C/2026/5593

6.11.2026

RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

del 29 ottobre 2026

sugli orientamenti in materia di continuità operativa e prove di stress per i punti di contatto nazionali nell'ambito del meccanismo unionale di protezione civile

(C/2026/5593)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

vista la decisione n. 1313/2013/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, su un meccanismo unionale di protezione civile ([1]), in particolare l'articolo 7,

considerando quanto segue:

(1) A norma dell'articolo 196, paragrafo 1, lettera b), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), l'Unione promuove una cooperazione operativa rapida ed efficace all'interno dell'Unione tra i servizi di protezione civile nazionali.

(2) L'Unione ha una competenza di sostegno nel settore della protezione civile, come stabilito all'articolo 6, lettera f), TFUE.

(3) Il meccanismo unionale di protezione civile («meccanismo» o UCPM), istituito dalla decisione n. 1313/2013/UE, è destinato a rafforzare la cooperazione tra l'Unione e gli Stati membri e a facilitare il coordinamento nel settore della protezione civile al fine di migliorare l'efficacia dei sistemi di prevenzione, preparazione e risposta alle catastrofi naturali e provocate dall'uomo.

(4) Negli ultimi anni l'Unione ha assistito a diversi eventi estremamente perturbatori, in particolare le conseguenze della pandemia di COVID-19, la guerra di aggressione della Russia nei confronti dell'Ucraina, le gravi anomalie informatiche del 2024, la tempesta Éowyn in Irlanda nel gennaio 2025 e, nello stesso anno, il blackout nella penisola iberica. Eventi di questa natura possono impedire o ritardare il funzionamento dei sistemi di protezione civile, che dovrebbero rimanere operativi 24 ore al giorno e 7 giorni su 7 («24/7»).

(5) A norma dell'articolo 7 della decisione n. 1313/2013/UE, il Centro di coordinamento della risposta alle emergenze (*Emergency Response Coordination Centre* — ERCC) garantisce la capacità operativa 24 ore su 24 e sette giorni su sette ed è al servizio degli Stati membri e della Commissione nel perseguimento degli obiettivi del meccanismo unionale. L'articolo 3 della decisione di esecuzione (UE) 2025/704 della Commissione ([2]) precisa, inoltre, che ciascuno Stato membro deve designare un punto di contatto nazionale per l'ERCC, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

(6) La raccomandazione della Commissione dell'8 febbraio 2023 sugli obiettivi dell'Unione in materia di resilienza alle catastrofi ([3]) esorta l'ERCC e le autorità di protezione civile degli Stati membri e degli Stati partecipanti al meccanismo, nel contesto dei rispettivi mandati, a rafforzare le capacità di pianificazione della continuità operativa. Essa specifica altresì che il meccanismo «dovrebbe sostenere lo svolgimento di prove di stress per mettere a prova la continuità operativa dei centri operativi di emergenza e collaborare con gli Stati membri sul seguito dato agli insegnamenti tratti e alle raccomandazioni». Le prove di stress dei centri operativi di emergenza in tutta l'Europa sono servite da iniziativa faro dell'obiettivo n. 5, dal titolo «Garantire un solido sistema di protezione civile», come sottolineato nella comunicazione della Commissione sugli obiettivi dell'Unione europea in materia di resilienza alle catastrofi ([4]).

([1]) GU L 347 del 20.12.2013, pag. 924, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
([2]) Decisione di esecuzione (UE) 2025/704 della Commissione, del 10 aprile 2025, recante modalità d'esecuzione della decisione n. 1313/2013/UE del Parlamento europeo e del Consiglio su un meccanismo unionale di protezione civile e che abroga le decisioni di esecuzione 2014/762/UE e (UE) 2019/1310 della Commissione (GU L, 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
([3]) GU C 56 del 15.2.2023, pag. 1.
([4]) Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni «Obiettivi dell'Unione in materia di resilienza alle catastrofi: agire insieme per affrontare le emergenze future», COM(2023) 61 final dell'8.2.2023.

(7) Tali sforzi si affiancano ad altre iniziative volte a rafforzare la resilienza, tra cui la strategia europea per l'Unione della preparazione ([5]) e i requisiti di base della NATO per la resilienza nazionale ([6]). Più specificamente, nell'azione 51 della strategia si chiede l'«[a]dozione di orientamenti per la condotta di prove di stress sui centri di risposta alle emergenze e di crisi in tutta l'UE».

(8) In tale contesto è necessario concentrarsi sulla continuità operativa dei punti di contatto nazionali dell'UCPM e aumentarne la resilienza in modo che possano rimanere operativi durante eventi perturbatori, potenziando i piani e le prassi di continuità operativa tramite valutazioni sistematiche e prove di stress.

(9) È inoltre possibile che i mezzi di risposta che potrebbero essere messi a disposizione per interventi su richiesta tramite il meccanismo non appartengano all'autorità del punto di contatto nazionale. Garantire la comunicazione con i soggetti che gestiscono tali mezzi in caso di perturbazioni è essenziale per la continuità operativa dell'UCPM.

(10) Le disposizioni volte a garantire la continuità possono facilmente passare inosservate fino al verificarsi di una perturbazione. Gli eventi perturbatori non derivano necessariamente da crisi o emergenze gravi, ma possono risultare da incidenti di lieve entità o da condizioni trascurate o non ottimali. Per garantire un processo decisionale informato sulle misure di prevenzione e mitigazione, la pianificazione della continuità operativa del punto di contatto nazionale richiede l'individuazione delle potenziali cause delle perturbazioni che incidono sulle funzioni essenziali del punto di contatto nazionale ([7]). Inoltre, il personale che effettua turni 24/7 si trova ad affrontare sfide psicosociali e di benessere particolari, come ad esempio i problemi di salute derivanti dai turni di notte, dallo stress legato al lavoro e dalla separazione dalla famiglia. Se non sono affrontate, queste problematiche possono contribuire al burnout, all'elevato avvicendamento e a potenziali carenze di personale.

(11) Le disposizioni in materia di continuità operativa dovrebbero rimanere efficaci indipendentemente dalla natura o dalla causa della perturbazione, sia essa dovuta a pericoli naturali, incidenti, guasti tecnici, errore umano, interruzioni delle infrastrutture o dei servizi essenziali, indisponibilità di personale su larga scala, azioni intenzionali o dolose, compresi incidenti informatici e attività ibride, o a qualsiasi altra causa.

(12) Preparandosi a potenziali perturbazioni, i punti di contatto nazionali accrescono la propria capacità di rispondere in modo rapido ed efficace, riducendo al minimo la durata e l'impatto degli eventi perturbatori. Tale preparazione non solo garantisce che le operazioni possano riprendere entro un termine accettabile, ma limita anche le conseguenze negative per i portatori di interessi e gli attori esterni che dipendono dall'attività del punto di contatto nazionale e tutela la missione e la reputazione dell'organizzazione.

(13) Le perturbazioni derivanti da incidenti informatici hanno caratteristiche distintive che meritano particolare attenzione; a differenza di altre minacce alla continuità operativa, possono essere intenzionali, propagarsi tra sistemi interconnessi e compromettere non soltanto la disponibilità dei dati e delle comunicazioni, ma anche la loro integrità o riservatezza.

(14) La formazione, le esercitazioni e gli aggiornamenti periodici sono fondamentali per un programma efficace di continuità operativa. Maggiore è la frequenza con cui si mette in pratica un piano di continuità operativa, migliore è la preparazione dell'organizzazione, in quanto le esercitazioni aiutano a individuare le lacune e a familiarizzare il personale con le procedure. Un personale adeguatamente formato, con una chiara comprensione dei ruoli e delle responsabilità che gli competono, reagisce in modo più efficace in caso di perturbazioni. Analogamente, il coinvolgimento dei portatori di interessi nelle esercitazioni fa sì che essi comprendano i protocolli di comunicazione e sappiano cosa aspettarsi durante eventi perturbatori reali.

(15) Le esercitazioni, le prove di stress e gli incidenti reali forniscono insegnamenti preziosi. Per garantire che il piano di continuità operativa rimanga valido, è opportuno provvedere al suo aggiornamento periodico allo scopo di integrare gli insegnamenti tratti dalla formazione, dalle esercitazioni, dalle prove di stress, dagli eventi reali e dai progressi tecnologici.

([5]) Comunicazione congiunta al Parlamento europeo, al Consiglio europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni «Strategia europea per l'Unione della preparazione», JOIN(2025) 130 final del 26.3.2025.

([6]) Impegno a rafforzare la resilienza, adottato dai capi di Stato e di governo che hanno partecipato alla riunione del Consiglio del Nord Atlantico (Varsavia, 8-9 luglio 2016).

([7]) Tra gli esempi figurano gli aggiornamenti del software, le modifiche non comunicate del dominio di posta elettronica aziendale, gli aggiornamenti non comunicati dei dati di contatto, le persistenti carenze di personale o il pensionamento simultaneo di gran parte del personale essenziale, la cui sostituzione non può iniziare fino alla data di pensionamento.

(16) Se il punto di contatto nazionale fa parte di un soggetto che rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni della direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento europeo e del Consiglio ([8]), è opportuno tenere in considerazione gli insegnamenti tratti dalle prove di stress quando si attuano le misure di gestione dei rischi di cibersicurezza, in particolare per quanto riguarda la continuità operativa, la gestione del backup, il ripristino in caso di disastro e la gestione delle crisi.

(17) Garantire la continuità operativa dell'autorità nazionale competente per la protezione civile va oltre il funzionamento del suo punto di contatto nazionale. Di conseguenza la presente raccomandazione può anche fungere da valido riferimento per lo sviluppo della continuità operativa all'interno delle organizzazioni nazionali e dei sistemi di protezione civile, conformemente al considerando 7 della decisione n. 1313/2013/UE.

(18) La presente raccomandazione dovrebbe essere esaustiva e rispecchiare la diversità delle strutture e delle funzioni dei punti di contatto nazionali tra gli Stati membri e gli Stati partecipanti all'UCPM. Dovrebbe essere applicata in modo flessibile e adattata al mandato, al contesto, alle circostanze e al quadro operativo di ogni punto di contatto nazionale, dal momento che ciascuno di questi punti ha caratteristiche distinte e opera in un quadro giuridico diverso, come diverse sono le sfide che si trova ad affrontare, il che può richiedere soluzioni su misura per garantire la continuità operativa.

(19) La presente raccomandazione si basa sull'esito delle consultazioni con il gruppo di esperti della Commissione sulla continuità operativa 24/7 in occasione di eventi perturbatori, istituito dalla Commissione nel 2025, e dovrebbe essere complementare alle norme e agli orientamenti consolidati esistenti in materia di continuità operativa ([9]),

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

1. DESTINATARI

Le autorità nazionali competenti degli Stati membri e degli Stati partecipanti all'UCPM sono destinatarie della presente raccomandazione.

Gli Stati membri possono ritenerla di interesse per altri centri di crisi nazionali e soggetti che gestiscono i mezzi dell'UCPM.

2. DEFINIZIONI

Ai fini della presente raccomandazione si applicano le definizioni seguenti:

a) «**autorità nazionale competente**»: l'autorità nominata da uno Stato membro o da uno Stato partecipante ([10]) all'UCPM nel quadro di tale meccanismo, di cui all'articolo 29 della decisione n. 1313/2013/UE;

b) «**punto di contatto nazionale**»: un punto di contatto per l'ERCC in uno Stato membro o in uno Stato partecipante all'UCPM, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, designato a norma dell'articolo 9, paragrafo 7, della decisione n. 1313/2013/UE e dell'articolo 3, paragrafo 1, della decisione di esecuzione (UE) 2025/704;

c) «**funzioni essenziali**»: le attività, le operazioni o i servizi del punto di contatto nazionale che sono fondamentali per l'adempimento del suo mandato e della sua missione e che non possono essere interrotti o devono essere ripresi entro un breve lasso di tempo predefinito. Ai fini dei presenti orientamenti, la classificazione di una funzione come essenziale è determinata dall'urgenza con cui deve essere ripristinata a seguito di perturbazioni e non solo dalla sua importanza strategica, operativa o istituzionale. Di conseguenza le funzioni di importanza strategica, operativa o istituzionale che possono tollerare perturbazioni o ritardi prolungati senza ripercussioni inaccettabili non sono considerate funzioni essenziali;

([8]) Direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2022, relativa a misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nell'Unione, recante modifica del regolamento (UE) n. 910/2014 e della direttiva (UE) 2018/1972 e che abroga la direttiva (UE) 2016/1148 (direttiva NIS 2) (GU L 333 del 27.12.2022, pag. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Norme internazionali: ISO 22301:2019 (Sistemi di gestione per la continuità operativa); FEMA: *Federal Continuity Directive* 1 (2017), *Federal Continuity Directive* 2 (2017), *Continuity Guidance Circular* (2018, aggiornamento 2024) e *Business Process Analysis and Business Impact Analysis User Guide* (2019); Business Continuity Institute: *Good Practice Guidelines* (2018).

([10]) Per quanto riguarda gli Stati partecipanti, cfr. l'articolo 28 della decisione n. 1313/2013/UE.

d) «**personale essenziale**»: il personale che lavora presso il punto di contatto nazionale per svolgervi o sostenere funzioni essenziali, il personale che fa parte della squadra responsabile della gestione di eventi perturbatori o della risposta ad essi o il personale che ricopre entrambi i ruoli;

e) «**personale essenziale raro**»: il personale essenziale il cui numero ridotto costituisce una vulnerabilità alla continuità operativa in caso di assenza o indisponibilità al lavoro, poiché tale personale possiede le certificazioni, il nulla osta di sicurezza, l'autorità, la responsabilità decisionale, i diritti di accesso, le conoscenze, le capacità o le competenze linguistiche necessarie per svolgere attività specifiche necessarie a garantire la continuità di una funzione essenziale;

f) «**carenza di personale**»: una situazione in cui la continuità di una funzione essenziale dipende dalla disponibilità di uno o più membri del personale essenziale raro;

g) «**continuità operativa**»: la capacità di un punto di contatto nazionale di mantenere attive le sue funzioni essenziali – comprendenti attività, operazioni o servizi – quando le risorse necessarie per tali funzioni, quali il personale essenziale, le informazioni in entrata, i servizi, i prodotti, le forniture, le disposizioni di bilancio, le apparecchiature, i sistemi di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (TIC) o i requisiti relativi alle sedi, non sono più disponibili o sono danneggiate, inutilizzabili o interrotte;

h) «**piano di continuità operativa**» o «**piano**»: un documento unico o una raccolta di procedure per la continuità operativa del punto di contatto nazionale;

i) «**evento perturbatore**»: un incidente o una circostanza che impedisce o ritarda in modo significativo l'esecuzione di una funzione essenziale del punto di contatto nazionale;

j) «**ripristino**»: la riattivazione delle capacità operative, delle infrastrutture, dei sistemi e delle risorse del punto di contatto nazionale in seguito a una perturbazione.

3. RACCOMANDAZIONI PER LA CONTINUITÀ OPERATIVA DEI PUNTI DI CONTATTO NAZIONALI

3.1. Raccomandazioni principali

1. Il punto di contatto nazionale dovrebbe elaborare un piano di continuità operativa coerente e completo o un insieme documentato di procedure che contempli tutti gli elementi della continuità operativa. La sezione 3.2. contiene ulteriori raccomandazioni relative al piano di continuità operativa.

2. L'obiettivo della pianificazione della continuità operativa è garantire che il punto di contatto nazionale possa assolvere le sue funzioni essenziali in condizioni deteriorate quando si verificano eventi perturbatori. In quanto tale, la pianificazione della continuità operativa dovrebbe presupporre che si verificheranno eventi perturbatori e che le normali condizioni operative potrebbero non essere ripristinate immediatamente o, in alcuni casi, potrebbero non essere ripristinate affatto. Il punto di contatto nazionale dovrebbe essere in grado di mantenere le funzioni essenziali in condizioni deteriorate utilizzando procedure, strutture e canali di comunicazione alternativi e risorse ridotte fino al ripristino della piena capacità.

3. Durante gli eventi perturbatori, le risorse dovrebbero essere destinate in via prioritaria al sostegno delle funzioni essenziali del punto di contatto nazionale. Ciò può comportare la possibilità che le funzioni non essenziali non siano mantenute.

4. Le disposizioni in materia di continuità operativa dovrebbero garantire la raccolta, l'analisi, la convalida e la diffusione ininterrotte delle informazioni operative necessarie a mantenere la consapevolezza situazionale del punto di contatto nazionale e sostenere il processo decisionale durante la perturbazione.

5. La risorsa principale per garantire la continuità operativa è costituita dal personale addestrato. Sebbene il piano di continuità operativa, le relative disposizioni e le misure di backup sostengano la continuità, in ultima analisi essa dipende dalla capacità del personale di prendere decisioni e di applicare tali misure sotto pressione.

6. La pianificazione della continuità operativa dovrebbe basarsi su una conoscenza approfondita delle disposizioni amministrative e operative dell'organizzazione cui appartiene il punto di contatto nazionale. A tal fine è opportuno promuovere e agevolare attivamente la collaborazione tra i vari servizi.

7. Il punto di contatto nazionale dovrebbe valutare le potenziali fonti di perturbazione delle sue attività. La valutazione dovrebbe concentrarsi sul loro carattere potenzialmente perturbatore per le attività del punto di contatto nazionale e sull'elaborazione di un piano di risposta per garantire la continuità delle funzioni essenziali.

8. Nel valutare le minacce alla continuità operativa, è opportuno prestare particolare attenzione ai processi sensibili al fattore tempo e alle strozzature, tra cui:

   a) singole fonti di informazione o informazioni note solo a un gruppo limitato di persone, comprese le informazioni classificate;

   b) apparecchiature uniche o prestatori di servizi unici da cui dipendono funzioni essenziali;

   c) canali di comunicazione, referenti o decisori unici;

   d) disponibilità di personale essenziale raro.

9. È opportuno individuare ed eliminare le strozzature riguardanti il personale, le strutture, le comunicazioni, i sistemi TIC, la logistica e il processo decisionale. Qualora non si possa agire diversamente, è opportuno stabilire e sperimentare opportune misure di prevenzione e mitigazione, comprese quelle suggerite nella sezione 3.9.

10. Ogni perturbazione, esercitazione e prova di stress dovrebbe individuare gli insegnamenti da trarre e portare a miglioramenti delle disposizioni in materia di continuità operativa, rafforzando la resilienza nel tempo.

11. Ai fini della continuità operativa e delle prove di stress per i punti di contatto nazionali nell'ambito dell'UCPM, è opportuno tenere in considerazione le categorie non esaustive di eventi perturbatori elencate di seguito. L'allegato I fornisce una descrizione di ciascuna categoria:

   a) indisponibilità dei locali;

   b) interruzione della fornitura di energia elettrica;

   c) anomalia o guasto dei sistemi TIC;

   d) assenza di personale su larga scala o assenza di personale essenziale raro.

12. Il punto di contatto nazionale dovrebbe garantire la sua capacità di continuare a funzionare nel caso in cui si verifichino uno o più attivatori di continuità di cui al punto 11.

3.2. **Piano di continuità operativa del punto di contatto nazionale**

13. Ciascun punto di contatto nazionale dovrebbe preparare per iscritto un piano di continuità operativa coerente e completo, o un insieme equivalente documentato di procedure, che contempli tutti gli elementi della continuità operativa, integrando e sistematizzando la risposta alle perturbazioni, comprese misure di mitigazione e accordi per un intervento immediato.

14. Il piano di continuità operativa dovrebbe prevedere modalità alternative per tutti i processi essenziali, in particolare quelli sensibili al fattore tempo, garantendone il funzionamento in caso di indisponibilità delle risorse primarie. I dispositivi di backup e alternativi dovrebbero essere totalmente indipendenti e non fare affidamento sulle stesse risorse: ad esempio lo stesso edificio, la stessa fonte di energia, lo stesso percorso di comunicazione, la stessa piattaforma TIC o lo stesso fornitore di servizi. Non dovrebbero inoltre creare nuove dipendenze che potrebbero introdurre ulteriori rischi di perturbazione.

15. Il piano di continuità operativa dovrebbe essere periodicamente oggetto di esercitazioni in condizioni realistiche. I piani che non siano stati convalidati mediante formazione, esercitazioni o prove di stress non dovrebbero essere considerati operativi. Il programma di continuità operativa dovrebbe includere una formazione periodica obbligatoria per il personale essenziale, oltre a prove ed esercitazioni periodiche che comportino l'attivazione del piano e il suo riesame e aggiornamento sistematici, garantendo che tutto il personale interessato e i portatori di interessi siano a conoscenza degli aggiornamenti e ricevano una formazione in merito.

16. In funzione della struttura dell'organizzazione, il punto di contatto nazionale dovrebbe coinvolgere nell'elaborazione del piano di continuità operativa il personale che non svolge direttamente funzioni essenziali, ma che possiede le competenze o le conoscenze necessarie a una comprensione generale delle funzioni dell'organizzazione.

17. I punti di contatto nazionali dovrebbero valutare la possibilità di designare, all'interno della propria organizzazione, una funzione di coordinamento della continuità dedicata al piano di continuità operativa. A seconda delle dimensioni e della struttura del punto di contatto nazionale, la funzione di coordinamento della continuità dovrebbe essere esercitata da un unico coordinatore, da un gruppo dedicato che riunisca i rappresentanti dei settori operativi interessati o mediante altre modalità adattate al contesto nazionale. Il gruppo eventualmente costituito dovrebbe comprendere membri con competenze nei settori operativi pertinenti all'attuazione del piano, quali sistemi TIC, locali alternativi, risorse umane o logistica. Il ruolo della funzione di coordinamento della continuità dovrebbe essere quello di garantire l'attuazione coerente, il riesame periodico e l'aggiornamento del piano di continuità operativa, compresa la verifica delle risorse e delle modalità su cui si basa il piano.

3.3. **Individuazione delle funzioni essenziali**

18. Il punto di contatto nazionale dovrebbe individuare le sue funzioni essenziali, riassumerle in un inventario e tenerlo aggiornato. Oltre alle funzioni correlate all'UCPM, quali la gestione delle richieste di assistenza e l'offerta e la mobilitazione dei mezzi di risposta dell'UCPM, il punto di contatto nazionale potrebbe anche dover garantire la continuità di altre funzioni essenziali per l'organizzazione. Tra gli esempi figurano il coordinamento con le autorità nazionali o regionali, i contatti con altre organizzazioni internazionali, l'emissione di allarmi pubblici e il sostegno al processo decisionale di livello superiore.

Per ogni funzione essenziale, il punto di contatto nazionale dovrebbe stabilire obiettivi di prestazione operativa che definiscano il deterioramento massimo accettabile dei servizi durante eventi perturbatori. Tali obiettivi dovrebbero includere, ove opportuno, la durata massima tollerabile di perturbazione, gli obiettivi in termini di tempi di ripristino, la perdita accettabile di informazioni operative, i livelli minimi di personale, la disponibilità delle comunicazioni e la capacità decisionale. Tali obiettivi dovrebbero orientare la concezione del piano di continuità operativa e costituire la base per la valutazione delle prestazioni delle prove di stress. L'allegato II contiene esempi di obiettivi di prestazione operativa.

19. È consigliabile classificare le funzioni essenziali in base alla loro priorità o all'urgenza con cui devono essere ripristinate.

3.4. **Analisi dei processi aziendali e risorse di backup**

20. Basandosi sull'inventario delle funzioni essenziali, il punto di contatto nazionale dovrebbe condurre un'analisi dei processi aziendali e sviluppare soluzioni di backup per garantire la continuità delle sue funzioni essenziali. La suddetta analisi dovrebbe includere una comprensione globale di come operano le funzioni, determinando per ciascuna di esse:

a) i compiti che compongono la funzione;

b) la tempistica e la sequenza dei compiti, compresa la durata, e le fasi sensibili al fattore tempo;

c) l'esecutore di ogni compito, compresi il profilo, le competenze o la formazione richiesti;

d) il flusso di informazioni, compreso il modo in cui avviene il passaggio dei dati, delle richieste e dei risultati tra attori e sistemi;

e) il responsabile della convalida o dell'autorizzazione del processo o dei processi;

f) le risorse impiegate e gli input che devono essere immessi da attori esterni (ad es. le imprese private che forniscono energia o servizi di sicurezza), tra cui informazioni, serie di dati, servizi, prodotti, forniture, disposizioni di bilancio, apparecchiature, sistemi TIC e requisiti relativi alle sedi. È opportuno prestare particolare attenzione al livello di classificazione delle informazioni, come pure ai locali e ai dispositivi utilizzati per gestirle;

g) i risultati derivanti dalla funzione, tra cui le informazioni, i prodotti o i servizi specifici o le azioni di coordinamento, convalida o autorizzazione;

h) le organizzazioni esterne o i gruppi di portatori di interessi che ricevono l'output;

i) le dipendenze e le interdipendenze esistenti che sono essenziali per le operazioni, compresi gli accordi e le relazioni con attori esterni (autorità di altri Stati membri e di Stati partecipanti all'UCPM, partner della protezione civile, operatori di infrastrutture essenziali, prestatori di servizi, fornitori ecc.), precisando l'input o l'output atteso;

j) le risorse di backup e le soluzioni alternative disponibili.

21. Nell'effettuare l'analisi dei processi aziendali, i punti di contatto nazionali sono invitati a tenere conto della tabella di cui all'allegato III.

3.5. **Prassi raccomandate per strutture e apparecchiature alternative**

22. Il punto di contatto nazionale dovrebbe garantire la propria capacità di continuare a funzionare quando i suoi locali diventano temporaneamente inaccessibili o inutilizzabili, anche assicurando la disponibilità di apparecchiature essenziali.

23. Le strutture primarie e alternative e le soluzioni temporanee dovrebbero essere sicure e avere un livello di classificazione adeguato. Ciò dovrebbe essere commisurato alla natura delle crisi affrontate e alla sensibilità o alla classificazione delle informazioni trattate.

3.6. **Prassi raccomandate per la fornitura di energia elettrica**

24. Il punto di contatto nazionale dovrebbe garantire la propria capacità di continuare a funzionare in caso di interruzioni locali o di blackout diffusi.

25. Le strutture primarie e alternative, comprese quelle temporanee, dovrebbero disporre di dispositivi di fornitura di energia elettrica resilienti e dotati di sistemi di emergenza, in modo che il punto di contatto nazionale possa continuare a funzionare e a svolgere le sue funzioni essenziali in caso di lunghe interruzioni di corrente.

26. Le misure stabilite per i punti di contatto nazionali dovrebbero essere attuate, se del caso, in modo coerente con i piani nazionali di preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica istituiti a norma del regolamento (UE) 2019/941 del Parlamento europeo e del Consiglio ([11]) e con i piani d'azione preventivi e i piani di emergenza nazionali istituiti a norma del regolamento (UE) 2017/1938 del Parlamento europeo e del Consiglio ([12]) sulla sicurezza dell'approvvigionamento di gas, nonché con i dispositivi nazionali esistenti di gestione delle crisi.

3.7. **Prassi raccomandate per i sistemi TIC**

27. Il punto di contatto nazionale dovrebbe garantire che i sistemi TIC a sostegno delle sue funzioni essenziali siano affidabili e resilienti. È opportuno prestare particolare attenzione agli aspetti seguenti:

a) continuità dell'accesso alle banche dati, ai documenti e alle e-mail, compresa la disponibilità di elenchi di contatti aggiornati, continuità della comunicazione con l'ERCC, gli Stati membri e gli Stati partecipanti all'UCPM e continuità dei sistemi di trattamento e gestione per la raccolta e il monitoraggio delle informazioni e la registrazione delle azioni intraprese;

b) integrazione tecnologica mediante la compatibilità e l'interoperabilità dei sistemi essenziali con configurazioni da remoto e sedi alternative; queste ultime dovrebbero anche essere in grado di collegarsi al sistema comune di comunicazione e informazione in caso di emergenza (CECIS) e di trattare informazioni classificate quando operano da remoto; tali dispositivi dovrebbero essere verificati mediante prove adeguate;

c) sicurezza delle informazioni e delle comunicazioni, compresa la possibilità di stabilire connessioni classificate e di scambiare comunicazioni classificate a livello sia nazionale che internazionale;

d) registri di tutti i fornitori terzi di dispositivi e software utilizzati nel punto di contatto nazionale.

([11]) Regolamento (UE) 2019/941 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE (GU L 158 del 14.6.2019, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Regolamento (UE) 2017/1938 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2017, concernente misure volte a garantire la sicurezza dell'approvvigionamento di gas e che abroga il regolamento (UE) n. 994/2010 (GU L 280 del 28.10.2017, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. È opportuno prestare particolare attenzione agli incidenti informatici intesi come una categoria distinta di perturbazione delle TIC. Il punto di contatto nazionale dovrebbe prendere in considerazione l'adozione di protocolli di coordinamento con l'autorità nazionale per la cibersicurezza nell'ambito delle sue più ampie disposizioni in materia di continuità operativa. Tali misure dovrebbero includere canali di allarme rapido, protocolli congiunti di risposta agli incidenti e il chiarimento dei ruoli durante un incidente informatico che colpisce il punto di contatto nazionale.

3.8. **Prassi raccomandate per le risorse umane**

29. Il punto di contatto nazionale dovrebbe fare in modo di disporre di personale sufficiente per rimanere operativo in situazioni di ridotta disponibilità di personale, e provvedere affinché il suo personale abbia i profili e le competenze necessari.

30. Il punto di contatto nazionale dovrebbe prendere in considerazione l'opportunità di:

a) assicurare la disponibilità di personale che abbia le competenze e la preparazione adeguate, compresa l'esperienza nella gestione delle crisi e, se del caso, il nulla osta di sicurezza necessario per trattare informazioni classificate. Il punto di contatto nazionale dovrebbe elaborare e attuare meccanismi di verifica delle competenze professionali e offrire programmi completi di inserimento e formazione continua per mantenere e rafforzare le competenze del personale, facendo in modo che quest'ultimo sia pienamente preparato a rispondere efficacemente alle attivazioni dell'UCPM. La formazione dovrebbe riguardare anche la prevenzione delle perturbazioni causate dall'errore umano o da azioni dolose - compresa la sensibilizzazione essenziale in materia di cibersicurezza e sicurezza delle informazioni - quali il rischio rappresentato dall'ingegneria sociale;

b) impartire una formazione periodica per mantenere aggiornato il personale sulle disposizioni in materia di continuità operativa e sull'uso delle apparecchiature e dei sistemi TIC nelle sedi principali e alternative. Per il personale dei punti di contatto nazionali è opportuno valutare la possibilità di una formazione supplementare nella gestione delle catastrofi e delle crisi a lungo termine e nelle operazioni dell'UCPM;

c) elaborare piani che garantiscano l'avvicendamento del personale durante le emergenze di lunga durata, compresa la gestione della capacità di intervento. Il punto di contatto nazionale dovrebbe istituire gruppi di lavoro con ruoli e piani di successione chiari per migliorare il coordinamento durante le crisi;

d) istituire modalità di trasporto tali da garantire che il personale essenziale sia in grado di raggiungere il luogo in cui è tenuto a svolgere i propri compiti nel sito primario, in un sito alternativo o in un'unità mobile, a seconda dei casi;

e) predisporre garanzie adeguate per assicurare la protezione della salute e della sicurezza del personale;

f) elaborare piani per il benessere del personale riguardanti cibo, acqua, alloggio, accesso alle strutture dei punti di contatto nazionali e sostegno psicologico per aiutare il personale a gestire lo stress e la fatica. Tali piani dovrebbero tenere conto delle operazioni prolungate in ambienti confinati e considerare la situazione individuale del personale essenziale, comprese eventuali esigenze familiari;

g) stabilire politiche in materia di protezione dei dati e della vita privata per garantire che la pianificazione della continuità sia conforme alla protezione dei dati personali durante e dopo gli incidenti.

31. Le funzioni essenziali dovrebbero essere sostenute da adeguate disposizioni in materia di continuità operativa, da una formazione incrociata strutturata e sistematica e da esercitazioni periodiche, in modo che possano essere svolte da diversi membri del personale appositamente formati, evitando carenze di personale. Nessuna funzione essenziale dovrebbe dipendere esclusivamente dalla disponibilità di un solo membro del personale.

3.9. **Misure di prevenzione e mitigazione per ciascuna categoria di eventi perturbatori**

32. La sezione seguente fornisce un elenco indicativo delle misure di prevenzione e mitigazione raccomandate per ciascuna categoria di eventi perturbatori. Sebbene esse possano essere attuate in parallelo, ciascuno Stato membro dovrebbe selezionare le opzioni più appropriate ed efficaci sulla base del mandato, del contesto, delle circostanze, della capacità, della struttura del quadro operativo e giuridico del proprio punto di contatto nazionale e delle potenziali cause di perturbazioni che potrebbero incidere sulle funzioni essenziali di quest'ultimo. L'elenco non è destinato ad essere applicato integralmente e simultaneamente in quanto, in alcuni casi, l'attuazione di una misura potrebbe contrastare con l'applicazione di un'altra misura o richiedere investimenti eccessivi.

33. Misure di prevenzione e mitigazione raccomandate per far fronte all'indisponibilità di locali:

a) distribuzione geografica del punto di contatto nazionale in due o più centri geograficamente separati che operino simultaneamente, fornendo sostegno reciproco in termini di backup e di flussi eccessivi;

b) trasferimento presso locali alternativi gestiti dall'autorità del punto di contatto nazionale;

c) trasporto preorganizzato del personale essenziale verso locali alternativi (anche in condizioni meteorologiche avverse);

d) lavoro da remoto (che comporta la flessibilità dei compiti che potrebbero essere svolti al di fuori della sede fisica del punto di contatto nazionale);

e) unità mobili di comando e controllo che potrebbero ospitare temporaneamente il personale essenziale del punto di contatto nazionale;

f) attivazione di accordi amministrativi con altre autorità per l'utilizzo dei loro locali;

g) decentramento.

34. Misure di prevenzione e mitigazione raccomandate per far fronte all'interruzione della fornitura di energia elettrica:

a) attivazione di generatori e di gruppi di continuità;

b) dispositivi e accordi con i fornitori per l'approvvigionamento prioritario di combustibili;

c) autonomia energetica e fonti energetiche alternative per le funzioni essenziali;

d) massimizzazione della capacità energetica disponibile;

e) trasferimento presso locali alternativi gestiti dall'autorità del punto di contatto nazionale, con fornitura garantita di energia elettrica;

f) lavoro da remoto da un edificio con fornitura garantita di energia elettrica;

g) unità mobili di comando e controllo che siano autosufficienti in termini di energia elettrica;

h) attivazione di accordi amministrativi con altre autorità per l'utilizzo dei loro locali con fornitura garantita di energia elettrica;

i) decentramento.

35. Misure di prevenzione e mitigazione raccomandate per far fronte alle anomalie o ai guasti dei sistemi TIC:

a) ridondanza;

b) backup regolari e sicuri dei dati, comprese copie off-site e offline;

c) sistemi TIC, piattaforme e canali di comunicazione alternativi;

d) squadre di supporto informatico di emergenza o unità di risposta tecnica a chiamata;

e) procedure di risposta agli incidenti informatici coordinate con l'autorità nazionale per la cibersicurezza;

f) copie offline degli elenchi dei contatti essenziali, delle procedure principali e dei documenti operativi;

g) unità mobili di comando e controllo con accesso a sistemi informatici primari e di backup;

h) il trasferimento presso locali alternativi gestiti dall'autorità del punto di contatto nazionale, con accesso a sistemi informatici primari e di backup;

i) l'attivazione di accordi amministrativi con altre autorità per l'utilizzo dei loro locali con accesso a sistemi informatici.

36. Misure di prevenzione e mitigazione raccomandate per far fronte all'assenza di personale su larga scala o all'assenza di personale essenziale raro:

a) gestione degli straordinari (soluzione a breve termine);

b) riassegnazione dei compiti al personale disponibile;

c) identificazione preliminare di un pool di personale qualificato appartenente all'istituzione, reperibile con breve preavviso;

d) priorità all'assunzione di personale;

e) investimento nel trattenere il personale essenziale;

f) sostegno alle famiglie del personale essenziale;

g) prevenzione delle carenze di personale delegando l'autorità e promuovendo una leadership condivisa.

37. L'allegato IV fornisce orientamenti tecnici per l'attuazione di ciascuna delle misure elencate.

3.10. **Continuità operativa in caso di attivazioni dell'UCPM**

38. Per migliorare le operazioni dell'UCPM e garantire la continuità, si raccomandano le azioni seguenti:

a) se il paese ha accesso ai servizi transeuropei sicuri per la comunicazione telematica tra amministrazioni (TESTA) o a TESTA-EIRIS (successore di TESTA), indicare il coordinatore nazionale TESTA del paese. Assicurarsi che il punto di contatto CECIS del paese disponga dei dati di contatto del coordinatore nazionale TESTA del paese e che tali dati siano sempre aggiornati. Assicurarsi che il punto di contatto CECIS del paese comprenda il piano di continuità operativa del proprio accesso locale/nazionale al gateway TESTA all'interno del paese;

b) elaborare protocolli per distinguere tra guasti nella connettività TESTA e guasti nella piattaforma CECIS quando si richiede assistenza tramite l'UCPM e per consentire richieste di assistenza in caso di perturbazione di TESTA nel paese del punto di contatto nazionale;

c) ove opportuno, valutare modalità di sostegno operativo reciproco con altre autorità nazionali per garantire che il punto di contatto nazionale possa continuare a svolgere le sue funzioni essenziali qualora una perturbazione ne deteriori in modo significativo la capacità di continuità operativa. In particolare tali accordi dovrebbero coinvolgere le autorità che hanno accesso a TESTA, in modo che il punto di contatto nazionale possa accedere a CECIS da locali alternativi;

d) ove opportuno, valutare la possibilità di stabilire accordi amministrativi bilaterali per il sostegno operativo reciproco con i paesi vicini che sono Stati membri o Stati partecipanti all'UCPM, in situazioni in cui una perturbazione deteriori in modo significativo la capacità di continuità operativa del punto di contatto nazionale e le disposizioni di cui alla lettera b) non siano possibili. Gli accordi in questione dovrebbero consentire al punto di contatto nazionale di utilizzare i locali di tali paesi e di accedere alla rete TESTA;

e) impartire una formazione sul CECIS al personale neoassunto e programmare esercitazioni periodiche per il personale;

f) sulla base della struttura nazionale di protezione civile, il piano di continuità dovrebbe includere disposizioni volte a garantire comunicazioni fluide tra il punto di contatto nazionale e altre autorità interessate che, se necessario, sono autorizzate a chiedere l'attivazione dell'UCPM;

g) il piano di continuità operativa dovrebbe prendere in considerazione i portatori di interessi nazionali che possiedono e gestiscono risorse dell'UCPM che non appartengono all'autorità del punto di contatto nazionale, ma che potrebbero essere messe a disposizione per interventi su richiesta tramite l'UCPM.

39. Il piano di continuità operativa dovrebbe essere allineato alla raccomandazione della Commissione del 29 novembre 2024 relativa alle linee guida dell'Unione sul supporto della nazione ospitante ([13]), in particolare per quanto riguarda le attivazioni dell'UCPM da parte del punto di contatto nazionale e il suo ruolo nel supporto della nazione ospitante ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Ai sensi dell'articolo 4, punto 9, della decisione n. 1313/2013/UE, per «supporto della nazione ospitante» si intende qualsiasi azione intrapresa nelle fasi di preparazione e risposta dal paese che riceve o invia assistenza, o dalla Commissione, per rimuovere gli ostacoli prevedibili all'assistenza internazionale offerta nell'ambito del meccanismo unionale. Esso comprende il sostegno prestato dagli Stati membri per facilitare il transito di tale assistenza attraverso il loro territorio.

3.11. **Attivazione del piano di continuità operativa**

40. In funzione della natura e dell'entità della perturbazione, il piano di continuità operativa del punto di contatto nazionale dovrebbe definire diversi livelli di attivazione comprendenti un'attivazione parziale, nel caso in cui il punto di contatto nazionale continui a operare dai locali principali secondo procedure adattate, e un'attivazione completa, che richiede il trasferimento presso locali alternativi o altre modalità alternative.

41. È opportuno definire a livello nazionale i criteri, i livelli di attivazione e gli attivatori, unitamente all'autorità abilitata ad autorizzare l'attivazione, conformemente alla struttura e al quadro operativo di ciascun punto di contatto nazionale. Un esempio illustrativo di un flusso di attivazione è fornito nell'allegato V.

42. Le procedure di attivazione dovrebbero consentire l'attivazione tempestiva di meccanismi di continuità in risposta a perturbazioni effettive e previste, compresi gli eventi che si verificano al di fuori del normale orario di lavoro e quelli per i quali è disponibile un preavviso.

43. Nel caso in cui un incidente perturbi la continuità operativa del punto di contatto nazionale, innescando l'attivazione del relativo piano di continuità operativa, il punto di contatto nazionale dovrebbe prendere in considerazione la possibilità di darne notifica all'ERCC.

3.12. **Formazione, esercitazioni e prove periodiche**

44. I piani di continuità operativa dovrebbero essere periodicamente oggetto di formazioni ed esercitazioni e sottoposti a prove. Si raccomanda di programmare sessioni periodiche di sensibilizzazione e informazione, unitamente a sessioni di formazione ed esercitazioni relative ai piani di continuità. Anche altre formazioni periodiche, come quella per l'inserimento del nuovo personale, dovrebbero includere gli elementi necessari del piano di continuità operativa. È opportuno prendere in considerazione, sia per le sessioni periodiche mirate di sensibilizzazione e informazione che per le esercitazioni, anche la partecipazione dei portatori di interessi esterni che potrebbero essere colpiti da una perturbazione delle attività del punto di contatto nazionale.

45. Il piano di continuità operativa dovrebbe essere sottoposto a prova almeno una volta all'anno. È opportuno prendere in considerazione prove più frequenti ove ciò sia giustificato dalla struttura, dal contesto operativo o dal profilo di rischio del punto di contatto nazionale.

3.13. **Ripristino**

46. Una volta mitigati gli effetti negativi dell'evento perturbatore, il punto di contatto nazionale dovrebbe trattare il graduale ritorno alla normale operatività come una fase distinta della continuità operativa: il ripristino è la fase in cui il punto di contatto nazionale dismette i meccanismi di continuità operativa per tornare alla normale operatività, anche riattivando funzioni importanti (ma non essenziali) che potrebbero essere state temporaneamente sospese.

47. Il piano di continuità operativa dovrebbe definire le condizioni per l'avvio del ripristino, individuare l'autorità abilitata ad autorizzare la transizione e specificare le fasi necessarie per ritornare in condizioni di sicurezza alla normale operatività.

48. Nella fase di ripristino dovrebbero essere presi in esame gli aspetti descritti di seguito.

a) *Verifica delle condizioni per il ripristino*. Prima della transizione, il punto di contatto nazionale dovrebbe valutare se l'evento perturbatore sottostante sia stato risolto o sufficientemente mitigato, se i locali primari, i sistemi TIC e i canali di comunicazione siano di nuovo pienamente operativi e se sia stata verificata l'integrità delle banche dati e dei documenti. È opportuno prestare particolare attenzione ai dati replicati durante la perturbazione, per evitare di perdere le informazioni generate mentre erano in atto meccanismi di continuità operativa.

b) *Transizione graduale delle funzioni essenziali*. Le funzioni essenziali non dovrebbero essere ritrasferite immediatamente. Il punto di contatto nazionale dovrebbe prendere in esame la possibilità di trasferirle in ordine di priorità inverso, iniziando da quelle per le quali una breve interruzione durante la transizione è più tollerabile, mantenendo attivi nel contempo i meccanismi di continuità per le funzioni di massima priorità fino a quando non sia confermata la stabilità dell'ambiente normale. Durante la transizione è opportuno ricorrere al funzionamento parallelo per ridurre il rischio di malfunzionamenti a cascata.

c) *Ripresa delle funzioni importanti*. Le funzioni non essenziali temporaneamente sospese durante la perturbazione dovrebbero riprendere solo quando sia stata confermata la stabilità delle funzioni essenziali secondo modalità normali. L'ordine e il ritmo di ripresa dovrebbero essere adeguati alla disponibilità di personale, riconoscendo che le disposizioni in materia di continuità operativa spesso aumentano il carico di lavoro e l'affaticamento del personale.

d) *Verifica dell'eventuale presenza di ulteriori vulnerabilità*. Il punto di contatto nazionale dovrebbe verificare che i meccanismi di continuità operativa non abbiano introdotto ulteriori vulnerabilità prima del ritorno alla normale operatività.

49. I punti di contatto nazionali dovrebbero inoltre svolgere le attività descritte di seguito.

a) *Debriefing post-evento*. Per riuscire a individuare ciò che ha funzionato e ciò che non ha funzionato, il punto di contatto nazionale dovrebbe programmare un debriefing che coinvolga tutte le categorie di personale che hanno preso parte alla risposta.

b) *Documentazione successiva all'azione*. Il punto di contatto nazionale dovrebbe elaborare un documento strutturato successivo all'azione che sintetizzi la sequenza degli eventi, l'attivazione dei meccanismi di continuità operativa, l'esecuzione delle funzioni essenziali, le lacune osservate e gli insegnamenti individuati.

c) *Integrazione degli insegnamenti individuati nel piano di continuità operativa*. Dopo ogni evento perturbatore che determina l'attivazione del piano di continuità operativa, il punto di contatto nazionale dovrebbe stabilire un calendario definito per l'aggiornamento del piano, in modo che gli insegnamenti individuati siano integrati prima che scompaiano dalla memoria operativa. Il punto di contatto nazionale dovrebbe pertanto istituire un processo per tracciare le carenze individuate e gli interventi correttivi e per sottoporre le misure aggiornate a una nuova verifica, se ritenuto opportuno. Se del caso, gli insegnamenti individuati dovrebbero anche tradursi in miglioramenti delle normali attività del punto di contatto nazionale.

3.14. **Strategia di comunicazione**

50. La gestione efficiente degli eventi perturbatori implica la comunicazione, e ciascun punto di contatto nazionale dovrebbe sviluppare un'efficace strategia di comunicazione che riconosca le responsabilità del punto di contatto nazionale in materia di comunicazione, intesa sia in senso lato che in situazione di crisi. Tale strategia dovrebbe orientare le decisioni e le azioni del punto di contatto nazionale riguardo alla condivisione delle informazioni durante le perturbazioni, garantendo che tutte le parti coinvolte o interessate ricevano le informazioni necessarie e, se del caso, siano in grado di agire di conseguenza, contribuendo in tal modo a tutelare la reputazione dell'organizzazione e a mantenere la fiducia. L'allegato VI contiene proposte che il punto di contatto nazionale dovrebbe prendere in considerazione nell'elaborare un'efficace strategia di comunicazione.

4. **RACCOMANDAZIONI PER L'ORGANIZZAZIONE E L'ESECUZIONE DI PROVE DI STRESS**

51. La Commissione raccomanda di sottoporre i punti di contatto nazionale a prove di stress nell'ambito dell'UCPM. La presente sezione fornisce orientamenti su come concepire e valutare una prova di stress.

4.1. **Scopo e obiettivi**

52. Lo scopo della prova di stress dovrebbe essere valutare la capacità del punto di contatto nazionale di continuare a svolgere le sue funzioni essenziali in condizioni di perturbazione. A tal fine la prova di stress dovrebbe assumere la forma di un esercizio su scala limitata concepito per valutare le disposizioni esistenti in materia di continuità operativa e l'esecuzione di funzioni essenziali mirate del punto di contatto nazionale in condizioni di perturbazione, anche sottoponendo a prova le risorse primarie e quelle alternative.

53. La prova di stress dovrebbe perseguire gli obiettivi generali seguenti:

a) riesaminare, aggiornare e convalidare il piano di continuità operativa, nonché valutare le competenze, le apparecchiature e le disposizioni relative alla continuità operativa del punto di contatto nazionale;

b) migliorare la comprensione delle priorità e delle limitazioni e modificare la percezione in relazione alla continuità operativa del punto di contatto nazionale;

c) individuare le debolezze, le lacune, le strozzature e le dipendenze, come pure le opportunità di miglioramento del piano di continuità operativa e delle risorse a sostegno delle funzioni essenziali, della relativa formazione, delle apparecchiature e delle disposizioni del punto di contatto nazionale;

d) valutare la capacità del personale essenziale dei punti di contatto nazionali a vari livelli, compresa la dirigenza, di svolgere i propri ruoli ed esercitare le proprie responsabilità;

e) valutare il coordinamento e la comunicazione all'interno dell'organizzazione e con i partner esterni in condizioni di perturbazione.

54. Nel pianificare la prova di stress, si raccomanda di formulare obiettivi specifici che siano misurabili e allineati alle funzioni essenziali da testare.

55. La prova di stress non dovrebbe mirare a individuare minacce che potrebbero innescare incidenti in grado di perturbare il normale funzionamento del punto di contatto nazionale.

4.2. **Ambito di applicazione**

56. Nell'ambito di applicazione della prova di stress è opportuno precisare gli elementi seguenti:

a) gli obiettivi specifici della prova di stress;

b) le funzioni essenziali da valutare;

c) la natura e la durata della perturbazione che incide sulla continuità delle operazioni;

d) le risorse interessate, compresi i membri del personale e i relativi ruoli, i locali, le apparecchiature e i sistemi TIC;

e) il grado di coinvolgimento dei portatori di interessi esterni.

4.3. **Scenario**

57. Un approccio basato su scenari dovrebbe contemplare le conseguenze degli incidenti (attivatori) che possono perturbare le operazioni e attivare così il piano di continuità operativa del punto di contatto nazionale. Si raccomanda di sperimentare diversi scenari e di variarne la complessità, preparando in tal modo l'organizzazione a una serie di possibili risultati. Gli scenari dovrebbero essere impegnativi ma realistici, così che se ne possano ricavare informazioni significative sull'efficacia del piano di continuità operativa. L'allegato VII fornisce due esempi di scenari.

58. Si raccomanda ai punti di contatto nazionali di avvalersi del seguente elenco non esaustivo di fattori di attivazione dei rispettivi piani di continuità operativa: indisponibilità dei locali (1), interruzione della fornitura di energia elettrica (2), anomalia o guasto dei sistemi TIC (3), assenza di personale su larga scala e assenza di personale essenziale raro (4).

a) *Attivatore n. 1: indisponibilità dei locali*. L'edificio che ospita il punto di contatto nazionale ha subito danni materiali, è irraggiungibile o è stato evacuato. Queste circostanze lo rendono inutilizzabile per un periodo di tempo indeterminato.

b) *Attivatore n. 2: interruzione della fornitura di energia elettrica*. Un guasto della rete elettrica lascia l'edificio in cui opera il punto di contatto nazionale privo di energia elettrica. Questa interruzione dell'alimentazione persiste oltre la durata operativa del generatore di riserva del punto di contatto nazionale prima che questo chieda di essere rifornito. Se la durata esatta della capacità di combustibile del generatore non è nota, l'interruzione dovrebbe essere considerata di durata indeterminata.

c) *Attivatore n. 3: anomalia o guasto dei sistemi TIC*. A causa di un guasto nel sistema TIC, il software o le applicazioni del punto di contatto nazionale non sono in grado di funzionare efficacemente. Questo guasto impedisce anche l'accesso alle banche dati essenziali, lasciando i sistemi TIC disattivati per un periodo indeterminato.

d) *Attivatore n. 4: assenza di personale su larga scala e assenza di personale essenziale raro*. Una quota considerevole del personale non è improvvisamente in grado di svolgere i propri compiti. Questa carenza potrebbe includere l'assenza di personale essenziale raro e comportare ritardi o perturbazioni del funzionamento. Si prevede che la durata di tale indisponibilità sia sufficientemente lunga da superare la capacità del personale rimanente di farsi carico del lavoro supplementare.

59. Le prove di stress dovrebbero progressivamente combinare diversi eventi perturbatori per valutare la capacità dei punti di contatto nazionali di mantenere le funzioni essenziali durante interruzioni a cascata o concomitanti che incidono contemporaneamente su più risorse.

4.4. **Partecipanti**

60. Si raccomanda di individuare i partecipanti in funzione degli obiettivi, delle funzioni essenziali e dello scenario definiti per la prova di stress.

4.5. **Valutazione, individuazione degli insegnamenti da trarre e attuazione dei miglioramenti**

61. Nel pianificare la prova di stress, è consigliabile stabilire un sistema di valutazione. Così facendo, mentre viene valutato il successo complessivo dell'esercizio si contribuisce a individuare le lacune e gli aspetti da migliorare nel piano di continuità operativa. Si fornisce inoltre una base per la pianificazione futura e per la formazione relativa alla continuità operativa del punto di contatto nazionale.

62. Si raccomanda di sistematizzare il formato di valutazione, sia dopo eventi reali che dopo esercitazioni o attività di formazione, comprese le prove di stress. Ai fini della prova di stress, si raccomanda ai punti di contatto nazionali di utilizzare la griglia di valutazione di cui all'allegato VIII, in base al quale la continuità operativa dovrebbe essere valutata da due prospettive complementari:

a) il *rispetto del piano di continuità operativa* e

b) *il mantenimento delle funzioni essenziali e il conseguimento di obiettivi di prestazione predefiniti*.

63. In aggiunta, la tabella contenuta nell'allegato IX è intesa a sostenere i punti di contatto nazionali nella compilazione della valutazione, individuando gli insegnamenti e i miglioramenti proposti. L'allegato X contiene un modello di questionario concepito per raccogliere i riscontri dei partecipanti.

64. Gli Stati membri e gli Stati partecipanti all'UCPM sono invitati a condividere con l'ERCC gli insegnamenti non sensibili tratti e i miglioramenti proposti dopo aver sottoposto a una prova di stress i rispettivi punti di contatto nazionali.

Fatto a Bruxelles, il 29 ottobre 2026

Per la Commissione
Hadja LAHBIB
Membro della Commissione

ALLEGATO I

Categorie di eventi perturbatori

Ai fini della continuità operativa e delle prove di stress per i punti di contatto nazionali nell'ambito dell'UCPM possono essere individuate quattro diverse categorie di eventi perturbatori.

— *Indisponibilità dei locali:* i locali del punto di contatto nazionale non possono più essere utilizzati a causa di un incidente fisico od operativo che impedisce o limita gravemente l'accesso all'edificio o il suo utilizzo, in modo temporaneo o permanente. Tra gli esempi figurano anche il blocco delle principali vie di accesso, i danni fisici agli edifici vicini e i guasti o i problemi che interessano le utenze e gli impianti come la rete idrica, il riscaldamento, la ventilazione o i sistemi di sicurezza ([1]). Tali incidenti possono anche perturbare la normale attività del punto di contatto nazionale rendendo necessaria l'evacuazione dei locali, impedendone l'accesso o rendendoli inutilizzabili.

— *Interruzione della fornitura di energia elettrica*: un'interruzione di corrente che interessa i locali del punto di contatto nazionale, che, se prolungata, può causare un guasto al sistema di alimentazione del combustibile per i generatori di riserva. Può anche avere conseguenze sui sistemi elettrodipendenti, compresi i sistemi TIC.

— *Anomalia o guasto dei sistemi TIC*: il software o le applicazioni del punto di contatto nazionale non sono in grado di funzionare efficacemente. Tale guasto può assumere varie forme, quali la perdita di accesso a causa di problemi di autenticazione, un grave degrado delle prestazioni, la corruzione o l'indisponibilità dei dati, il guasto delle interfacce con i sistemi esterni o perturbazioni a seguito di aggiornamenti o incidenti di cibersicurezza, compresi casi quali la personificazione illegittima del sistema principale di un punto di contatto nazionale, che porta alla diffusione da parte di quest'ultimo di informazioni manipolate.

— *Assenza di personale su larga scala e assenza di personale essenziale raro*: un numero considerevole di membri del personale essenziale non è in grado di raggiungere i locali o si trova comunque impossibilitato a lavorare. La situazione si aggrava quando le funzioni essenziali dipendono da un singolo individuo o da un gruppo ristretto di membri del personale essenziale raro, la cui assenza o indisponibilità impreviste è problematica.

Queste quattro categorie tracciano un quadro che permette di comprendere le misure necessarie per mitigare le perturbazioni. Eventi perturbatori possono però essere innescati anche da altri incidenti, quali un afflusso improvviso di informazioni che supera la capacità del punto di contatto nazionale di gestirle o la diffusione di false informazioni che costringono il punto di contatto nazionale ad utilizzare le proprie risorse per la verifica e la diffusione di informazioni accurate.

Gli incidenti perturbatori possono anche essere interconnessi e un singolo evento può interessare più aspetti contemporaneamente. Ad esempio, un incendio può rendere i locali inaccessibili e provocare al tempo stesso un'interruzione dell'alimentazione, danneggiando i sistemi TIC e i dati. I suddetti incidenti possono anche derivare da azioni intenzionali o dolose, tra cui incidenti informatici e attività ibride, e da diversi incidenti concomitanti, che ne intensificano l'impatto complessivo. Ne consegue che i punti di contatto nazionali devono elaborare un piano di risposta globale che affronti ogni singola categoria, tenga conto degli effetti combinati e permetta di prepararsi alla possibilità di interruzioni simultanee per garantire la continuità delle proprie operazioni.

([1]) L'interruzione della fornitura di energia elettrica e le anomalie o i guasti dei sistemi TIC sono considerati categorie diverse.

ALLEGATO II

Esempi di obiettivi di prestazione operativa

Capacità	Obiettivo operativo indicativo (da valutare e adattare ai requisiti nazionali)
Consapevolezza situazionale iniziale	entro 15 minuti
Attivazione dei meccanismi di continuità	entro 30 minuti
Predisposizione di comunicazioni alternative	entro 30 minuti
Sede di comando alternativa operativa	entro 2 ore
Capacità di supporto alle decisioni	senza interruzioni, se possibile
Autonomia del combustibile	almeno 72 ore
Autonomia alimentare e idrica	almeno 72 ore
CECIS operativo	entro 60 minuti
Primo rapporto sulla situazione operativa all'ERCC	entro il primo ciclo di relazioni operative

ALLEGATO III

Tabella a sostegno dell'analisi dei processi aziendali

Funzione essenziale n. 1	*Nome della funzione*
Descrizione	*Includere una descrizione della funzione, compresi i compiti che essa contempla.*
Input	*Elencare gli input (informazioni, serie di dati, servizi, prodotti, forniture, disposizioni di bilancio, apparecchiature, sistemi TIC e requisiti relativi alle sedi) necessari per completare la funzione, e gli eventuali soggetti esterni che li immettono.*
Output	*Elencare le informazioni, i prodotti, i servizi o le azioni derivanti dalla funzione e identificare le organizzazioni, i soggetti o i gruppi interessati (esterni) che li ricevono.*
Direzione (convalida o autorizzazione)	*Elencare le posizioni che hanno il ruolo di convalida o di autorizzazione necessario al completamento della funzione, se del caso.*
Personale essenziale	*Elencare le posizioni del personale essenziale e, se del caso, i loro profili, competenze e formazione, come il nulla osta di sicurezza.*
Struttura	*Elencare le sedi o i locali fisici in cui è svolta la funzione essenziale.*
Apparecchiature e sistemi	*Elencare le apparecchiature, i sistemi e le disposizioni necessari al completamento della funzione. Questi possono includere locali sicuri, computer per comunicazioni criptate, pareti video, sale riunioni ad alto livello, apparecchiature per videoconferenze e computer con accesso ai servizi transeuropei per la comunicazione telematica tra amministrazioni (TESTA) ecc.*
Registri essenziali	*Elencare i dati e le informazioni necessari allo svolgimento della funzione.*
Dipendenze e interdipendenze	*Elencare le relazioni o gli accordi tra gli elementi di cui sopra e specificare, ove pertinente, la natura della relazione o dell'accordo, i servizi essenziali necessari (ad esempio alimentazione elettrica, TIC ecc.), le conseguenze in caso di interruzione del servizio o della fornitura e gli accordi con i soggetti che forniscono tali servizi o forniture. La valutazione dovrebbe inoltre descrivere le interdipendenze, compresi gli effetti a cascata che si verificano qualora l'interruzione di un servizio (ad esempio l'energia elettrica o le TIC) incida su altri servizi, amplificando in tal modo l'impatto operativo.*
Backup	*Elencare le risorse o i dispositivi alternativi che sarebbero attivati per il mantenimento delle operazioni se le risorse o i dispositivi principali fossero colpiti dall'evento perturbatore.*

ALLEGATO IV

Orientamenti per l'applicazione delle misure di mitigazione e prevenzione

La presente sezione fornisce orientamenti per l'applicazione delle misure di mitigazione e prevenzione, organizzate per categoria di evento perturbatore. Per evitare ripetizioni, le misure applicabili a diverse categorie di eventi perturbatori sono specificate una volta sola nella prima categoria applicabile.

— Indisponibilità dei locali

— *Distribuzione geografica del punto di contatto nazionale in due o più centri geograficamente separati che operino simultaneamente, fornendo sostegno reciproco in termini di backup e di flussi eccessivi*. Ciascuna sede dovrebbe funzionare 24 ore su 24 ed essere pienamente attrezzata per gestire l'intero carico di lavoro se l'altra sede o le altre sedi diventano temporaneamente non operative. Inoltre, i siti dovrebbero essere scelti in base a un'analisi dei rischi delle diverse zone critiche e dell'accessibilità, con siti primari e alternativi in zone a rischio differenti e accesso disponibile tramite rotte di trasporto diverse. Ad esempio, nelle zone a rischio sismico, i siti dovrebbero trovarsi su placche tettoniche diverse; nelle zone soggette a inondazioni, dovrebbero essere situati ad altitudini notevolmente diverse o in bacini idrografici diversi.

— *Trasferimento presso locali alternativi gestiti dall'autorità del punto di contatto nazionale*. Prendere in esame la possibilità di stabilire almeno due sedi alternative. Una dovrebbe essere vicina ai locali principali per facilitare un trasferimento rapido e la sollecita ripresa delle funzioni essenziali. L'altra dovrebbe trovarsi a una distanza sufficiente da garantire che i principali eventi perturbatori, quali inondazioni o tempeste di neve, non abbiano si ripercuotano simultaneamente su entrambi i siti. Garantire la sicurezza delle informazioni e delle comunicazioni e la compatibilità delle apparecchiature e dei sistemi TIC essenziali – come il CECIS o le apparecchiature necessarie per le comunicazioni classificate – sia nei locali principali che in quelli alternativi.

— *Trasporto preorganizzato del personale essenziale verso locali alternativi (anche in condizioni meteorologiche avverse)*. Per garantire una dotazione adeguata di personale, stabilire disposizioni per il trasporto del personale essenziale in caso di attivazione del piano di continuità operativa che comporti l'uso di locali alternativi o di unità mobili remote. Considerare il potenziale impatto sulle rotte di trasporto, come la congestione del traffico e il blocco dovuto a condizioni meteorologiche avverse, guasti delle infrastrutture, disordini civili o altre cause.

— *Lavoro da remoto (che comporta la flessibilità dei compiti che potrebbero essere svolti al di fuori della sede fisica del punto di contatto nazionale)*. Individuare quali funzioni essenziali o fasi che le compongono possono essere svolte a distanza. Ciò potrebbe essere reso possibile dal fatto che tali funzioni/fasi non si basano su apparecchiature o sistemi accessibili esclusivamente nei locali fisici principali. Valutare la possibilità di istituire un piano o un sistema di emergenza per ridefinire le responsabilità del personale, consentendo ad alcuni dipendenti di lavorare da casa mentre altri sono trasferiti nei locali alternativi.

— *Unità mobili di comando e controllo che potrebbero ospitare temporaneamente il personale essenziale del punto di contatto nazionale*. Tali unità dovrebbero supportare l'esecuzione delle funzioni essenziali da un ambiente mobile, compreso l'accesso ai sistemi informativi operativi e al CECIS. È opportuno definire le apparecchiature e il livello di autosufficienza necessari per garantire la prontezza operativa. Le unità dovrebbero essere concepite per supportare le operazioni fornendo un sostegno temporaneo ai locali principali durante un periodo predefinito.

— *Attivazione di accordi amministrativi con altre autorità per l'utilizzo dei loro locali*. Concludere accordi con altre autorità nazionali o subnazionali per l'uso condiviso temporaneo dei loro locali. Valutare la configurazione, i sistemi, le apparecchiature e le misure di sicurezza necessari allo svolgimento efficace delle funzioni essenziali. Provvedere affinché tali accordi includano esercitazioni e prove periodiche per convalidare la disponibilità e l'idoneità di tali strutture alternative.

— *Decentramento*. Garantire la messa in atto di disposizioni e istituire un sistema per delegare funzioni ad altre autorità nazionali.

— Interruzione della fornitura di energia elettrica

  — *Attivazione di generatori e gruppi di continuità*. Fornire generatori e sistemi di gruppi di continuità di potenza sufficiente da garantire la continuità delle funzioni essenziali dei punti di contatto nazionali per un periodo minimo definito. La loro capacità dovrebbe essere sufficiente a soddisfare i requisiti operativi in caso di interruzioni di corrente prolungate. I generatori e i sistemi di gruppi di continuità dovrebbero essere sottoposti a prove periodiche per garantire la prontezza operativa.

  — *Dispositivi e accordi con i fornitori per l'approvvigionamento prioritario di combustibili*. I dispositivi per l'approvvigionamento di combustibile dovrebbero garantire la continuità delle operazioni ed essere basate sulla capacità di stoccaggio del combustibile in loco e sul consumo di combustibile previsto. Ulteriori misure possono includere la disponibilità di serbatoi mobili per il combustibile dotati di sistemi di pompaggio e/o accordi di approvvigionamento prioritario con i fornitori di combustibile nelle vicinanze.

  — *Autonomia energetica e fonti energetiche alternative per le funzioni essenziali*. Il punto di contatto nazionale dovrebbe, ove possibile, essere in grado di operare indipendentemente dalla rete elettrica nazionale. Se la rete subisce un malfunzionamento per diversi giorni, come può accadere in caso di gravi catastrofi, la continuità potrebbe essere mantenuta attraverso fonti di energia diversificate e una microrete autosufficiente: ad esempio una microrete eolica o solare. Prendere in considerazione l'installazione di fonti energetiche alternative, come i pannelli fotovoltaici con accumulo a batterie, di potenza sufficiente da consentire le funzioni essenziali del punto di contatto nazionale.

  — *Massimizzazione della capacità energetica disponibile*. Stabilire protocolli interni per massimizzare la capacità energetica disponibile limitando l'uso di apparecchiature non essenziali e scollegando progressivamente i carichi non necessari per sostenere le funzioni essenziali, estendendo in tal modo l'autonomia dell'alimentazione di riserva senza ulteriori investimenti.

  — *Trasferimento presso locali alternativi gestiti dall'autorità del punto di contatto nazionale, con fornitura di energia elettrica* (le relative raccomandazioni sono riportate alla voce «Indisponibilità dei locali»).

  — *Lavoro da remoto da un edificio con fornitura garantita di energia elettrica* (le relative raccomandazioni sono riportate alla voce «Indisponibilità dei locali»).

  — *Unità mobili di comando e controllo che siano autosufficienti in termini di energia elettrica* (le relative raccomandazioni sono riportate alla voce «Indisponibilità dei locali»).

  — *Attivazione di accordi amministrativi con altre autorità per l'utilizzo dei loro locali con fornitura garantita di energia elettrica* (le relative raccomandazioni sono riportate alla voce «Indisponibilità dei locali»).

  — *Decentramento* (le relative raccomandazioni sono riportate alla voce «Indisponibilità dei locali»).

— Anomalia o guasto dei sistemi TIC

  — *Ridondanza*. La ridondanza garantisce che il guasto di un componente non interrompa la funzione supportata. Il punto di contatto nazionale dovrebbe applicare la ridondanza a livelli complementari: i) apparecchiature (duplicare componenti essenziali), ii) connettività (più fornitori e percorsi di accesso diversificati e iii) applicazioni e dati (replica di banche dati e documenti essenziali in un sito secondario). I meccanismi di ridondanza dovrebbero avere una capacità sufficiente da sostenere le operazioni in caso di guasto dell'ambiente TIC principale e dovrebbero essere sottoposti periodicamente a prova per garantire la prontezza e la commutazione automatica senza soluzione di continuità in caso di perturbazione. Devono evitare dipendenze condivise con il sistema primario, ad esempio la stessa fonte di energia, lo stesso fornitore o la stessa infrastruttura fisica, che potrebbero diventare inoperativi simultaneamente.

  — Le linee in fibra ottica sono altamente vulnerabili ai movimenti del suolo, che possono portare all'attenuazione o alla perdita del segnale e a interruzioni del servizio. Per mitigare questo rischio, si raccomanda di ricorrere alla commutazione su connessione satellitare come misura standard di ridondanza, che consente alla rete di backup di mantenere la stessa consapevolezza situazionale della rete primaria. La replica speculare dei dati geografici dovrebbe essere in modalità attivo-attivo e gli ambienti primari e di backup dovrebbero essere sincronizzati in modo che entrambi possano subentrare senza soluzione di continuità. Questo approccio ridondante e speculare favorisce disponibilità e prestazioni elevate nelle reti in fibra ottica.

— *Backup regolari e sicuri dei dati, comprese copie off-site e offline*. Stabilire e mantenere una politica di backup strutturata per tutti i dati e le configurazioni essenziali per le operazioni dei punti di contatto nazionali. Tale politica dovrebbe definire cosa deve essere oggetto di backup, con quale frequenza, dove sono conservati i backup (comprese le copie off-site o offline) e chi è responsabile della loro gestione. I backup dovrebbero essere criptati e protetti da un accesso non autorizzato.

— *Sistemi TIC e canali di comunicazione alternativi*. Istituire strumenti e canali alternativi che possano essere utilizzati in caso di guasto dei sistemi o delle reti TIC primari. Tra questi possono figurare le comunicazioni satellitari, le unità radio mobili ad alta frequenza (HF), ad altissima frequenza (VHF) o a ultra alta frequenza (UHF), le linee telefoniche analogiche, le applicazioni di messaggistica sicura o le piattaforme web ospitate al di fuori dell'infrastruttura principale. Il personale dovrebbe sapere quando e in che modo passare a tali alternative.

— *Squadre di supporto TIC di emergenza o unità di risposta tecnica a chiamata*. Predisporre un accesso rapido al supporto informatico, sia esso fornito internamente (nell'organizzazione) o da un fornitore esterno, definendo chiare disposizioni in materia di reperibilità e intervento, in modo che l'assistenza tecnica possa essere mobilitata rapidamente quando necessario per garantire il rapido ripristino dei sistemi TIC.

— *Procedure di risposta agli incidenti informatici coordinate con l'autorità nazionale per la cibersicurezza*. Stabilire protocolli di coordinamento con l'autorità nazionale per la cibersicurezza, tra cui canali di allarme rapido, procedure congiunte di risposta agli incidenti e ruoli e responsabilità chiaramente definiti nell'eventualità di un incidente informatico che interessi il punto di contatto nazionale.

— *Copie offline degli elenchi dei contatti essenziali, delle procedure principali e dei documenti operativi*. Informazioni quali elenchi di contatti, procedure in caso di incidenti e modelli chiave dovrebbero essere disponibili in formati che possano essere utilizzati senza dover accedere ai sistemi TIC principali.

— *Unità mobili di comando e controllo con accesso a sistemi informatici primari e di backup* (le relative raccomandazioni sono riportate alla voce «Indisponibilità dei locali»).

— *Trasferimento presso locali alternativi gestiti dall'autorità del punto di contatto nazionale con accesso a sistemi informatici primari e di backup* (le relative raccomandazioni sono riportate alla voce «Indisponibilità dei locali»).

— *Attivazione di accordi amministrativi con altre autorità per l'utilizzo dei loro locali con accesso a sistemi informatici* (le relative raccomandazioni sono riportate alla voce «Indisponibilità dei locali»).

— Assenza di personale su larga scala e assenza di personale essenziale raro

— *Gestione degli straordinari (soluzione a breve termine)*. Stabilire un protocollo sulle ore di lavoro straordinario che stabilisca: fattori chiaramente definiti che attivino il ricorso agli straordinari; la persona che può autorizzare tale ricorso; limiti definiti (durata massima dei turni, orario massimo settimanale e numero massimo di giorni consecutivi); periodi minimi di riposo tra un turno e l'altro e dopo aver raggiunto il numero massimo di ore settimanali o di giorni consecutivi; un sistema di rotazione equo, in modo da non sollecitare ripetutamente lo stesso personale; un sistema di registrazione delle ore di lavoro straordinario; una retribuzione aggiuntiva prestabilita e sostegno pratico durante gli orari prolungati (ad esempio pasti, aree di riposo e trasporto a domicilio quando necessario).

— *Riassegnazione delle funzioni essenziali al personale disponibile*. Predisporre dispositivi di emergenza che specifichino in che modo saranno ridistribuite le funzioni essenziali in assenza di personale chiave. Tra questi figura l'individuazione di personale sostitutivo per ciascun ruolo essenziale e la semplificazione delle procedure, ove possibile.

— *Identificazione preliminare di un pool di personale qualificato appartenente all'istituzione, reperibile con breve preavviso*. Istituire un sistema atto a mobilitare il personale di riserva da un pool precedentemente identificato, definendo norme chiare su chi può mobilitare il personale di riserva e in che modo, compresi i criteri di attivazione, i canali di comunicazione per la mobilitazione, i requisiti del personale (come il nulla osta di sicurezza, la formazione o le competenze) e le modalità di gestione dei periodi di assenza o degli straordinari, con revisioni periodiche volte a garantire il buon funzionamento del sistema. Garantire che tali norme siano conosciute dal personale del pool.

— Questo pool può essere costituito tramite: i) formazione incrociata del personale di altre unità: si attuano programmi di formazione incrociata in modo che più membri del personale possano svolgere le stesse funzioni essenziali, concentrandosi sui ruoli individuati come strozzature; e ii) un «pool dormiente» di personale precedentemente qualificato come essenziale del punto di contatto nazionale: dopo un determinato periodo di tempo, il personale viene fatto ruotare in altri dipartimenti che svolgono compiti diversi da quelli del punto di contatto nazionale per creare un pool dormiente di personale di riserva. Il mantenimento di questo pool dormiente offre un aumento della capacità di personale e consente una rapida attivazione, eludendo i mesi di formazione e di indagini di sicurezza solitamente richiesti per tali ruoli sensibili. In entrambi i casi, dovrebbero essere formalizzate disposizioni per garantire che il personale appartenente al pool rimanga preparato mediante corsi periodici di aggiornamento e possa essere mobilitato rapidamente in caso di grave crisi.

— *Priorità all'assunzione di personale*. Il mantenimento del funzionamento 24/7 dei punti di contatto nazionali necessita di livelli di personale stabili. Il punto di contatto nazionale può prendere in considerazione la possibilità di dare priorità alle assunzioni per i ruoli a sostegno delle funzioni essenziali e di anticipare carenze prevedibili di personale (ad es. pensionamenti simultanei o contratti a tempo determinato in scadenza), al fine di avviare le assunzioni con sufficiente anticipo. Le misure possono includere lo sviluppo di processi di assunzione accelerati; inoltre, la formazione continua del personale esistente può sostenere ulteriormente la sua stabilità, consentendone la mobilità interna, lo sviluppo di competenze e la successione tra funzioni essenziali.

— *Investimento nel trattenere il personale essenziale*. Per trattenere il personale che lavora nei punti di contatto nazionali, la motivazione dovrebbe essere rafforzata mediante una combinazione di benefici e incentivi. Gli incentivi non monetari possono includere un congedo prolungato dopo un certo periodo di servizio, modalità di turnazione flessibili soggette a requisiti minimi di copertura del servizio, aree di riposo in loco, misure di sostegno alle famiglie (ad esempio l'accesso all'assistenza all'infanzia) e l'accesso a servizi scontati o gratuiti quali i trasporti pubblici, l'assistenza sanitaria e le strutture culturali o sportive.

— *Sostegno alle famiglie del personale essenziale*. La disponibilità di personale essenziale può dipendere dalle loro famiglie, in particolare se sono a rischio o lasciate senza assistenza. Valutare la possibilità di mettere in atto disposizioni, se del caso, per tutelare le famiglie del personale essenziale dei punti di contatto nazionali, dando priorità alla loro sicurezza in modo che il personale possa rimanere operativo.

— *Prevenzione delle carenze di personale delegando l'autorità e promuovendo la responsabilità condivisa*. Garantire responsabilità e compiti chiari. Stabilire protocolli per l'autorità delegante. Individuare i successori con le rispettive posizioni, che interverrebbero in caso di indisponibilità dei decisori responsabili delle funzioni essenziali. Specificare le circostanze e la sequenza in cui assumerebbero tali ruoli. Ove le decisioni e le responsabilità lo consentano, provvedere allo sviluppo di capacità e alla formazione periodica per garantire l'esercizio dell'autorità in caso di perturbazioni. Valutare se la distribuzione o la condivisione delle responsabilità tra più membri del personale con un sistema di rotazione sia fattibile e utile per evitare strozzature. Esaminare la possibilità di mantenere aggiornato un manuale ad uso del personale neoassunto, concepito per consentire ai colleghi meno esperti di gestire in modo autonomo un'ampia gamma di compiti e garantire al tempo stesso il rispetto delle norme e dei protocolli stabiliti.

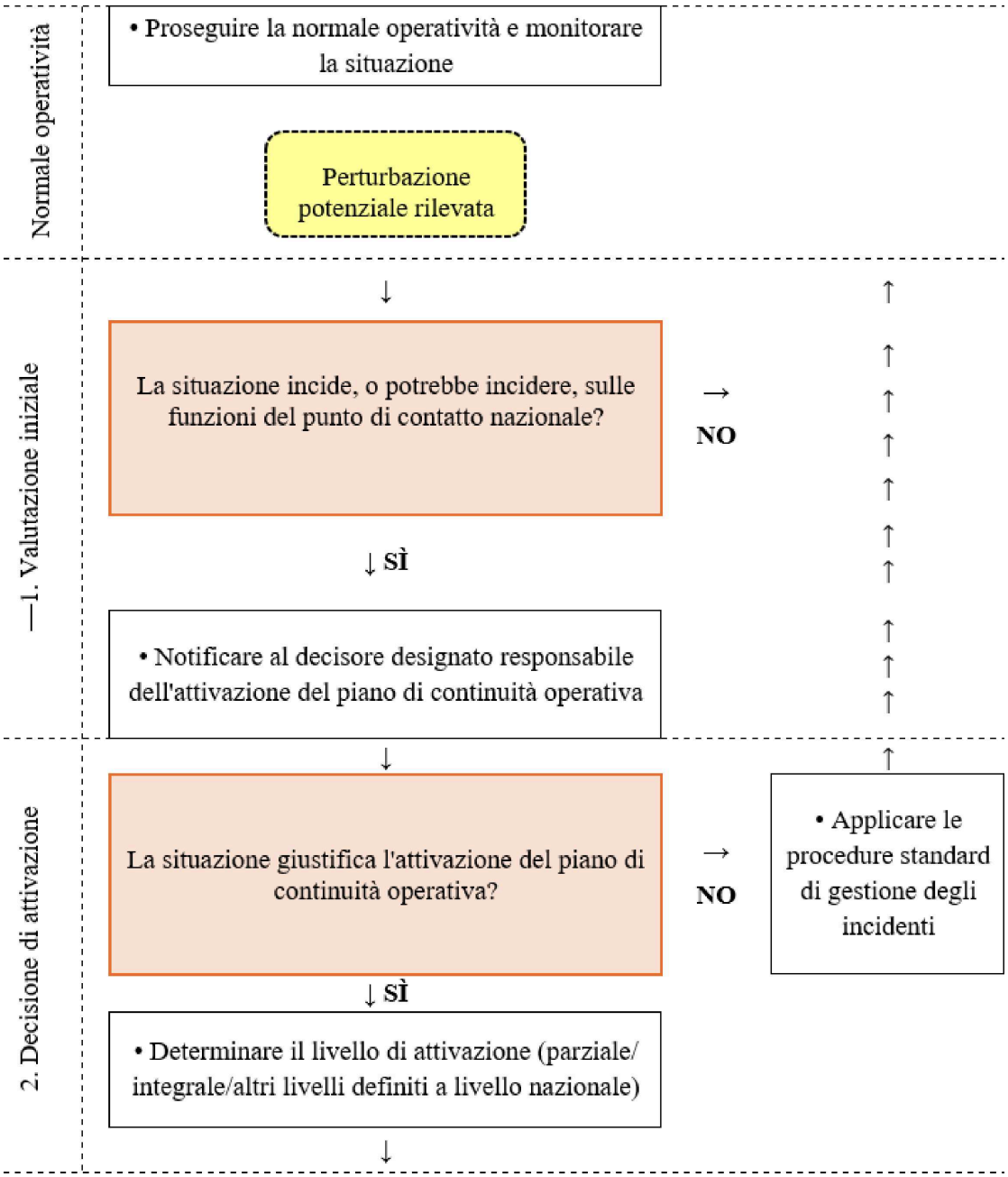
ALLEGATO V

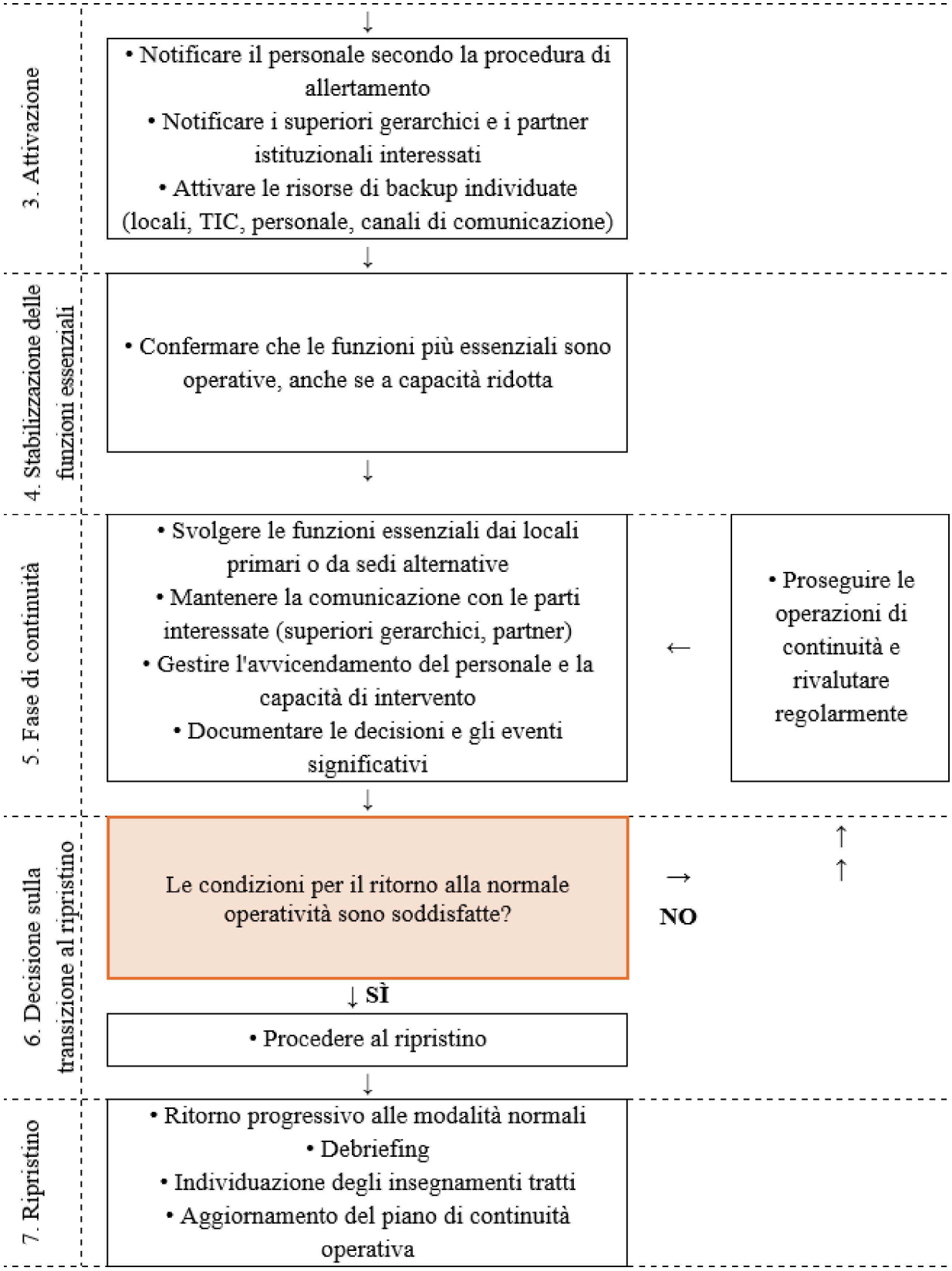
Strumenti operativi di riferimento

Il presente allegato delinea uno strumento operativo di riferimento che i punti di contatto nazionali dovrebbero prendere in considerazione al momento di elaborare o rivedere il loro piano di continuità operativa.

Flusso illustrativo di attivazione

Il flusso riportato di seguito è un esempio di come può essere organizzata l'attivazione di un piano di continuità operativa, dal momento in cui viene rilevata una potenziale perturbazione fino a quando il punto di contatto nazionale entra in una fase di operatività ordinaria. È strutturato intorno a punti di decisione, senza scadenze prestabilite.




3. Attivazione
• Notificare il personale secondo la procedura di allertamento
• Notificare i superiori gerarchici e i partner istituzionali interessati
• Attivare le risorse di backup individuate (locali, TIC, personale, canali di comunicazione)
4. Stabilizzazione delle funzioni essenziali
• Confermare che le funzioni più essenziali sono operative, anche se a capacità ridotta
5. Fase di continuità
• Svolgere le funzioni essenziali dai locali primari o da sedi alternative
• Mantenere la comunicazione con le parti interessate (superiori gerarchici, partner)
• Gestire l'avvicendamento del personale e la capacità di intervento
• Documentare le decisioni e gli eventi significativi
• Proseguire le operazioni di continuità e rivalutare regolarmente
6. Decisione sulla transizione al ripristino
Le condizioni per il ritorno alla normale operatività sono soddisfatte?
NO
SÌ
• Procedere al ripristino
7. Ripristino
• Ritorno progressivo alle modalità normali
• Debriefing
• Individuazione degli insegnamenti tratti
• Aggiornamento del piano di continuità operativa

ALLEGATO VI

Punti salienti da affrontare nell'elaborazione di una strategia di comunicazione ([1])

— Individuare, sotto la responsabilità dell'organizzazione in materia di comunicazione, i diversi segmenti di pubblico che potrebbero risentire della perturbazione delle operazioni del punto di contatto nazionale o che dovrebbero essere informati nel caso in cui l'organizzazione subisca un evento perturbatore, tra i quali figurano:

  a) i livelli superiori dell'organizzazione, compreso il livello decisionale;

  b) il personale dell'organizzazione;

  c) i portatori di interessi che immettono input per le funzioni essenziali dell'organizzazione;

  d) i portatori di interessi che ricevono l'output delle funzioni essenziali dell'organizzazione;

  e) i media;

  f) il pubblico in generale.

— Per ciascun segmento di pubblico, definire lo scopo della comunicazione in caso di evento perturbatore. Ogni gruppo potrebbe richiedere un tipo, un formato e un contenuto di informazioni diversi. Anche il canale o i canali di comunicazione utilizzati potrebbero differire.

— Redigere messaggi prestabiliti che siano chiari, concisi e coerenti tra i destinatari e i canali e nel tempo. Garantire che siano adatti al segmento di pubblico cui si rivolgono, rispondendo alle loro specifiche esigenze di informazione.

— Individuare canali di comunicazione alternativi per ciascun segmento di pubblico al fine di garantire una comunicazione efficace se la perturbazione si ripercuote sui canali standard.

— Considerare le informazioni proattive un'alternativa migliore alle informazioni reattive.

— Laddove la strategia di comunicazione prevede la possibilità di diffondere messaggi per mezzo di televisione e radio pubbliche, coordinare la tempistica di tali messaggi con i notiziari per garantire un'integrazione efficace e un'ampia distribuzione tra la popolazione.

— Nell'ambito della strategia di comunicazione, vagliare la possibilità di assegnare preliminarmente il ruolo di gestore dell'informazione a una determinata posizione, specificandone i compiti prima, durante e dopo un evento perturbatore.

([1]) I punti proposti per l'elaborazione di una strategia di comunicazione non tengono conto della gestione della cattiva informazione o della disinformazione.

ALLEGATO VII

Esempi di scenari

Esempio di scenario n. 1

Che cosa: *interruzione di corrente seguita da perdita di dati.*

In cui: *l'interruzione di corrente interessa la zona in cui sono ubicati i locali principali del punto di contatto nazionale.*

Durata: *24 ore.*

Descrizione: *i lavori di riparazione in prossimità dei locali del punto di contatto nazionale hanno causato danni al sistema di distribuzione dell'energia elettrica. L'improvvisa perdita di alimentazione elettrica ha causato danni ai sistemi informatici del punto di contatto nazionale, con conseguente perdita di dati. I lavori di ripristino dell'energia elettrica dovrebbero durare 24 ore. Il guasto del sistema informatico si protrae per 24 ore.*

Esempio di scenario n. 2

Che cosa: *inaccessibilità dei locali a causa della presenza prolungata di neve.*

In cui: *è interessata l'intera area in cui sono ubicati i locali.*

Durata: *oltre una settimana.*

Descrizione: *una violenta tormenta ha colpito la zona in cui sono ubicati i locali dei punti di contatto nazionali, rendendoli inaccessibili su strada e con i trasporti pubblici. La nevicata è così estesa che gli spazzaneve non sono sufficienti a sgomberare tutte le strade principali durante le prime 24 ore, considerando che l'accesso agli ospedali è prioritario. Alla popolazione è stato chiesto di evitare di circolare per strada. Per almeno 48 ore non è possibile accedere alle strutture del punto di contatto nazionale con mezzi pubblici o veicoli privati. L'ondata di freddo si mantiene sulla zona per oltre una settimana e la neve sulle strade secondarie persiste per una settimana. Di conseguenza un terzo del personale che dovrebbe lavorare nei giorni successivi non può recarsi sul luogo di lavoro per una settimana perché il suo domicilio è lontano e le strade secondarie sono le ultime ad essere sgomberate.*

Inoltre, il personale essenziale in servizio il giorno della nevicata è bloccato nei locali durante le prime 48 ore. Circa un terzo ha già raggiunto il numero massimo di ore che è autorizzato ad effettuare quella settimana e un altro terzo raggiungerà il limite nel giro di 24 ore. Detto personale ha pertanto diritto per legge a un riposo adeguato. Ha inoltre bisogno di sostegno per le esigenze di base (cibo, igiene personale) e, in alcuni casi, di misure a sostegno delle loro famiglie, e/o di essere evacuato.

ALLEGATO VIII

Quadro di valutazione proposto per le prove di stress

L'esito della prova di stress dovrebbe essere valutato rispetto a due dimensioni distinte ma complementari.

— *Rispetto del piano di continuità operativa.* Questa dimensione dovrebbe valutare in che misura il punto di contatto nazionale ha attuato le disposizioni applicabili in materia di continuità operativa durante la prova di stress, comprese le strutture decisionali per l'attivazione, l'escalation e il ripristino, il coordinamento e la comunicazione interni ed esterni, le modalità di trasferimento e l'uso delle risorse di backup.

— *Mantenimento delle funzioni essenziali e conseguimento di obiettivi di prestazione operativa misurabili predefiniti.* Questa dimensione dovrebbe valutare se le funzioni essenziali del punto di contatto nazionale sono state mantenute o riavviate entro limiti accettabili predefiniti, se vi sono stati effetti negativi su altre funzioni non essenziali del punto di contatto nazionale e se la prova di stress ha raggiunto gli obiettivi di prestazione misurabili predefiniti. Esempi di obiettivi di prestazione operativa sono forniti nell'allegato II.

Le due dimensioni dovrebbero essere valutate separatamente al fine di individuare con maggiore precisione i miglioramenti necessari. Tale distinzione contribuisce a garantire che il rispetto del piano di continuità operativa sia valutato separatamente dall'efficacia dell'esito operativo. La relazione di valutazione dovrebbe presentare il risultato sotto forma di due punteggi complementari: una che riflette il rispetto del piano di continuità operativa e l'altra che illustra il mantenimento delle funzioni essenziali e il conseguimento di obiettivi di prestazione operativa misurabili predefiniti.

Griglia di valutazione per la conformità al piano di continuità operativa

Punteggio (0-3)	Descrizione
0: non conformità	*L'esercizio ha mostrato un allineamento scarso o inesistente con le disposizioni in materia di continuità operativa. Le procedure fondamentali non sono state applicate, sono state eseguite in modo errato o ignorate.*
1: conformità parziale	*Alcuni punti delle disposizioni in materia di continuità sono stati applicati, ma altri punti importanti non sono stati eseguiti correttamente, sono stati applicati troppo tardi o si sono rivelati inadeguati all'atto pratico. La prova ha rivelato carenze sostanziali e importanti opportunità di miglioramento del piano.*
2: conformità complessiva, deviazioni di lieve entità	*In linea di massima la prova di stress è stata attuata conformemente al piano di continuità operativa. Le deviazioni dal piano sono state limitate. La prova ha rivelato alcune carenze e opportunità di miglioramento del piano.*
3: piena conformità	*Il piano di continuità operativa è stato pienamente seguito durante la prova di stress.*

Griglia di valutazione per il mantenimento delle funzioni essenziali e il conseguimento di obiettivi di prestazione operativa misurabili predefiniti

Punteggio (0-3)	Descrizione
0: obiettivi non conseguiti	*Le funzioni essenziali del punto di contatto nazionale sono state sospese o ritardate oltre limiti predefiniti accettabili. Altre funzioni non essenziali del punto di contatto nazionale hanno subito significative ripercussioni negative. Gli obiettivi di prestazione misurabili predefiniti non sono stati raggiunti.*
1: obiettivi conseguiti con difficoltà rilevanti	*Una o più funzioni essenziali sono state ripristinate solo dopo un considerevole lasso di tempo, superiore ai limiti accettabili. La prova di stress può anche aver causato perturbazioni rilevanti o avere inciso negativamente su altre funzioni del punto di contatto nazionale. Gli obiettivi di prestazione misurabili predefiniti sono stati conseguiti solo parzialmente o con difficoltà rilevanti.*

Punteggio (0-3)	Descrizione
2: obiettivi conseguiti con deviazioni di lieve entità	*Le funzioni essenziali sono state mantenute o ripristinate entro margini di tolleranza accettabili (con un leggero superamento dei limiti accettabili predefiniti) senza conseguenze significative su altre funzioni del punto di contatto nazionale. Gli obiettivi di prestazione misurabili predefiniti sono stati in ampia misura conseguiti e sono state osservate solo lievi deviazioni dai limiti stabiliti.*
3: obiettivi pienamente conseguiti	*Le funzioni essenziali oggetto della prova di stress sono state mantenute o ripristinate senza ritardi superiori ai limiti accettabili predefiniti e senza ripercussioni negative su altre funzioni del punto di contatto nazionale. Gli obiettivi di prestazione misurabili predefiniti sono stati pienamente raggiunti.*

ALLEGATO IX

Valutazione della prova di stress, individuazione degli insegnamenti da trarre e miglioramenti proposti ([1])

Nel processo di valutazione è consigliabile delineare strategie volte a migliorare i settori che non sono stati adeguatamente trattati durante l'esercizio delle prove di stress. Inoltre, i punti di contatto nazionali dovrebbero prendere in esame la possibilità di integrare le voci approvate durante l'esercizio ma non incluse nell'attuale piano di continuità operativa.

La tabella seguente è intesa a facilitare la compilazione e l'allineamento della valutazione, l'individuazione degli insegnamenti e i miglioramenti proposti dopo l'esecuzione di una prova di stress.

Rispetto del piano di continuità operativa	*Punteggio (0-3):* … *Descrizione...*
Mantenimento delle funzioni essenziali e conseguimento di obiettivi di prestazione operativa misurabili predefiniti	*Punteggio (0-3):* … *Descrizione...*
Risultanze e osservazioni	…
Lacune e insegnamenti individuati	…
Miglioramenti proposti	…
Azioni necessarie all'attuazione	…

([1]) La tabella di valutazione si basa sul kit di risorse per la continuità operativa messo a punto dall'Agenzia federale per la gestione delle emergenze (*Federal Emergency Management Agency* — FEMA) degli Stati Uniti per aiutare le comunità e le autorità/organizzazioni locali a sviluppare programmi di continuità operativa ed è stata adattata all'esercizio delle prove di stress.

ALLEGATO X

Modulo di feedback per i partecipanti

Si raccomanda il questionario seguente come modello per raccogliere i riscontri dei partecipanti alle prove di stress. Le domande dovrebbero essere adattate all'ambito di applicazione e agli obiettivi specifici della prova di stress. La raccolta delle risposte a queste domande o a domande analoghe da parte dei partecipanti alle prove di stress, degli osservatori o del personale coinvolto in eventi perturbatori reali può contribuire a individuare insegnamenti e lacune, che possono poi essere utilizzati per aggiornare il piano di continuità operativa del punto di contatto nazionale.

Attivazione del piano di continuità operativa

— Sono stati seguiti i protocolli stabiliti?

— In caso negativo, quali sono state le ragioni dello scostamento? Un errore/problema o un aggiustamento migliorativo/ottimizzativo?

— Con quale grado di efficienza sono stati attuati i protocolli?

— Quali difficoltà sono state incontrate?

— La comunicazione è stata chiara ed efficace durante l'attivazione?

— Tutto il personale essenziale è stato informato e mobilitato tempestivamente?

Ripresa operativa, continuità e prestazioni delle funzioni essenziali

— Quanto tempo è stato necessario per riprendere le funzioni essenziali di cui è responsabile?

— Tutte le funzioni essenziali sono state riprese in modo efficiente e nei tempi previsti? Valutare la qualità degli output ottenuti in condizioni di prova.

— Sono stati rilevati ritardi o inefficienze nello svolgimento di tali funzioni?

— Durante l'esercizio è stato necessario stabilire un ordine di priorità per le funzioni essenziali?

— Come è stata decisa e comunicata la definizione delle priorità?

— La definizione delle priorità è stata efficace nel garantire continuità ed efficacia?

Apparecchiature e sistemi TIC

— Tutte le apparecchiature di backup necessarie erano disponibili e pienamente operative?

— I sistemi di emergenza per la fornitura di energia elettrica sono stati sottoposti a prova e sono risultati pienamente funzionanti?

— Gli strumenti e i canali di comunicazione di backup sono stati sottoposti a prova e sono risultati pienamente funzionanti?

— Erano disponibili altri servizi e forniture essenziali? Sono stati sottoposti a prova e sono risultati pienamente operativi?

— Sono stati individuati ritardi o inefficienze causati dai sistemi TIC?

— Con quale grado di efficacia sono state risolte le criticità?

Strutture alternative

— La sede alternativa è adeguata in termini di dimensioni, configurazione e apparecchiature per consentire al personale di lavorare a lungo (diversi giorni)? In caso contrario, perché e cosa si potrebbe fare per migliorarla?

Comunicazione e coordinamento

— Tutti i partecipanti, compresi i superiori gerarchici e le squadre o i colleghi interessati, sono stati adeguatamente informati?

— La comunicazione e il coordinamento interni sono stati efficacemente per tutta la durata dell'esercizio, anche con i superiori gerarchici?

— La comunicazione e il coordinamento con l'ERCC sono stati mantenuti efficacemente per tutta la durata dell'esercizio?

— Se del caso, quanto è stata efficace la comunicazione con l'ERCC dalla sede alternativa?

— Come sono state scambiate e documentate le informazioni durante il trasferimento o la perturbazione?

Formazione e benessere del personale

— Ritiene di essere stato opportunamente preparato per l'esercizio in virtù della formazione sulla continuità operativa ricevuta in via preliminare?

— Una volta iniziato l'esercizio, è stato correttamente informato in merito?

— Durante l'esercizio i rispettivi ruoli erano chiari?

— L'esercizio è stato utile ai fini della formazione del personale?

— Sono state prese in considerazione le sue esigenze personali e familiari, ad esempio per quanto riguarda il trasporto, il riposo, l'acqua o il cibo?

Altre osservazioni generali

— Quali aspetti dell'esercizio hanno registrato gli esiti migliori?

— Quali sono state le principali difficoltà incontrate?

— L'esercizio ha raggiunto i suoi obiettivi?

— Sulla base dell'esperienza maturata durante l'esercizio, come valuta la capacità del punto di contatto nazionale di continuare a funzionare per una settimana nelle condizioni stabilite dall'esercizio?

— Individuare eventuali risorse o sostegno aggiuntivi necessari nel caso di un evento perturbatore analogo di durata maggiore rispetto all'esercizio.

— Individuare miglioramenti per la formazione e le esercitazioni future.