia a terv aktualizálásának időkeretét annak érdekében, hogy az azonosított tanulságok még azelőtt beépüljenek a tervbe, hogy a történtek részletei feledésbe merülnek. A nemzeti kapcsolattartó pontnak ezért ki kell alakítania a feltárt hiányosságok és korrekciós intézkedések nyomon követésére, valamint adott esetben az aktualizált intézkedések újbóli tesztelésére szolgáló eljárást. Adott esetben a levont tanulságokat a nemzeti kapcsolattartó pont szokásos tevékenységeinek javítására is fel kell használni.

3.14. **Kommunikációs stratégia**

(50) A zavart okozó események hatékony kezelése magában foglalja a kommunikációt, és minden nemzeti kapcsolattartó pontnak szilárd kommunikációs stratégiát kell kidolgoznia, amely figyelembe veszi a nemzeti kapcsolattartó pont általános kommunikációval és válságkommunikációval kapcsolatos felelősségét. Ennek a stratégiának kell vezérelnie a nemzeti kapcsolattartó pont zavar esetén történő információmegosztással kapcsolatos döntéseit és intézkedéseit, biztosítva, hogy az eseményben részt vevő vagy annak hatásait elszenvedő valamennyi fél megkapja a szükséges információkat, és adott esetben azoknak megfelelően tudjon eljárni, hozzájárulva ezáltal a szervezet hírnevének védelméhez és a bizalom fenntartásához. A VI. melléklet olyan javasolt pontokat tartalmaz, amelyeket a nemzeti kapcsolattartó pontnak figyelembe kell vennie egy megalapozott kommunikációs stratégia kidolgozása során.

4. **A STRESSZTESZT SZERVEZÉSÉRE ÉS LEBONYOLÍTÁSÁRA VONATKOZÓ AJÁNLÁSOK**

(51) A Bizottság azt ajánlja, hogy az uniós polgári védelmi mechanizmus keretében végezzék el a nemzeti kapcsolattartó pontok stressztesztjét. Ez a szakasz iránymutatást nyújt a stressztesztek megtervezéséhez és értékeléséhez.

4.1. **Szándék és célkitűzések**

(52) A stresszteszt célja annak értékelése, hogy a nemzeti kapcsolattartó pont zavart okozó körülmények között is képes-e ellátni alapvető funkcióit. E célból a stressztesztet korlátozott hatókörű gyakorlat formájában kell végrehajtani, amelynek célja az operatív folytonosságra és a nemzeti kapcsolattartó pont célzott alapvető funkcióinak zavart okozó körülmények közötti ellátására vonatkozó meglévő intézkedések értékelése, mind az elsődleges, mind az alternatív erőforrások tesztelése révén.

(53) A stressztesztnek a következő általános célkitűzéseket kell követnie:

a) az operatív folytonossági terv felülvizsgálata, aktualizálása és jóváhagyása, valamint a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonossággal kapcsolatos szakértelmének, berendezéseinek és intézkedéseinek értékelése;

b) a prioritások és korlátok jobb megértése, valamint a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonosságával kapcsolatos szemlélet megváltoztatása;

c) a gyengeségek, hiányosságok, szűk keresztmetszetek és függőségek, valamint az operatív folytonossági terv, az alapvető funkciókat fenntartó erőforrások, a kapcsolódó képzés, a nemzeti kapcsolattartó pont berendezéseinek és intézkedéseinek javítására vonatkozó lehetőségek azonosítása;

d) annak értékelése, hogy a nemzeti kapcsolattartó pontok alapvető személyzete különböző szinteken – beleértve a vezetést is – képes-e ellátni szerepét és feladatait;

e) a szervezeten belüli és a külső partnerekkel a zavart okozó körülmények között folytatott koordináció és kommunikáció értékelése.

(54) A stressztesztet tervezésekor ajánlott a stressztesztre vonatkozóan konkrét, mérhető és a tesztelendő alapvető funkciókkal összhangban álló célitűzéseket meghatározni.

(55) A stressztesztnek nem célja azon fenyegetések azonosítása, amelyek a nemzeti kapcsolattartó pont rendes működését megzavaró incidensekhez vezethetnek.

4.2. **Hatókör**

(56) A stressztesztet hatókörének a következőket kell meghatároznia:

a) a stressztesztet konkrét célkitűzései;

b) az értékelendő alapvető funkciók;

c) a működés folytonosságát befolyásoló zavar jellege és időtartama;

d) az érintett erőforrások, beleértve a személyzet tagjait és szerepüket, a telephelyet, a berendezéseket és az IKT-rendszereket;

e) a külső érdekelt felek bevonásának mértéke.

4.3. **Forgatókönyv**

(57) A forgatókönyv-alapú megközelítésnek ki kell terjednie az olyan incidensek vagy kiváltó tényezők következményeire, amelyek zavart okozhatnak a működésben, és ezáltal aktiválhatják a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonossági tervét. Ajánlott különböző forgatókönyvek szerint, eltérő összetettségű gyakorlatokat végezni, ezáltal felkészítve a szervezetet a lehetséges kimenetelek széles körére. Biztosítani kell, hogy a forgatókönyvek kihívást jelentsenek, de reálisak legyenek, valamint hogy érdemi betekintést nyújtsanak az operatív folytonossági terv hatékonyságába. A VII. melléklet két példát mutat be a lehetséges forgatókönyvekre.

(58) A nemzeti kapcsolattartó pontok számára ajánlott, hogy az operatív folytonossági tervük aktiválását kiváltó események alábbi, nem kimerítő listáját használják: a telephely rendelkezésre állásának hiánya (1), a villamosenergia-ellátás zavara (2), az IKT-rendszerek zavara vagy meghibásodása (3), valamint a személyzet nagymértékű hiánya és a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet hiánya (4).

a) *1. kiváltó tényező: A helyiségek rendelkezésre állásának hiánya*. A nemzeti kapcsolattartó pontnak otthont adó épület megrongálódott, nem elérhető vagy kiürítették azt. Ezek a körülmények azt határozatlan ideig használhatatlanná teszik.

b) *2. kiváltó tényező: A villamosenergia-ellátás zavara*. A villamosenergia-hálózat meghibásodása miatt a nemzeti kapcsolattartó pontnak otthont adó épület villamosenergia-ellátás nélkül marad. Ez az áramkimaradás tovább tart, mint ameddig a nemzeti kapcsolattartó pont tartalékgenerátorai üzemanyag-utántöltés nélkül működni képesek. Ha a generátor üzemanyag-kapacitásának pontos időtartama nem ismert, a zavart határozatlan idejűnek kell tekinteni.

c) *3. kiváltó tényező: Az IKT-rendszerek zavara vagy meghibásodása*. Az IKT-rendszer meghibásodása miatt a nemzeti kapcsolattartó pont szoftvere vagy alkalmazása(i) nem képes(ek) hatékonyan működni. A meghibásodás akadályozza az alapvető adatbázisokhoz való hozzáférést is, és határozatlan időre leállítja az IKT-rendszereket.

d) 4. kiváltó tényező: Az alapvető személyzet nagymértékű hiánya és a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet hiánya. A személyzet jelentős része hirtelen képtelen feladatainak ellátására. Ez jelentheti a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet hiányát, és késedelmeket vagy fennakadásokat okozhat a műveletekben. A személyzet kiesése várhatóan olyan hosszan tart, hogy a megmaradt munkatársak túlórával sem tudják tovább pótolni a hiányzó kapacitást.

(59) A stressztesztnek idővel több, a működést megzavaró eseményt együttesen kell modellezniük annak felmérése érdekében, hogy a nemzeti kapcsolattartó pont képes-e fenntartani az alapvető funkciókat olyan kaszkádszerű vagy összetett zavarok esetén, amelyek egyszerre több erőforrást érintenek.

4.4. **A résztvevők**

(60) A résztvevőket ajánlott a stresszteszt meghatározott célkitűzéseivel, alapvető funkcióival és forgatókönyvével összhangban kiválasztani.

4.5. **Értékelés, a tanulságok azonosítása és a fejlesztések végrehajtása**

(61) A stresszteszt tervezésekor célszerű egy olyan értékelési rendszer kialakítani, amely segíti az operatív folytonossági terv hiányosságainak és javításra szoruló területeinek azonosítását, miközben felméri a gyakorlat egészének sikerességét, Ez a rendszer alapul szolgál továbbá a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonosságával kapcsolatos jövőbeli tervezéshez és képzéshez.

(62) Ajánlott a valós eseményeket, a gyakorlatokat vagy a képzési tevékenységeket – többek között a stressztesztet – követő értékelések formátumának egységesítése. Javasoljuk a nemzeti kapcsolattartó pontok számára, hogy a stressztesztthez használják a VIII. mellékletben szereplő értékelési táblázatot. Ez az értékelési táblázat az operatív folytonosság két egymást kiegészítő szempontból történő értékelését javasolja:

a) Az operatív folytonossági tervnek való megfelelés, valamint

b) *Az alapvető funkciók fenntartása és az előre meghatározott teljesítménycélok teljesítése.*

(63) Emellett a IX. mellékletben szereplő táblázat célja, hogy támogassa a nemzeti kapcsolattartó pontokat az értékelés összeállításában, a tanulságok meghatározásában és a javasolt fejlesztésekben. A X. melléklet egy kérdőívsablont tartalmaz, amelynek célja, hogy visszajelzéseket gyűjtsön a résztvevőktől.

(64) A tagállamok és az uniós polgári védelmi mechanizmusban részt vevő államok felkérést kapnak arra, hogy a nemzeti kapcsolattartó pontjuk stressztesztjének elvégzését követően osszák meg az ERCC-vel az érzékeny információkat nem tartalmazó tanulságokat és a javasolt javításokat.

Kelt Brüsszelben, 2026. október 29-én.

a Bizottság részéről
Hadja LAHBIB
a Bizottság tagja

I. MELLÉKLET

A zavart okozó események kategóriái

Az európai polgári védelmi mechanizmuson belüli nemzeti kapcsolattartó pontok működési folytonossága és stressztesztelése céljából a zavart okozó események négy kategóriába sorolandók:

— *A telephely rendelkezésre állásának hiánya:* A nemzeti kapcsolattartó pont telephelyei nem használhatók olyan fizikai vagy működési incidens miatt, amely ideiglenesen vagy tartósan akadályozza vagy súlyosan korlátozza az épületbe való belépést vagy annak használatát. Példaként említhető a fő megközelítési útvonalak elzáródása, a közeli épületek fizikai károsodása, valamint a közműveket és létesítményeket – például a vízellátást, a fűtést, a szellőztetést vagy a biztonsági rendszereket ([1]) – érintő meghibásodások vagy problémák. Az ilyen események a nemzeti kapcsolattartó pont rendes tevékenységét is megzavarhatják azáltal, hogy a telephely kiürítését teszik szükségessé, akadályozzák a belépést, vagy használhatatlanná teszik az épületet.

— *A villamosenergia-ellátás zavara*: A nemzeti kapcsolattartó pont telephelyét érintő áramkimaradás. Az áramellátás tartós meghibásodása zavart okozhat a tartalékgenerátorok üzemanyag-ellátásában, valamint hatással lehet a villamos energiától függő rendszerekre is, beleértve az IKT-rendszereket is.

— *Az IKT-rendszerek zavara vagy meghibásodása:* a nemzeti kapcsolattartó pont szoftvere vagy alkalmazásai nem képesek hatékonyan működni. Ilyen jellegű meghibásodás lehet például a hozzáférés elvesztése hitelesítési problémák, a rendszerek teljesítményének jelentős romlása, adatsérülés vagy az adatok elérhetetlensége, a külső rendszerekkel való interfészek meghibásodása, vagy a frissítéseket követő zavar vagy kiberbiztonsági esemény, beleértve az olyan eseteket is, mint a nemzeti kapcsolattartó pont fő rendszerének digitális személyazonosságával való visszaélés, aminek következtében a nemzeti kapcsolattartó pont manipulált információkat terjeszt.

— *Az alapvető személyzet nagymértékű hiánya vagy a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet hiánya:* az alapvető fontosságú személyzet jelentős része nem tud eljutni a telephelyre, vagy más okból nem tud dolgozni. A helyzet súlyosbodik, ha az alapvető funkciók egyetlen személytől vagy a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet egy kis csoportjától függenek, akiknek a nem tervezett távolléte vagy rendelkezésre nem állása zavart okoz.

Ez a négy kategória keretet biztosít a zavarok enyhítéséhez szükséges intézkedések megértéséhez. Zavart okozó eseményeket azonban más események is kiválthatnak, például olyan információk hirtelen beáramlása, amelyek meghaladják a nemzeti kapcsolattartó pont feldolgozási kapacitását, vagy olyan hamis információk terjesztése, amelyek miatt a nemzeti kapcsolattartó pont erőforrásaira van szükség az információk pontosságának ellenőrzéséhez és pontos információk terjesztéséhez.

Emellett a zavart okozó események egymással összefüggőhetnek, és egyetlen esemény egyszerre több területet is érinthet. Például egy telephely tűz miatt hozzáférhetetlenné válik, ami áramkimaradást is okozhat, és károsíthatja az IKT-rendszereket és az adatokat. A zavart okozó eseményeket okozhatják szándékos vagy rosszindulatú cselekmények, többek között kiberbiztonsági incidensek és hibrid tevékenységek, valamint több egyidejű esemény is, fokozva azok általános hatását. Ennek eredményeként a nemzeti kapcsolattartó pontoknak átfogó reagálási tervet kell kidolgozniuk, amely különkülön foglalkozik az egyes kategóriákkal, figyelembe veszi azok együttes hatásait, és a működésük folytonosságának biztosítása érdekében felkészül az egyidejű zavarok lehetőségére.

([1]) A villamosenergia-ellátás zavara és az IKT-rendszerek zavara vagy meghibásodása különböző kategóriáknak minősül.

II. MELLÉKLET

Példák a működési teljesítményre vonatkozó célkitűzésekre

Képesség	Indikatív működési célkitűzés (értékelendő és a nemzeti követelményekhez igazítandó)
Kezdeti helyzetismeret	15 percen belül
A folytonossági intézkedések aktiválása	30 percen belül
Alternatív kommunikációs csatornák életbe léptetése	30 percen belül
Az alternatív irányítási helyszín működőképes	2 órán belül
Döntéstámogatási képesség	lehetőség szerint megszakítás nélkül
Üzemanyag-autonómia	minimum 72 órán belül
Élelmezés- és vízellátási autonómia	minimum 72 órán belül
A CECIS működőképes	60 percen belül
Első műveleti helyzetjelentés az ERCC-nek	az első operatív jelentéstételi cikluson belül

III. MELLÉKLET

Az üzletifolyamat-elemzést támogató táblázat

1. alapvető rendeltetés	*E funkció neve.*
Leírás	*Tartalmazza e funkció leírását, beleértve a funkcióhoz tartozó feladatokat is.*
Bemenetek	*Sorolja fel az e funkció betöltéséhez szükséges inputokat (információk, adatkészletek, szolgáltatások, termékek, készletek, költségvetési rendelkezések, berendezések, IKT-rendszerek és helymeghatározási követelmények), valamint adott esetben az azokat nyújtó külső szervezeteket.*
Kimenet	*Sorolja fel az e funkcióból eredő információkat, termék(eke)t, szolgáltatás(oka)t vagy intézkedés(eke)t, és nevezze meg az(oka)t a (külső) szervezet(eke)t, entitás(okat) vagy érintett csoporto(ka)t, amely(ek) azokat kapja(k).*
Vezetés (jóváhagyás vagy engedélyezés)	*Adott esetben sorolja fel az e funkció betöltéséhez szükséges jóváhagyási vagy engedélyezési szerepkörrel rendelkező pozíciókat.*
Alapvető fontosságú személyzet	*Sorolja fel az alapvető fontosságú személyzet munkaköreit, és ismertesse az azok betöltéséhez szükséges szakmai hátteret, szaktudást, és képzettséget – például, hogy igényel e biztonsági tanúsítványt.*
Létesítmény	*Sorolja fel az(oka)t a fizikai helyszín(eke)t vagy telephely(eke)t, amely(ek)ről az alapvető funkciót ellátják.*
Berendezések és rendszerek	*Sorolja fel az e feladat elvégzéséhez szükséges berendezéseket, rendszereket és rendelkezéseket. Ezek közé tartozhatnak a biztonságos telephelyek, a titkosított kommunikációhoz szükséges számítógépek, a videófalak, a magas szintű üléstermek, a videokonferencia-berendezések, valamint a közigazgatási rendszerek közötti transzeurópai telematikai szolgáltatásokhoz (TESTA) hozzáféréssel rendelkező számítógépek stb.*
Alapvető nyilvántartások	*Sorolja fel a funkció ellátásához szükséges adatokat és információkat.*
Függőségek és kölcsönös függőségek	*Sorolja fel a fent azonosított elemek közötti kapcsolatokat vagy megállapodásokat, és adott esetben határozza meg a kapcsolat vagy megállapodás jellegét, a szükséges alapvető szolgáltatásokat (pl. áramellátás, IKT stb.), a szolgáltatás vagy az ellátás zavara esetén jelentkező hatást, valamint az e szolgáltatásokat vagy árukat nyújtó szervezetekkel kötött megállapodásokat. Az értékelésnek ismertetnie kell a kölcsönös függőségeket is, beleértve a kaszkádszerű hatásokat is, amennyiben egy szolgáltatás (például a villamos energia vagy az IKT) zavara más szolgáltatásokat is érint, és ezáltal felerősíti a működésre gyakorolt hatást.*
Tartalékrendszerek	*Sorolja fel azokat az alternatív erőforrásokat vagy intézkedéseket, amelyeket akkor aktiválnának a működés folytatása érdekében, ha a zavart okozó esemény érintené a fő erőforrásokat vagy intézkedéseket.*

IV. MELLÉKLET

Iránymutatás a megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedések alkalmazásához

Ez a szakasz a zavart okozó események egyes kategóriái szerint iránymutatást nyújt a megelőzési és kockázatcsökkentő intézkedések alkalmazásához. Az ismétlések elkerülése érdekében a zavart okozó események több különböző kategóriájára alkalmazandó intézkedéseket csak egyszer részletezzük az első alkalmazandó kategóriában.

— A telephely rendelkezésre állásának hiánya:

  — *A nemzeti kapcsolattartó pont kialakítása két vagy több, földrajzilag elkülönülő központban, amelyek egyidejűleg működnek, és kölcsönösen biztosítják egymás helyettesítését, és túlterheltség esetén támogatják egymást*. Minden helyszínnek éjjel-nappal üzemelnie kell, és teljes mértékben fel kell készülnie a teljes munkaterhelés kezelésére, ha a többi helyszín(ek) ideiglenesen működésképtelenné válik(nak). Emellett a helyszíneket a különböző kockázati zónák és a megközelíthetőség kockázatelemzése alapján kell kiválasztani úgy, hogy az elsődleges és alternatív helyszínek eltérő kockázati zónákban helyezkedjenek el, és különböző közlekedési útvonalakon legyenek megközelíthetők. Például a földrengésnek kitett területeken a helyszíneknek különböző tektonikai lemezeken kell elhelyezkedniük; az árvizek által veszélyeztetett területeken pedig jelentősen eltérő tengerszint feletti magasságban vagy különböző vízgyűjtő területeken.

  — *A működés áthelyezése a nemzeti kapcsolattartó pont hatósága által kezelt alternatív telephelyekre*. Célszerű legalább két alternatív telephelyet kell létrehozni, amelyek közül az egyik a fő telephely közelében helyezkedik el, hogy megkönnyítse a gyors áthelyezést és az alapvető funkciók gyors újraindítását. A másiknak kellően messze kell lennie azért, hogy a nagyobb zavaró események, például árvizek vagy hóviharok ne legyenek egyidejűleg hatással mindkét területre. Az információ és a kommunikáció biztonsága, valamint az alapvető IKT-berendezések és -rendszerek – például a CECIS vagy a minősített kommunikációhoz szükséges berendezések – kompatibilitásának biztosítása mind a fő, mind az alternatív telephelyeken.

  — *Az alapvető fontosságú személyzet előre megszervezett szállítása az alternatív telephelyekre (kedvezőtlen időjárási körülmények mellett is)*. A megfelelő létszámú személyzet biztosítása érdekében az operatív folytonossági terv aktiválása esetén gondoskodni kell az alapvető személyzet szállításáról, alternatív telephelyek vagy távoli mobil egységek igénybevételével. Ennek kidolgozása során mérlegelni kell a közlekedési útvonalakra gyakorolt lehetséges hatást, például a kedvezőtlen időjárási körülmények, az infrastruktúra meghibásodása, a polgári zavargások vagy egyéb okok miatti forgalmi torlódásokat, valamint az útvonalaknak elzáródását.

  — *Távmunka (rugalmasság biztosítása az olyan feladatok tekintetében, amelyeket a nemzeti kapcsolattartó pont fizikai helyszínén kívül is el lehet végezni)*. Azonosítani kell, hogy mely alapvető funkciók, vagy azok mely feladatai végezhetők távolról. Erre akkor lehet lehetőség, ha e funkciók vagy feladatok ellátásához nincs szükség kizárólag a fő telephelyeken rendelkezésre álló berendezésekre vagy rendszerekre. Célszerű mérlegelni egy vészhelyzeti terv vagy rendszer létrehozását a személyzet feladatainak átszervezésére, amely lehetővé teszi a személyzet egyes tagjai számára, hogy otthonról dolgozzanak, míg másokat az alternatív telephelyre helyeznek át.

  — *Mobil vezetési és irányítási egységek, amelyek átmenetileg képesek a nemzeti kapcsolattartó pont alapvető személyzetének befogadására*. Ezeknek az egységeknek biztosítaniuk kell, hogy az alapvető funkciók mobil környezetből is elláthatóak legyenek, beleértve az operatív információs rendszerekhez és a CECIS-hez való hozzáférést is. A működési készenlét biztosítása érdekében meg kell határozni a szükséges felszerelésüket és önellátásuk szintjét. Ezeket úgy kell kialakítani, hogy egy előre meghatározott időszakban a fő telephelyek támogatására szolgáló ideiglenes tartalékként fenntartsák a működést.

  — *A más hatóságokkal kötött, a telephelyek használatára vonatkozó igazgatási megállapodások aktiválása*. Célszerű megállapításokat kötni más nemzeti vagy szubnacionális hatóságokkal a telephelyeik ideiglenes közös használatáról. Meg kell vizsgálni az alapvető funkciók hatékony ellátásához szükséges elrendezést, rendszereket, berendezéseket és biztonsági intézkedéseket. Biztosítani kell, hogy ezek a megállapodások rendszeres gyakorlatokat és teszteket tartalmazzanak ezen alternatív telephelyek felkészültségének és alkalmasságának jóváhagyása érdekében.

  — *Decentralizáció*. Intézkedések biztosítása, és rendszer létrehozása a feladatok más nemzeti hatóságokra történő átruházására vonatkozóan.

— A villamosenergia-ellátás zavara.

  — *A generátorok és az UPS-rendszerek aktiválása*. Megfelelő teljesítményű generátorok és UPS-rendszerek biztosítása a nemzeti kapcsolattartó pontok alapvető funkcióinak legalább egy előre meghatározott időtartamon át történő folyamatos ellátásához. Ezeknek megfelelő kapacitással kell rendelkezniük ahhoz, hogy hosszan tartó áramkimaradások esetén támogatni tudják az üzemeltetési követelményeket. A generátorokat és az UPS-rendszereket rendszeresen tesztelni kell a működőképesség biztosítása érdekében.

  — *Az elsődleges üzemanyag-ellátásra vonatkozó megállapodások és a szolgáltatókkal kötött megállapodások*. Az üzemanyag-ellátás biztosítására vonatkozó megállapodásoknak gondoskodniuk kell a folyamatos működésről, és figyelembe kell venniük a helyszíni üzemanyag-tárolási kapacitást és a várható üzemanyag-fogyasztást. További intézkedésként szivattyúrendszerrel felszerelt mobil üzemanyagtartályok rendelkezésre állása is biztosítható, és/vagy köthetők az elsőbbségi ellátásra vonatkozó megállapodások a közeli üzemanyag-szolgáltatókkal.

  — *Energetikai autonómia és alternatív energiaforrások biztosítása az alapvető funkciókhoz*. A nemzeti kapcsolattartó pontnak lehetőség szerint a nemzeti villamosenergia-hálózattól függetlenül kell működnie. Ha a hálózat több napra meghibásodik, ami súlyos katasztrófák esetén előfordulhat, a folytonosság diverzifikált energiaforrások és önellátó mikrohálózat, például szél- vagy napenergiával működő mikrohálózat révé tartható fenn. Mérlegelendő olyan alternatív energiaforrások, például akkumulátoros fotovoltaikus panelek telepítése, amelyek alkalmasak a nemzeti kapcsolattartó pont alapvető funkcióinak ellátására.

  — *A rendelkezésre álló teljesítménykapacitás maximalizálása*. Belső protokollok létrehozása a rendelkezésre álló villamosenergia-kapacitás maximalizálása érdekében a nem alapvető berendezések használatának korlátozása és az alapvető funkciókhoz nem szükséges terhelések fokozatos lekapcsolása révén, ami lehetővé teszi, hogy a tartalék áramellátás további beruházások nélkül hosszabb ideig biztosítható legyen.

  — *Átköltözés a nemzeti kapcsolattartó pont hatósága által kezelt, villamosenergia-ellátással rendelkező alternatív telephelyekre* (a vonatkozó ajánlásokat a „A telephely rendelkezésre állásának hiánya” című szakasz tartalmazza).

  — *Garantált villamosenergia-ellátással rendelkező épületből végzett távmunka* (a vonatkozó ajánlásokat a „A telephely rendelkezésre állásának hiánya” című szakasz tartalmazza).

  — *A villamos energia tekintetében önellátó mobil vezetési és irányítási egységek* (a vonatkozó ajánlásokat a „A telephely rendelkezésre állásának hiánya” című szakasz tartalmazza).

  — *Igazgatási megállapodások hatályba léptetése más hatóságokkal, hogy garantált villamosenergia-ellátás mellett használhassák telephelyeiket* (a vonatkozó ajánlásokat „A telephely rendelkezésre állásának hiánya” című szakasz tartalmazza).

  — *Decentralizáció* (a vonatkozó ajánlásokat az „A telephely rendelkezésre állásának hiánya” című szakasz tartalmazza).

— Az IKT-rendszerek zavara vagy meghibásodása:

  — *Redundancia*. A redundancia biztosítja, hogy egy alkatrész meghibásodása ne szakítsa meg az általa fenntartott funkciót. A nemzeti kapcsolattartó pontnak kiegészítő szinten redundanciát kell biztosítania a következők tekintetében: i. berendezések (az alapvető részegységek megkettőzése), ii. konnektivitás (több szolgáltató és különböző hozzáférési útvonalak), valamint iii. alkalmazások és adatok (az alapvető adatbázisok és dokumentumok másolatának létrehozása egy másodlagos helyszínen). A redundanciát biztosító megoldásoknak elegendő kapacitással kell rendelkezniük ahhoz, hogy a fő IKT-környezet meghibásodása esetén fenntartsák a működést, és azokat rendszeresen tesztelni kell annak érdekében, hogy üzemzavar esetén biztosítsák a készenlétet és a zökkenőmentes feladatátvételt. Nem lehetnek az elsődleges rendszerrel olyan közös függőségeik – például energiaforrás, szolgáltató vagy fizikai infrastruktúra –, amelyek egyidejűleg meghibásodhatnak.

  — Az üvegszálas vezetékek rendkívül érzékenyek a talaj elmozdulására, ami a jel csillapítását vagy elvesztését, valamint a szolgáltatás megszakadását okozhatja. E kockázat csökkentése érdekében ajánlott a műholdas tartalék kapcsolatra való átterhelés mint szokásos redundancia-intézkedés, amely lehetővé teszi, hogy a tartalék hálózat ugyanolyan szintű helyzetismeretet biztosítson, mint az elsődleges hálózat. A földrajzilag elkülönített helyszínek közötti adattükrözést aktív-aktív konfigurációban kell megvalósítani, az elsődleges és a tartalék környezetek szinkronizálásával, hogy bármelyik zökkenőmentesen átvehesse az irányítást. Ez a redundancia- és adattükrözési megközelítés támogatja az üvegszálas hálózatok magas szintű elérhetőségét és teljesítményét.

— *Rendszeres és biztonságos adatmentés, beleértve a telephelyeken kívüli és offline másolatokat is*. Strukturált biztonsági mentési politika kialakítása és fenntartása a nemzeti kapcsolattartó pontok műveleteihez elengedhetetlen valamennyi adatra és konfigurációra vonatkozóan. Ennek meg kell határoznia, hogy mi minősül biztonsági mentésnek, milyen gyakran végzik azt, valamint hol tárolják a mentett adatokat (beleértve a telephelyeken kívüli vagy offline másolatokat is), és ki felel azok kezeléséért. A biztonsági másolatokat titkosítani kell, és védeni kell a jogosulatlan hozzáféréssel szemben.

— *Alternatív IKT-rendszerek és kommunikációs csatornák*. Az elsődleges IKT-rendszerek vagy -hálózatok meghibásodása esetén használható alternatív eszközök és csatornák létrehozása. Ide tartozik a műholdas távközlés, a magas frekvenciás (HF), nagyon nagy frekvenciás (VHF) vagy ultranagy frekvenciás (UHF) mobil rádióegységek, analóg telefonvonalak, biztonságos üzenetküldő alkalmazások vagy a fő infrastruktúrán kívül üzemeltetett webalapú platformok. A személyzetnek tisztában kell lennie azzal, hogy mikor és hogyan kell átállni ezekre az alternatívákra.

— *IKT-támogató veszélyhelyzeti csoportok vagy készenléti műszaki reagálási egységek*. Gyors hozzáférés biztosítása az IKT-támogatáshoz, akár házon belül (a szervezeten belül), akár külső szolgáltató révén, egyértelmű rendelkezésre állási és reagálási intézkedések meghatározása mellett annak érdekében, hogy szükség esetén gyorsan mozgósítható legyen a technikai segítségnyújtás az IKT-rendszerek gyors helyreállításának biztosítása érdekében.

— *A nemzeti kiberbiztonsági hatósággal összehangolt, kiberbiztonsági incidensekre való reagálási eljárások*. Koordinációs protokollok kidolgozása a nemzeti kiberbiztonsági hatósággal, beleértve a korai előrejelző csatornákat, a biztonsági eseményekre való közös reagálási eljárásokat, valamint a nemzeti kapcsolattartó pontot érintő kiberbiztonsági incidensek során egyértelműen meghatározott szerepeket és felelősségi köröket.

— *A legfontosabb kapcsolattartók elérhetőségei jegyzékének, valamint a kulcsfontosságú eljárásoknak és operatív dokumentumoknak az offline másolatai*. Az olyan információknak, mint a legfontosabb kapcsolattartók elérhetőségeinek jegyzéke, a biztonsági eseményekre vonatkozó eljárások és a kulcsfontosságú sablonok, olyan formátumban kell rendelkezésre állniuk, amely a fő IKT-rendszerekhez való hozzáférés nélkül is használható.

— *Az elsődleges és tartalék IKT-rendszerekhez hozzáféréssel rendelkező mobil irányítási és vezérlőegységek* (a vonatkozó ajánlásokat a „A telephely rendelkezésre állásának hiánya” című szakasz tartalmazza).

— *Átköltözés a nemzeti kapcsolattartó pont hatósága által kezelt, elsődleges és tartalék IKT-rendszerekhez hozzáféréssel rendelkező alternatív telephelyekre* (a vonatkozó ajánlásokat a „A telephely rendelkezésre állásának hiánya” című szakasz tartalmazza).

— *Más hatóságokkal kötött adminisztratív megállapodások életbe léptetése az IKT-rendszerekhez való hozzáféréssel rendelkező telephelyeik használata céljából* (a vonatkozó ajánlásokat „A telephely rendelkezésre állásának hiánya” című szakasz tartalmazza).

— Az alapvető személyzet nagymértékű hiánya és a folytonosság biztosításához nélkülözhetetlen személyzet hiánya:

— *A túlórák kezelése (rövid távú megoldás)*. Túlóra-protokoll létrehozása, amely meghatározza a következőket: egyértelmű kiváltó tényezők arra vonatkozóan, hogy mikor alkalmazható a túlóra; ki engedélyezheti azt; meghatározott határértékek (maximális műszakhossz, maximális heti óraszám és az egymást követő napok maximális száma); minimális pihenőidő a műszakok között és a maximális heti óraszám vagy az egymást követő napok maximális számának elérése után; méltányos rotációs rendszer annak érdekében, hogy ugyanazokat a munkatársakat ne kérjék fel ismételten; a túlórák nyilvántartására szolgáló rendszer; előre megállapított kiegészítő javadalmazás; valamint a hosszabb munkaidő alatt nyújtott gyakorlati támogatás (pl. étkezés, pihenőhelyek és szükség esetén hazaszállítás).

— *Az alapvető funkciók ellátásának átcsoportosítása a rendelkezésre álló személyzethez*. Veszélyhelyzeti intézkedések kidolgozása, amelyek meghatározzák az alapvető funkciók alapvető személyzet hiányában történő újraelosztásának módját. Ez magában foglalja az egyes alapvető fontosságú szerepkörökhöz tartozó helyettesítő személyzet azonosítását és lehetőség szerint az eljárások egyszerűsítését.

— *Az intézményen belüli képzett munkatársak előzetesen kijelölt, rövid időn belül mozgósítható köre*. Rendszer létrehozása a helyettesítő személyzet előzetesen meghatározott állományból történő mozgósítására, és annak egyértelmű meghatározása, hogy ki, milyen módon jogosult a mozgósításra, beleértve az aktiválási kritériumokat, a mozgósításra szolgáló kommunikációs csatorná(ka)t, a személyzeti követelményeket (például biztonsági tanúsítvány, képzés vagy szakértelem), valamint a szabadidő vagy a túlóra kezelésének módját. A rendszer megfelelő működésének biztosítása érdekében célszerű rendszeres felülvizsgálatokat végezni. Annak biztosítása, hogy a szabályok jól ismertek legyenek az állományban lévő személyzet számára.

— Ez a személyi állomány a következők révén építhető ki: i. más egységek személyzetének keresztképzése – keresztképzési programok végrehajtása annak érdekében, hogy több alkalmazott is el tudja látni ugyanazokat az alapvető funkciókat, a szűk keresztmetszetként azonosított munkakörökre összpontosítva; és ii. a nemzeti kapcsolattartó pontok korábbi kritikus személyzetéből álló „inaktív tartalék személyi állomány" létrehozása – bizonyos munkatársakat rotáció keretében, meghatározott idő elteltével a nemzeti kapcsolattartó pontokon betöltött szerepkörükből más szervezeti egységekbe helyeznek át, hogy szükség esetén mozgósítható inaktív tartalék személyi állomány jöjjön létre. Egy inaktív tartalék személyi állomány fenntartása jelentős személyzeti kapacitást biztosít, és lehetővé teszi a gyors aktiválást, elkerülve az ilyen érzékeny munkakörök betöltéséhez rendszerint szükséges, több hónapos képzést és biztonsági átvilágítást. Mindkét esetben hivatalosan rögzíteni kell azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy az inaktív tartalék személyi állományhoz tartozó személyzet rendszeres frissítő képzések révén naprakészen tartsa a tudását, és súlyos válság esetén gyorsan mozgósítható legyen.

— *A munkaerő-felvétel priorizálása*. A nemzeti kapcsolattartó pontok folyamatos, a hét minden napján napi 24 órában történő működéséhez stabil személyzeti létszámra van szükség. A nemzeti kapcsolattartó pont mérlegelheti, hogy előnyben részesíti-e az alapvető funkciókat támogató munkakörökbe történő munkaerő-felvételt, és előre jelzi a kiszámítható munkaerőhiányt (pl. egyidejű nyugdíjazások vagy határozott idejű szerződések lejárta) annak érdekében, hogy kellő időben előre megkezdhesse a munkaerő-felvételt. Az intézkedések magukban foglalhatják gyorsított munkaerő-felvételi eljárások kidolgozását; emellett a meglévő személyzet folyamatos képzése tovább támogathatja a személyzet stabilitását azáltal, hogy lehetővé teszi a belső mobilitást, a készségfejlesztést és az alapvető funkciókat ellátó személyzet utánpótlásának biztosítását.

— *Beruházás az alapvető személyzet megtartásába*. A nemzeti kapcsolattartó pontoknál dolgozó személyzet megtartása érdekében a motivációt juttatások és ösztönzők kombinációja révén kell támogatni. A nem pénzbeli ösztönzők magukban foglalhatják a bizonyos szolgálati időt követő meghosszabbított szabadságot, a rugalmas munkabeosztást a minimális szolgáltatási szint biztosításához szükséges létszámkövetelmények betartásával, a helyszíni pihenőhelyeket, a családtámogatási intézkedéseket (pl. gyermekgondozási hozzáférés), valamint a kedvezményes vagy ingyenes szolgáltatásokhoz, például a tömegközlekedéshez, az egészségügyi ellátáshoz, valamint a kulturális vagy sportlétesítményekhez való hozzáférést.

— *Az alapvető személyzet családjainak támogatása*. Az alapvető személyzet rendelkezésre állása a családtagok helyzetétől is függhet, különösen akkor, ha azok veszélyben vannak vagy felügyelet nélkül maradnak. Adott esetben mérlegelni kell olyan intézkedések bevezetését, amelyek védik a nemzeti kapcsolattartó pontok alapvető személyzetének családjait, prioritásként kezelve biztonságukat annak érdekében, hogy a személyzet működőképes maradjon.

— *A személyzeti szűk keresztmetszetek megelőzése a hatáskörök átruházása és a megosztott irányítás előmozdítása révén*. Egyértelmű felelősségi körök és feladatok biztosítása. A felhatalmazó hatóságra vonatkozó protokollok kidolgozása. Az általuk betöltött pozícióval együtt azon utódok kijelölése, akik helyettesíteni tudnak, amennyiben az alapvető funkcióért felelős döntéshozók nem állnak rendelkezésre. Meg kell határozni, hogy e személyek milyen körülmények között és milyen sorrendben vennék át az adott munkaköröket. Amennyiben a döntés és a felelősségi körök ezt lehetővé teszik, kapacitásépítés és rendszeres képzés biztosítása annak érdekében, hogy fennakadás esetén átvehessék a hatáskört. Mérlegelni kell, hogy a feladatok több alkalmazott közötti, rotációs rendszerrel történő elosztása vagy megosztása megvalósítható-e, és segít-e a szűk keresztmetszetek elkerülésében. Fontolóra kell venni az új alkalmazottaknak szóló aktualizált kézikönyv fenntartását, amelynek célja, hogy lehetővé tegye a kevésbé tapasztalt kollégák számára a feladatok széles körének független ellátását, miközben biztosítja a megállapított szabványoknak és protokolloknak való megfelelést.

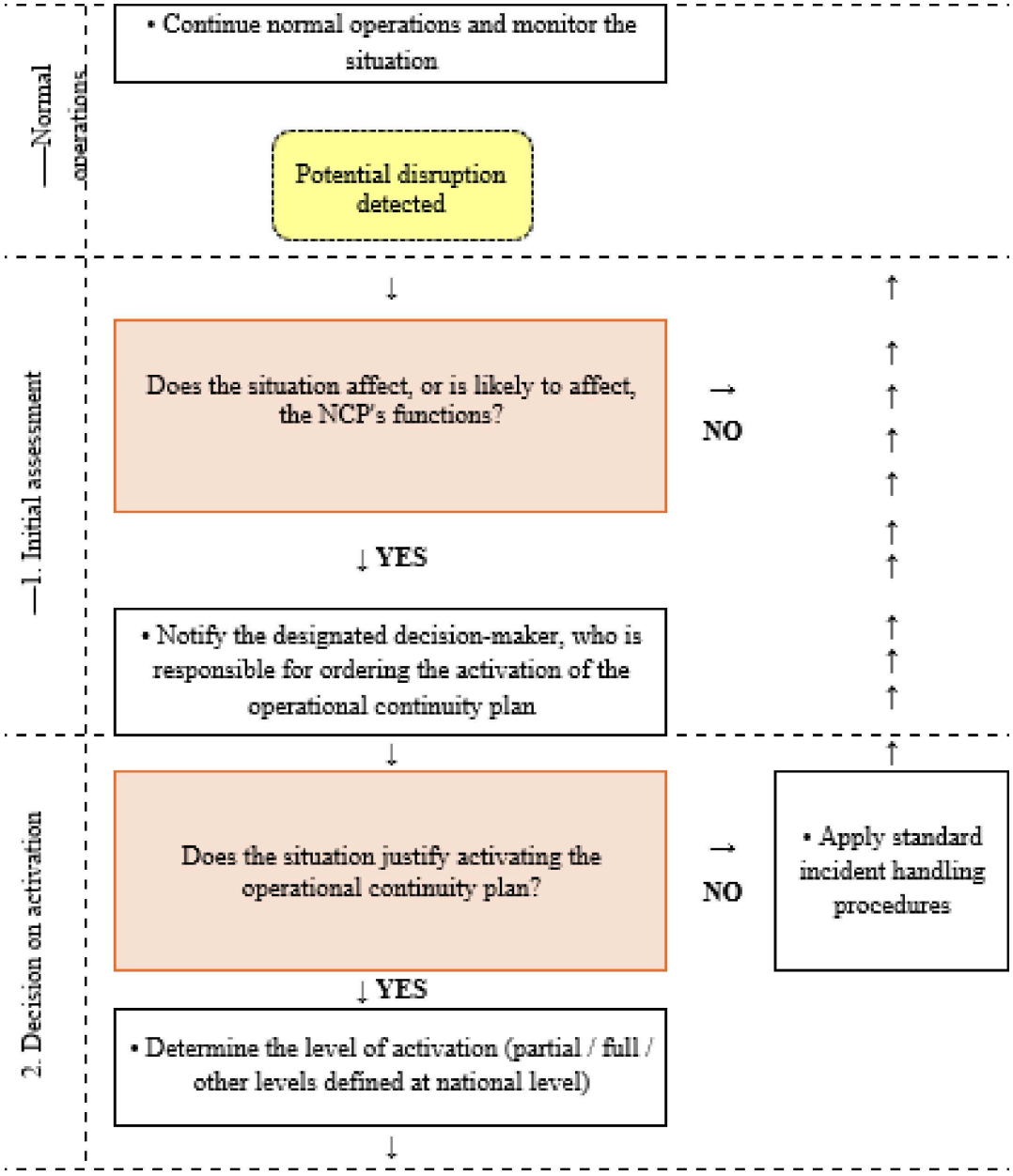
V. MELLÉKLET

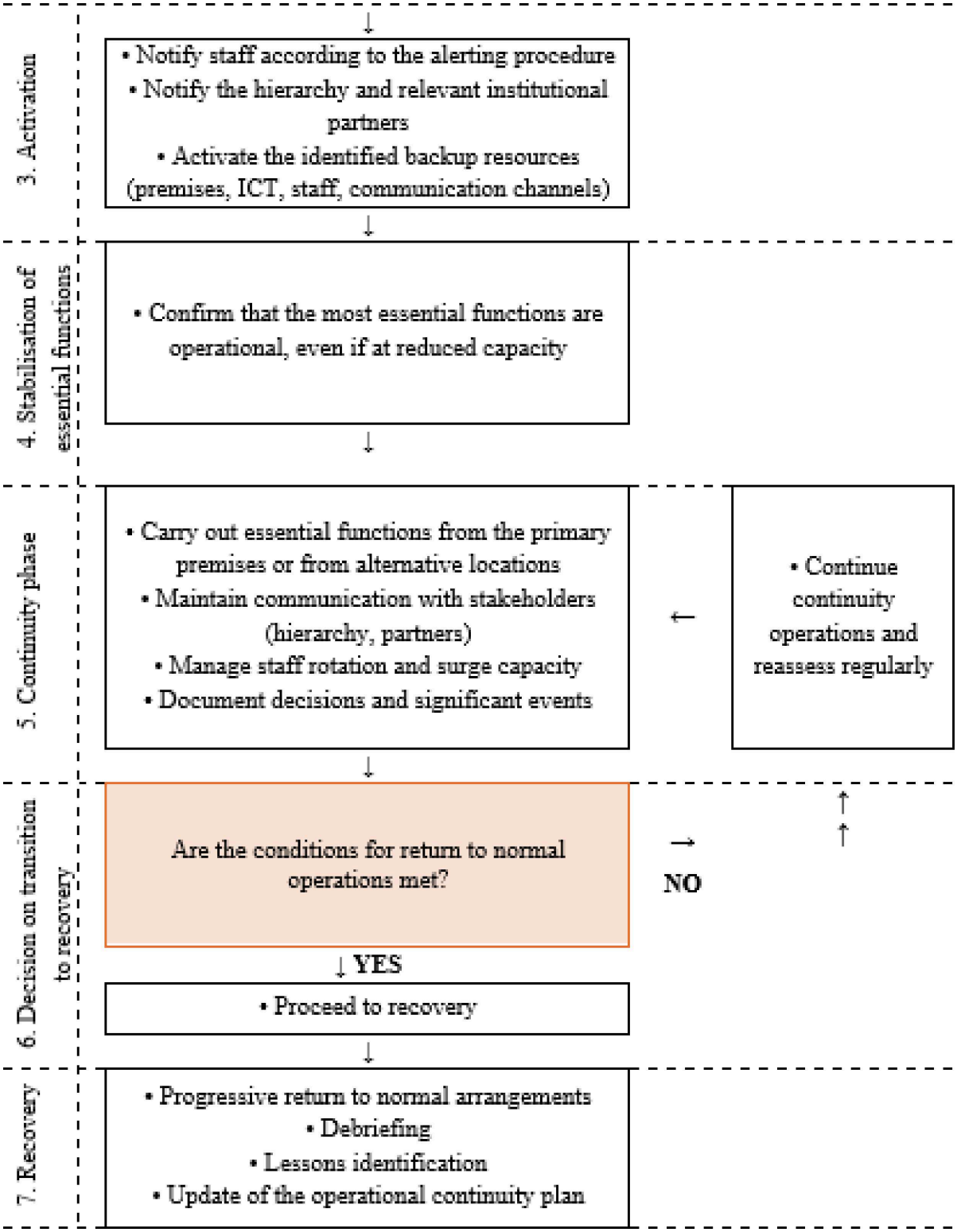
A működés biztosításához szükséges referenciaeszközök

Ez a melléklet olyan operatív referenciaeszközt biztosít, amelynek használatát a nemzeti kapcsolattartó pontoknak mérlegelniük kell az operatív folytonossági tervük kidolgozása vagy felülvizsgálata során.

Az aktiválási folyamat szemléltetése

Az alábbi folyamat egy példa arra, hogy miként lehet megszervezni az operatív folytonossági terv aktiválását attól a pillanattól kezdve, hogy potenciális zavart észlelnek, egészen addig, amíg a nemzeti kapcsolattartó pont stabil folytonossági szakaszba nem lép. Az aktiválási folyamat bemutatása döntési pontokra épül, nem pedig előre meghatározott időkeretekre.




3. Activation
• Notify staff according to the alerting procedure
• Notify the hierarchy and relevant institutional partners
• Activate the identified backup resources (premises, ICT, staff, communication channels)
4. Stabilisation of essential functions
• Confirm that the most essential functions are operational, even if at reduced capacity
5. Continuity phase
• Carry out essential functions from the primary premises or from alternative locations
• Maintain communication with stakeholders (hierarchy, partners)
• Manage staff rotation and surge capacity
• Document decisions and significant events
• Continue continuity operations and reassess regularly
6. Decision on transition to recovery
Are the conditions for return to normal operations met?
NO
YES
• Proceed to recovery
7. Recovery
• Progressive return to normal arrangements
• Debriefing
• Lessons identification
• Update of the operational continuity plan

VI. MELLÉKLET

A kommunikációs stratégia kidolgozása során figyelembe veendő legfontosabb szempontok ([1])

— A szervezet kommunikációs felelősségi körébe tartozó különböző célcsoportok azonosítása, amelyeket potenciálisan érinthet a nemzeti kapcsolattartó pont működésének zavara, vagy amelyeket tájékoztatni kell, ha a szervezet zavart okozó eseményt szenved el – beleértve a következőket:

  a) a szervezet magasabb szintjei, beleértve a döntéshozatali szintet is;

  b) a szervezet neve;

  c) a szervezet alapvető funkcióihoz hozzájárulást nyújtó érdekelt felek;

  d) azok az érdekelt felek, amelyek megkapják a szervezet alapvető funkcióinak eredményeit;

  e) a média;

  f) a lakosság.

— Minden egyes célcsoport esetében határozza meg a kommunikáció célját zavart okozó esemény esetén. Az egyes csoportoknak eltérő típusú, formátumú és tartalmú információkra lehet szüksége. Az alkalmazott kommunikációs csatorna (csatornák) is különbözhet(nek).

— Olyan előre meghatározott üzenetek megfogalmazása, amelyek egyértelműek, tömörek és a címzettől, kommunikációs csatornától és időponttól függetlenül következetesek. Annak biztosítása, hogy azok igazodjanak az általuk megcélzott csoporthoz, figyelembe véve sajátos információs igényeiket.

— Alternatív kommunikációs csatornák azonosítása minden egyes célcsoport számára a hatékony kommunikáció biztosítása érdekében, amennyiben a zavar hatással van az elsődleges csatornákra.

— A proaktív tájékoztatást előnyben kell részesíteni a reaktív tájékoztatással szemben.

— Amennyiben a kommunikációs stratégia magában foglalja az üzenetek nyilvános televízión és rádión keresztül történő terjesztésének lehetőségét, ezen üzenetek időzítésének összehangolása a hírműsorokkal a hatékony integráció és a lakosság körében történő széles körű terjesztés biztosítása érdekében.

— A kommunikációs stratégia kidolgozása során mérlegelni kell az információkezelői szerepkör előzetes hozzárendelését egy meghatározott munkakörhöz, valamint az e szerepkörökhöz tartozó feladatok meghatározását a zavart okozó esemény előtti, alatti és utáni időszakra.

([1]) Ezek a kommunikációs stratégia kidolgozásához javasolt szempontok nem veszik figyelembe a félretájékoztatás vagy a dezinformáció kezelését.

VII. MELLÉKLET

Példák forgatókönyvekre

1. Forgatókönyv – példa

Tárgy: *áramkimaradás, amelyet adatvesztés követ.*

Hol: *az áramkimaradás azt a területet érinti, ahol a nemzeti kapcsolattartó pont fő telephelyei találhatók.*

Időtartam: *24 óra.*

Leírás: *a nemzeti kapcsolattartó pont telephelyének közelében végzett javítási munkálatok kárt okoztak a villamosenergia-elosztó rendszerben. A hirtelen áramkimaradás kárt okozott a nemzeti kapcsolattartó pont számítógépes rendszereiben, ami adatvesztéshez vezetett. A villamosenergia-helyreállítási munkálatok várhatóan 24 órát vesznek igénybe. Az IKT-hiba 24 órán át fennáll.*

2. forgatókönyv – példa

Tárgy: *a telephely megközelíthetetlensége a hosszan tartó hó miatt.*

Hol: *a telephelynek otthont adó teljes térség érintett.*

Időtartam: *egy hét.*

Leírás: *Jelentős hóvihar sújtotta azt a térséget, ahol a nemzeti kapcsolattartó pont telephelye található, így az közúton keresztül, és tömegközlekedéssel sem közelíthető meg. A havazás olyan nagy területet érint, hogy az első 24 órában hókor gépekkel sem lehet megtisztítani valamennyi főutat, ezért elsőbbséget kell biztosítani a kórház megközelíthetőségének. A lakosságot arra kérték, hogy maradjon otthon. Legalább 48 órán keresztül nem lehet tömegközlekedéssel vagy magángépjárművel megközelíteni a nemzeti kapcsolattartó pont létesítményeit. A hideghullám több mint egy hétig folytatódik a területen, és a kisebb utakon egy hétig megmarad a hó. Ennek következtében a következő napokra beosztott munkatársak egyharmada egy hétig nem fog tudni bejutni a munkahelyére, mivel távol lakik, és a kisebb utakat tisztítják meg utolsóként a hótól.*

Ezenkívül a havazás napján szolgálatot teljesítő alapvető személyzet az első 48 órára a telephelyen reked. Körülbelül egyharmaduk már elérte azt a maximális óraszámot, amennyit az adott héten dolgozhat, további egyharmaduk pedig 24 órán belül eléri ezt a határt. Következésképpen a jogszabályok alapján megfelelő pihenésre jogosultak. Szükségük van továbbá az alapvető szükségletek (élelmiszer, személyes higiénia) biztosítására, valamint egyes esetekben az e személyek családját támogató intézkedésekre és/vagy az evakuálásra.

VIII. MELLÉKLET

A stresszteszt javasolt értékelési kerete

A stresszteszt eredményét két különálló, de egymást kiegészítő dimenzió alapján kell értékelni:

— *Az operatív folytonossági tervnek való megfelelés*. Ennek a dimenziónak értékelnie kell, hogy a nemzeti kapcsolattartó pont milyen mértékben hajtotta végre az alkalmazandó operatív folytonossági intézkedéseket a stresszteszt során, beleértve az aktiválásra, az eszkalációra és a helyreállításra vonatkozó döntéshozatali struktúrákat, a belső és külső koordinációt és kommunikációt, az átköltözési intézkedéseket és a tartalék erőforrások felhasználását.

— *Az alapvető funkciók fenntartása és az előre meghatározott, mérhető működési teljesítménycélok teljesítése*. Ennek a dimenziónak értékelnie kell, hogy a nemzeti kapcsolattartó pont alapvető funkcióit az előre meghatározott elfogadható korlátokon belül tartották-e fenn vagy indították-e újra, hogy voltak-e negatív hatások a nemzeti kapcsolattartó pont egyéb nem alapvető funkcióira nézve, és hogy a stresszteszt elérte-e az előre meghatározott mérhető teljesítménycélokat. A működési teljesítményre vonatkozó célkitűzésekre példák a II. mellékletben találhatók.

A két dimenziót külön kell értékelni annak pontosabb meghatározása érdekében, hogy milyen javításokra van szükség. Ez a különbségtétel segít biztosítani, hogy az operatív folytonossági tervnek való megfelelést az operatív eredmény hatékonyságától elkülönítve értékeljék. Az értékelő jelentésben az eredményeket két, egymást kiegészítő pontszámként kell bemutatni: az egyik az operatív folytonossági tervnek való megfelelést, a másik pedig az alapvető funkciók fenntartását és az előre meghatározott mérhető operatív teljesítménycélok teljesítését tükrözi.

Az operatív folytonossági tervnek való megfelelés értékelésére szolgáló értékelési táblázat.

Pontszám: 0–3	Leírás
0: Meg nem felelés.	*A gyakorlat alig vagy egyáltalán nem felelt meg az operatív folytonossági intézkedéseknek. Hiányoztak az alapvető eljárások, vagy azokat helytelenül hajtották végre vagy figyelmen kívül hagyták.*
1: Részleges megfelelés.	*A folytonossági intézkedések egyes szempontjait alkalmazták, más fontos szempontokat azonban nem érvényesítettek megfelelően, azokat túl későn alkalmazták, vagy azok a gyakorlatban elégtelennek bizonyultak. A teszt jelentős hiányosságokat tárt fel a tervben, és fontos javítási lehetőségekre mutatott rá.*
2: Általános megfelelés, csak kisebb eltérésekkel.	*A stressztesztet nagyjából az operatív folytonossági tervvel összhangban hajtották végre. A tervtől való eltérések korlátozottak voltak. A teszt feltárt bizonyos hiányosságokat, és rámutatott néhány javítási lehetőségre.*
3: Teljes körű megfelelés.	*A stresszteszt során teljes mértékben követték az operatív folytonossági tervet.*

Az alapvető funkciók fenntartásának és az előre meghatározott, mérhető működési teljesítménycélok teljesítésének értékelésére szolgáló értékelési táblázat.

Pontszám: 0–3	Leírás
0: Nem teljesült.	*A nemzeti kapcsolattartó pont alapvető funkcióinak ellátása az előre meghatározott, elfogadható határokon túl szünetelt vagy késett. Ez jelentős mértékben és negatívan érintette a nemzeti kapcsolattartó pont egyéb nem alapvető funkcióit. Az előre meghatározott mérhető teljesítménycélokat nem sikerült teljesíteni.*
1: Jelentős nehézségek árán teljesült.	*Egy vagy több alapvető funkciót csak az elfogadható határértékeket meghaladó jelentős késedelem után állítottak helyre. A stresszteszt jelentős zavart is okozhatott, vagy negatívan érinthette a nemzeti kapcsolattartó pont egyéb funkcióit. Az előre meghatározott mérhető teljesítménycélokat csak részben vagy jelentős nehézségek árán sikerült teljesíteni.*

Pontszám: 0–3	Leírás
2: Kisebb eltérések mellett teljesült.	*Az alapvető funkciókat ellátását az elfogadható tűréshatárokon belül fenntartották vagy helyreállították (az előre meghatározott elfogadható határértékek csekély idejű túllépésével), anélkül, hogy ez jelentős hatást gyakorolt volna a nemzeti kapcsolattartó pont egyéb funkcióira. Az előre meghatározott mérhető teljesítménycélok nagyrészt teljesültek, és csak kisebb eltérések voltak megfigyelhetők a megállapított határértékektől.*
3: Teljes mértékben teljesült	*A stressznek az érintett alapvető funkciókat az előre meghatározott elfogadható határértékeket meghaladó késedelem nélkül és a többi nemzeti kapcsolattartó pont funkciójára gyakorolt negatív hatás nélkül tartották fenn vagy állították helyre. Az előre meghatározott mérhető teljesítménycélokat teljes mértékben teljesítették.*

IX. MELLÉKLET

A stresszteszt értékelése, a tanulságok azonosítása és a javasolt javítások ([1])

Az értékelési folyamat során tanácsos stratégiákat meghatározni azon területek javítására, amelyekkel a stresszteszt során nem foglalkoztak megfelelően. Emellett a nemzeti kapcsolattartó pontoknak fontolóra kell venniük a gyakorlat során felmerült, de a jelenlegi operatív folytonossági tervben nem szereplő sikeres elemek beépítését.

Az alábbi táblázat célja, hogy megkönnyítse az értékelés összeállítását és összehangolását, a tanulságok azonosítását és a stresszteszt elvégzését követően javasolt javításokat.

Az operatív folytonossági tervnek való megfelelés.	*Pontszám: 0–3 …* *Leírás*
Az alapvető funkciók fenntartása és az előre meghatározott, mérhető működési teljesítménycélok teljesítése.	*Pontszám: 0–3 …* *Leírás*
Ténymegállapítások és észrevételek	…
A feltárt hiányosságok és tanulságok	…
Javasolt javítások	…
A végrehajtáshoz szükséges intézkedések	…

([1]) Ez az értékelési táblázat az Egyesült Államok Szövetségi Vészhelyzet-kezelési Ügynöksége (FEMA) által kidolgozott folytonossági erőforrás-eszköztáron alapul, amelynek célja, hogy támogassa a közösségeket és a helyi hatóságokat/szervezeteket az operatív folytonossági programok kidolgozásában, és amelyet a stressztesztekhez igazítottak.

X. MELLÉKLET

A résztvevők visszajelzésére szolgáló űrlap

Az alábbi kérdőív sablonként szolgál a stresszteszt résztvevőitől származó visszajelzések összegyűjtéséhez. A kérdéseket a stresszteszt konkrét hatóköréhez és fókuszához kell igazítani. Az ezekre vagy hasonló kérdésekre a stressztesztek résztvevői, a megfigyelők és a valódi zavart okozó események által érintett személyzet által adott válaszok összegyűjtése segíthet a tanulságok és hiányosságok azonosításában, amelyek ezt követően felhasználhatók a nemzeti kapcsolattartó pont operatív folytonossági tervének aktualizálásához.

Az operatív folytonossági terv aktiválása:

— Betartották-e a meghatározott protokollokat?

— Amennyiben ez nem történt meg, mi volt az eltérés oka; hiba vagy probléma, illetve kedvezőbb/hatékonyabb megoldást célzó kiigazítás?

— Mennyire hatékonyan hajtották végre az eljárásokat?

— Milyen kihívások merültek fel?

— Egyértelmű és hatékony volt-e a kommunikáció az aktiválás során?

— Időben értesítették-e és mozgósították-e az alapvető személyzet valamennyi tagját?

A működés újraindítása, folytonossága és az alapvető funkció teljesítménye:

— Mennyi időt vett igénybe a felelősségi körébe tartozó kritikus funkciók újraindítása?

— Valamennyi alapvető funkciót hatékonyan és a várt időkereteken belül látták-e el? A tesztkörülmények között elért eredmények minőségének értékelése.

— Tapasztaltak-e késedelmet vagy hatékonysági problémákat e funkciók ellátása tekintetében?

— Szükség volt-e az alapvető funkciók előnyben részesítésére a gyakorlat során?

— Milyen szempontok alapján határozták meg a prioritási sorrendet?

— Eredményesen biztosította-e ez a sorrend a folytonosságot és az eredményességet?

Berendezések és IKT-rendszerek:

— Rendelkezésre állt-e és teljes mértékben működőképes volt-e az összes szükséges tartalék berendezés?

— Tesztelték-e a villamosenergia-ellátást biztosító tartalékrendszereket, és azok teljes mértékben működőképesek voltak-e?

— Tesztelték-e a tartalék kommunikációs eszközöket és csatornákat, és azok teljes mértékben működőképesek voltak-e?

— Rendelkezésre álltak-e más alapvető szolgáltatások és készletek, tesztelték-e azokat, és azok teljes mértékben működőképesek voltak-e?

— Azonosítottak-e az IKT-rendszerek által okozott késedelmeket vagy hatékonysági problémákat?

— Mennyire eredményesen oldották meg a problémákat?

Alternatív létesítmények:

— Megfelelő-e az alternatív helyszín mérete, elrendezése és felszerelése a tartós (több napig tartó) munkavégzéshez? Ha nem, miért és mit lehetne tenni ennek javítása érdekében?

Tájékoztatás és koordináció:

— Megfelelően tájékoztatást kapott-e valamennyi résztvevő, beleértve a vezetőséget és az érintett csapatokat vagy munkatársakat is?

— Eredményesen fenntartották-e a belső kommunikációt és koordinációt a gyakorlat során, beleértve a vezetőséggel való kapcsolattartást is?

— Eredményesen fenntartották-e a gyakorlat során az ERCC-vel folytatott kommunikációt és koordinációt?

— Adott esetben mennyire volt hatékony az ERCC-vel a tartalék helyszínről folytatott kommunikáció?

— Hogyan került sor az információcserére és az információk dokumentálására az átköltözés, illetve a zavart okozó esemény során?

A személyzet képzése és jólléte:

— A gyakorlatot megelőző, operatív folytonossági képzés megfelelően felkészítette-e Önt a gyakorlatra?

— Megfelelően tájékoztatták-e Önt a gyakorlatról annak megkezdésekor?

— Egyértelműek voltak-e a szerepek a gyakorlat során?

— Hasznos volt-e a gyakorlat a személyzet képzése szempontjából?

— Figyelembe vették-e az Ön személyes és családi igényeit, például a szállítás, a pihenés, a vízellátás vagy az élelmezés iránti igényét?

Egyé átalános észrevételek

— A gyakorlat mely elemei voltak a legsikeresebbek?

— Melyek voltak a legfontosabb felmerülő kihívások?

— Elérte-e a gyakorlat a célkitűzéseit?

— A gyakorlat során szerzett tapasztalatok alapján hogyan értékeli a nemzeti kapcsolattartó pont azon képességét, hogy a gyakorlat során szimulált körülmények között egy héten át fenntartsa a működését?

— Határozza meg, milyen egyéb erőforrásokra vagy támogatásra lehet szüksége egy ilyen, a gyakorlatnál hosszabb ideig tartó zavart okozó esemény esetén.

— Ön szerint a jövőben hogyan lehetne fejleszteni a képzéseket és gyakorlatokat?