C/2026/5593

6.11.2026

RECOMANDAREA A COMISIEI

din 29 octombrie 2026

privind orientările referitoare la continuitatea operațională și la simulările de criză pentru punctele naționale de contact în cadrul mecanismului de protecție civilă al Uniunii

(C/2026/5593)

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Decizia nr. 1313/2013/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 17 decembrie 2013 privind un mecanism de protecție civilă al Uniunii ([1]), în special articolul 7,

întrucât:

(1) În temeiul articolului 196 alineatul (1) litera (b) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), Uniunea trebuie să promoveze o cooperare operațională rapidă și eficientă, în cadrul Uniunii, între serviciile naționale de protecție civilă.

(2) Uniunea este competentă să desfășoare acțiuni de sprijinire în domeniul protecției civile, astfel cum se prevede la articolul 6 litera (f) din TFUE.

(3) Mecanismul de protecție civilă al Uniunii („UCPM"), instituit prin Decizia nr. 1313/2013/UE, are drept scop consolidarea cooperării dintre Uniune și statele membre și facilitarea coordonării în domeniul protecției civile în vederea îmbunătățirii eficienței sistemelor de prevenire, pregătire și răspuns la dezastre naturale și provocate de om.

(4) Uniunea a fost martora mai multor evenimente extrem de perturbatoare în ultimii ani, în special consecințele pandemiei de COVID-19, războiul de agresiune al Rusiei împotriva Ucrainei, perturbarea majoră a sistemelor informatice din 2024, furtuna Éowyn produsă în Irlanda în ianuarie 2025 și căderea sistemului de energie electrică din 2025 din Peninsula Iberică. Evenimentele perturbatoare pot împiedica sau întârzia funcționarea sistemelor de protecție civilă, care ar trebui să rămână operaționale 24 de ore pe zi și 7 zile pe săptămână („24/7").

(5) În conformitate cu articolul 7 din Decizia nr. 1313/2013/UE, Centrul de coordonare a răspunsului la situații de urgență („ERCC") asigură o capacitate operațională de 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână și deservește statele membre și Comisia în vederea atingerii obiectivelor UCPM. Articolul 3 din Decizia de punere în aplicare (UE) 2025/704 a Comisiei ([2]) precizează, de asemenea, că fiecare stat membru trebuie să desemneze un punct național de contact pentru ERCC care să fie disponibil 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână.

(6) Recomandarea Comisiei din 8 februarie 2023 privind obiectivele Uniunii în materie de reziliență la dezastre ([3]) invită ERCC și autoritățile de protecție civilă din statele membre și din statele participante la UCPM, în limitele mandatelor lor respective, să își consolideze capacitățile de planificare a continuității activității. Recomandarea precizează, de asemenea, că UCPM „ar trebui să sprijine efectuarea de simulări de criză pentru a testa continuitatea activității centrelor de operațiuni de urgență și să colaboreze cu statele membre în ceea ce privește monitorizarea lecțiilor învățate și a recomandărilor". Simulările de criză desfășurate în centre de operațiuni de urgență din întreaga Europă au servit drept inițiativă emblematică a obiectivului nr. 5, intitulat „Asigurarea unui sistem solid de protecție civilă", astfel cum a fost definit în Comunicarea Comisiei privind obiectivele Uniunii Europene în materie de reziliență la dezastre ([4]).

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

([2]) Decizia de punere în aplicare (UE) 2025/704 a Comisiei din 10 aprilie 2025 de stabilire a normelor de punere în aplicare a Deciziei nr. 1313/2013/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind un mecanism de protecție civilă al Uniunii și de abrogare a Deciziilor de punere în aplicare 2014/762/UE și (UE) 2019/1310 ale Comisiei (JO L, 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).

([3]) JO C 56, 15.2.2023, p. 1.

([4]) Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor: „Obiectivele Uniunii în materie de reziliență la dezastre: să acționăm împreună pentru a face față viitoarelor situații de urgență", 8.2.2023, COM(2023) 61 final.

(7) Aceste eforturi sunt aliniate la alte cadre care vizează consolidarea rezilienței, inclusiv la Strategia europeană privind o Uniune a pregătirii ([5]) și la cerințele de bază ale NATO pentru reziliența națională ([6]). Mai precis, acțiunea 51 din strategie prevede adoptarea de „orientări pentru «simulările de criză» ale centrelor de răspuns în situații de urgență și de criză din întreaga UE”.

(8) În acest context, este necesar să se pună accentul pe continuitatea operațională a punctelor naționale de contact din cadrul UCPM și să li se sporească reziliența, astfel încât acestea să poată rămâne funcționale în timpul evenimentelor perturbatoare, consolidând planurile și practicile lor în materie de continuitate operațională prin evaluarea sistematică și desfășurarea de simulări de criză.

(9) În plus, există situații în care capacitățile de răspuns care ar putea fi puse la dispoziție pentru intervenție la cerere prin UCPM nu aparțin autorității punctului național de contact. Asigurarea comunicării cu entitățile care gestionează aceste capacități în timpul perturbărilor este esențială pentru continuitatea operațională a UCPM.

(10) Măsurile de asigurare a continuității nu devin vizibile decât la apariția unei perturbări. Astfel de perturbări nu sunt neapărat cauzate de crize sau de situații de urgență majore, ci pot fi rezultatul unor incidente minore sau al unor condiții neglijente sau sub nivelul optim. Pentru a asigura un proces decizional în cunoștință de cauză cu privire la măsurile preventive și de atenuare, planificarea continuității operaționale pentru punctele naționale de contact necesită identificarea cauzelor potențiale ale perturbărilor care pot afecta funcțiile esențiale ([7]) ale punctelor. În plus, personalul care lucrează în schimburi într-un regim de funcționare de 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână se confruntă cu provocări psihosociale și de bunăstare unice, inclusiv cu probleme de sănătate cauzate de schimburile de noapte, de stresul de la locul de muncă și de separarea de familie. Dacă nu sunt abordate, aceste probleme pot contribui la sindromul de epuizare profesională, la o rată ridicată de rotație a personalului și la un potențial deficit în rândul personalului.

(11) Măsurile de asigurare a continuității operaționale ar trebui să rămână eficace oricare ar fi natura sau cauza perturbării, indiferent dacă aceasta rezultă din pericole naturale, accidente, defecțiuni tehnice, erori umane, întreruperi ale infrastructurii sau ale utilităților, indisponibilitatea la scară largă a personalului, acțiuni intenționate sau răuvoitoare, inclusiv incidente cibernetice și activități hibride, sau survine din orice altă cauză.

(12) Prin pregătirea pentru eventuale perturbări, punctele naționale de contact își consolidează capacitatea de a răspunde rapid și eficace, reducând la minimum durata și impactul evenimentelor perturbatoare. Această pregătire nu numai că asigură reluarea operațiunilor într-un interval de timp acceptabil, ci limitează și consecințele negative pentru părțile interesate și actorii externi care depind de activitatea punctului național de contact și protejează totodată misiunea și reputația organizației.

(13) Perturbările cauzate de incidente cibernetice au caracteristici distincte care merită o atenție deosebită; spre deosebire de alte amenințări la adresa continuității operaționale, acestea pot fi intenționate, se pot răspândi în sistemele interconectate și pot compromite și integritatea sau confidențialitatea datelor și a comunicațiilor, nu doar disponibilitatea acestora.

(14) Formarea, exercițiile și actualizările periodice sunt elemente esențiale ale unui program eficace de continuitate operațională. Cu cât un plan de continuitate operațională este exersat mai frecvent, cu atât organizația este mai bine pregătită, întrucât exercițiile contribuie la identificarea lacunelor și la familiarizarea personalului cu procedurile. Un personal bine pregătit, care își înțelege clar rolul și responsabilitățile, își desfășoară activitatea mai eficient în timpul perturbărilor. În mod similar, implicarea părților interesate în exerciții asigură faptul că acestea înțeleg protocoalele de comunicare și știu la ce să se aștepte în timpul unor evenimente perturbatoare reale.

(15) Exercițiile, simulările de criză și incidentele reale oferă lecții valoroase. Pentru a se asigura că planul de continuitate operațională rămâne valabil, acesta ar trebui actualizat periodic pentru a include lecțiile învățate din formare, exerciții, simulări de criză, evenimente reale și progrese tehnologice.

([5]) Comunicare comună către Parlamentul European, Consiliul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor referitoare la Strategia europeană privind o Uniune a pregătirii, 26.3.2025, JOIN(2025) 130 final.

([6]) Angajamentul de a consolida reziliența, asumat de șefii de stat și de guvern care au luat parte la reuniunea Consiliului Atlanticului de Nord de la Varșovia, din 8-9 iulie 2016.

([7]) Printre exemple se numără actualizările de software, modificările necomunicate ale domeniului de e-mail al organizației, actualizările necomunicate ale datelor de contact, deficitul persistent de personal sau pensionarea simultană a unui procent semnificativ al membrilor personalului esențial, a căror înlocuire nu poate începe până la data pensionării.

(16) În cazul în care punctul național de contact face parte dintr-o entitate care intră sub incidența dispozițiilor aplicabile ale Directivei (UE) 2022/2555 a Parlamentului European și a Consiliului ([8]), lecțiile învățate în urma simulării de criză ar trebui luate în considerare la punerea în aplicare a măsurilor de gestionare a riscurilor în materie de securitate cibernetică, în special în ceea ce privește continuitatea activității, gestionarea copiilor de rezervă, restabilirea funcționării în caz de dezastru și gestionarea crizelor.

(17) Asigurarea continuității operaționale a autorității naționale competente în materie de protecție civilă nu se limitează la funcționarea punctului său național de contact. Prin urmare, prezenta recomandare poate servi totodată drept referință valoroasă pentru consolidarea continuității operaționale în cadrul organizațiilor naționale și al sistemelor de protecție civilă, în conformitate cu considerentul 7 din Decizia 1313/2013/UE.

(18) Prezenta recomandare ar trebui să fie cuprinzătoare, reflectând diversitatea structurilor și funcțiilor punctelor naționale de contact din statele membre și din statele participante la UCPM. Aceasta ar trebui aplicată în mod flexibil și adaptată mandatului, contextului, circumstanțelor și cadrului operațional al fiecărui punct național de contact, având în vedere că fiecare astfel de punct are caracteristici distincte, funcționează într-un cadru juridic diferit și se confruntă cu provocări diferite, ceea ce poate necesita abordări adaptate pentru a asigura continuitatea operațională.

(19) Prezenta recomandare se bazează pe rezultatul consultărilor cu Grupul de experți al Comisiei privind continuitatea operațională 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână în cazul evenimentelor perturbatoare, instituit de Comisie în 2025, și ar trebui să completeze standardele și orientările consacrate existente referitoare la continuitatea activității ([9]),

ADOPTĂ PREZENTA RECOMANDARE:

1. DESTINATARI

Prezenta recomandare se adresează autorităților naționale competente ale statelor membre și ale statelor participante la UCPM.

Statele membre o pot considera relevantă pentru alte centre naționale de criză și entități care gestionează capacitățile UCPM.

2. DEFINIȚII

În sensul prezentei recomandări, se aplică următoarele definiții:

(a) **„autoritate națională competentă”** înseamnă o autoritate desemnată de un stat membru sau de un stat participant ([10]) la UCPM în cadrul UCPM, astfel cum este menționată la articolul 29 din Decizia 1313/2013/UE;

(b) **„punct național de contact”** înseamnă un punct de contact pentru ERCC dintr-un stat membru sau dintr-un stat participant la UCPM, care este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, desemnat în conformitate cu articolul 9 alineatul (7) din Decizia 1313/2013/UE și cu articolul 3 alineatul (1) din Decizia de punere în aplicare (UE) 2025/704;

(c) **„funcții esențiale”** înseamnă activitățile, operațiunile sau serviciile punctului național de contact care sunt fundamentale pentru îndeplinirea mandatului și a misiunii sale și care fie nu pot fi întrerupte, fie trebuie reluate într-un interval de timp scurt, predefinit. În sensul prezentelor orientări, o funcție trebuie calificată drept esențială pe baza urgenței cu care trebuie restabilită în urma unei perturbări, iar nu numai pe baza importanței sale strategice, operaționale sau instituționale. În consecință, funcțiile cu o importanță strategică, operațională sau instituțională care pot suferi perturbări sau întârzieri prelungite fără un impact inacceptabil nu sunt considerate funcții esențiale;

([8]) Directiva (UE) 2022/2555 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 decembrie 2022 privind măsuri pentru un nivel comun ridicat de securitate cibernetică în Uniune, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 910/2014 și a Directivei (UE) 2018/1972 și de abrogare a Directivei (UE) 2016/1148 (Directiva NIS 2) (JO L 333, 27.12.2022, p. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Standarde internaționale: ISO 22301:2019 (Sisteme de management al continuității activității); FEMA: Directiva federală privind continuitatea 1 (2017), Directiva federală privind continuitatea 2 (2017), Circulara orientativă privind continuitatea (2018, actualizarea din 2024), Ghidul utilizatorului pentru analiza proceselor operaționale și analiza impactului asupra activității (2019) și Ghidul de bune practici (2018) al Institutului pentru continuitatea activității.

([10]) În ceea ce privește statele participante, a se vedea articolul 28 din Decizia 1313/2013/UE.

(d) **„personal esențial”** înseamnă personalul care lucrează în punctul național de contact și care îndeplinește sau sprijină funcții esențiale, personalul care face parte din echipa responsabilă cu gestionarea unui eveniment perturbator ori cu răspunsul la un astfel de eveniment sau personalul care îndeplinește ambele roluri;

(e) **„personal esențial restrâns”** înseamnă un număr limitat de membri ai personalului esențial, acest număr constituind o vulnerabilitate pentru continuitatea operațională în cazul în care aceștia sunt absenți sau nu sunt disponibili să lucreze, întrucât dețin certificările, autorizarea de securitate, autoritatea, responsabilitatea decizională, drepturile de acces, cunoștințele, expertiza sau competențele lingvistice necesare pentru a desfășura activitățile specifice necesare pentru asigurarea continuității unei funcții esențiale;

(f) **„blocaj la nivelul personalului”** înseamnă o situație în care continuitatea unei funcții esențiale depinde de disponibilitatea unuia sau a mai multor membri ai personalului esențial restrâns;

(g) **„continuitate operațională”** înseamnă capacitatea unui punct național de contact de a-și menține active funcțiile esențiale – cuprinzând activități, operațiuni sau servicii – atunci când resursele necesare pentru aceste funcții, cum ar fi personalul esențial, informațiile primite, serviciile, produsele, materialele, dispozițiile bugetare, echipamentele, sistemele de tehnologie a informației și comunicațiilor (TIC) sau cerințele privind amplasarea devin indisponibile ori sunt deteriorate, inutilizabile sau întrerupte;

(h) **„plan de continuitate operațională”** sau **„plan”** înseamnă fie un document unic, fie o colecție de proceduri vizând continuitatea operațională a punctului național de contact;

(i) **„eveniment perturbator”** înseamnă un incident sau o circumstanță care împiedică sau întârzie în mod substanțial executarea unei funcții esențiale a punctului național de contact;

(j) **„restabilirea funcționării”** se referă la restabilirea capacităților operaționale, a infrastructurilor, a sistemelor și a resurselor punctului național de contact în urma unei perturbări.

3. RECOMANDĂRI PENTRU CONTINUITATEA OPERAȚIONALĂ A PUNCTELOR NAȚIONALE DE CONTACT

3.1. Principalele recomandări

1. Punctul național de contact ar trebui să elaboreze un plan coerent și cuprinzător de continuitate operațională sau un set documentat de proceduri care să acopere toate elementele continuității operaționale. Secțiunea 3.2 cuprinde recomandări suplimentare privind planul de continuitate operațională.

2. Obiectivul planificării continuității operaționale este de a se asigura că punctul național de contact își poate îndeplini funcțiile esențiale în condiții degradate atunci când apar evenimente perturbatoare. Ca atare, în planificarea continuității operaționale ar trebui să se pornească de la premisa că vor avea loc evenimente perturbatoare și că este posibil ca restabilirea condițiilor normale de funcționare să nu se producă imediat sau, în unele cazuri, chiar deloc. Punctul național de contact ar trebui să fie capabil să mențină funcțiile esențiale în condiții degradate prin utilizarea unor proceduri alternative, a unor infrastructuri alternative, a unor canale de comunicare alternative și a unor resurse diminuate până la restabilirea capacității depline.

3. În timpul evenimentelor perturbatoare, resursele ar trebui direcționate cu prioritate pentru susținerea funcțiilor esențiale ale punctului național de contact. Acest lucru poate implica faptul că funcțiile neesențiale ar putea să nu fie menținute.

4. Măsurile de asigurare a continuității operaționale ar trebui să asigure colectarea, analiza, validarea și diseminarea neîntreruptă a informațiilor operaționale necesare pentru a menține conștientizarea situației de către punctul național de contact și pentru a sprijini procesul decizional pe tot parcursul perturbării.

5. Personalul care a beneficiat de formare reprezintă principala resursă pentru asigurarea continuității operaționale. Planul de continuitate operațională, modalitățile asociate și măsurile de rezervă sunt elemente care sprijină continuitatea, însă aceasta depinde, în cele din urmă, de capacitatea personalului de a lua decizii și de a aplica aceste măsuri în condiții de presiune.

6. Planificarea continuității operaționale ar trebui să se bazeze pe o înțelegere aprofundată a măsurilor administrative și operaționale ale organizației din care face parte punctul național de contact. În acest sens, ar trebui promovată și facilitată în mod activ colaborarea între departamente.

7. Punctul național de contact ar trebui să evalueze potențialele surse care îi pot perturba activitățile. Evaluarea ar trebui să se concentreze asupra potențialului lor perturbator pentru activitățile punctului național de contact și asupra întocmirii unui plan de răspuns pentru a asigura continuitatea funcțiilor esențiale.

8. Atunci când se evaluează amenințările la adresa continuității operaționale, ar trebui să se acorde o atenție deosebită proceselor și blocajelor pentru care factorul timp este important, cum ar fi:

   (a) sursele unice de informații sau informațiile cunoscute doar de un grup limitat de persoane, inclusiv informațiile clasificate;

   (b) echipamentele unice sau furnizorii unici de servicii de care depind funcțiile esențiale;

   (c) canalele unice de comunicare, persoanele de contact sau factorii de decizie;

   (d) disponibilitatea personalului esențial restrâns.

9. Ar trebui identificate și eliminate blocajele la nivelul personalului, al infrastructurilor, al comunicațiilor, al sistemelor TIC, al logisticii și al procesului decizional. În cazul în care acest lucru nu poate fi evitat, ar trebui stabilite și testate măsuri adecvate de prevenire și atenuare, inclusiv măsurile sugerate în secțiunea 3.9.

10. În urma tuturor perturbărilor, exercițiilor și simulărilor de criză ar trebui să se identifice lecțiile învățate, care să conducă la îmbunătățiri ale măsurilor de asigurare a continuității operaționale, fapt ce va consolida în timp reziliența.

11. În scopul continuității operaționale și al simulărilor de criză pentru punctele naționale de contact din cadrul UCPM, ar trebui luate în considerare următoarele categorii neexhaustive de evenimente perturbatoare. Anexa I oferă o descriere a fiecărei categorii:

   (a) indisponibilitatea sediului;

   (b) întreruperea alimentării cu energie electrică;

   (c) perturbarea sau defectarea sistemelor TIC;

   (d) numărul mare de absențe în rândul personalului sau absența personalului esențial restrâns.

12. Punctul național de contact ar trebui să își asigure capacitatea de a continua să funcționeze în cazul unuia sau mai multora dintre evenimentele care pot perturba continuitatea enumerate la punctul 11 de mai sus.

3.2. **Planul de continuitate operațională al punctului național de contact**

13. Fiecare punct național de contact ar trebui să întocmească în scris un plan coerent și cuprinzător de continuitate operațională sau un set echivalent de proceduri documentate, care să acopere toate elementele continuității operaționale și să integreze și să sistematizeze răspunsul la perturbări, incluzând măsurile de atenuare și acordurile privind intervenția imediată.

14. Planul de continuitate operațională ar trebui să prevadă măsuri alternative pentru toate procesele esențiale, în special pentru cele pentru care factorul timp este important, asigurând că acestea pot continua în cazul în care resursele primare nu funcționează. Măsurile de rezervă și alternative ar trebui să fie pe deplin independente unele de altele. Acestea nu ar trebui să se bazeze pe aceleași resurse, cum ar fi aceeași clădire, aceeași sursă de energie, aceeași rută de comunicare, aceeași platformă TIC sau același furnizor de servicii. De asemenea, acestea nu ar trebui să creeze noi dependențe care ar putea introduce riscuri suplimentare de perturbare.

15. Planul de continuitate operațională ar trebui să fie testat în mod regulat, în condiții realiste. Planurile care nu au fost validate prin formare, exerciții sau simulări de criză nu ar trebui considerate operaționale. Programul de continuitate operațională ar trebui să includă formarea obligatorie periodică a personalului esențial; testarea și exercițiile periodice care implică activarea planului, precum și revizuirea și actualizarea sistematică a acestuia, asigurându-se că întregul personal și toate părțile interesate vizate cunosc actualizările și sunt formate cu privire la acestea.

16. În funcție de structura organizației, punctul național de contact ar trebui să implice în elaborarea planului de continuitate operațională personalul care nu este direct implicat în funcții esențiale, dar care deține expertiza sau cunoștințele necesare pentru a sprijini o înțelegere generală a funcțiilor organizației.

17. Punctele de contact naționale ar trebui să aibă în vedere desemnarea, în cadrul organizației lor, a unei funcții de coordonare a continuității, dedicată planului de continuitate operațională. În funcție de dimensiunea și structura punctului național de contact, funcția de coordonare a continuității ar trebui să fie exercitată de un coordonator unic, de o echipă specializată care să reunească reprezentanți ai domeniilor operaționale relevante sau pe baza unor alte dispozitive adaptate la contextul național. În cazul în care se constituie un grup, acesta ar trebui să includă membri cu expertiză în domeniile operaționale relevante pentru implementarea planului, de exemplu sistemele TIC, spațiile alternative, resursele umane sau logistica. Rolul funcției de coordonare a continuității ar trebui să fie acela de a asigura implementarea coerentă, revizuirea periodică și actualizarea planului de continuitate operațională, inclusiv verificarea resurselor și a măsurilor pe care se bazează planul.

3.3. **Identificarea funcțiilor esențiale**

18. Punctul național de contact ar trebui să identifice funcțiile esențiale pe care le îndeplinește și să întocmească și să mențină un inventar al acestora. Pe lângă funcțiile legate de UCPM, cum ar fi gestionarea cererilor de asistență și furnizarea și trimiterea pe teren a capacităților de răspuns ale UCPM, punctul național de contact ar putea fi nevoit să asigure și continuitatea altor funcții esențiale pentru organizație. Printre exemple se numără coordonarea cu autoritățile naționale sau regionale, asigurarea legăturii cu alte organizații internaționale, emiterea de avertismente publice și sprijinirea procesului decizional la nivel înalt.

Pentru fiecare funcție esențială, punctul național de contact ar trebui să stabilească obiective de performanță operațională care să definească degradarea maximă acceptabilă a serviciilor în timpul evenimentelor perturbatoare. Aceste obiective ar trebui să includă, după caz, perioada maximă de perturbare care poate fi tolerată, obiectivele privind timpul de restabilire a funcționării, pierderea acceptabilă a informațiilor operaționale, nivelurile minime de personal, disponibilitatea comunicațiilor și capacitatea de luare a deciziilor. Aceste obiective ar trebui să ghideze întocmirea planului de continuitate operațională și să constituie baza pentru evaluarea performanței simulărilor de criză. Anexa II conține exemple de obiective de performanță operațională.

19. Este recomandabil ca funcțiile esențiale să fie clasificate pe baza priorității lor sau a urgenței cu care trebuie reluate.

3.4. **Analiza proceselor operaționale și resurse de rezervă**

20. Pe baza inventarului funcțiilor esențiale, punctul național de contact ar trebui să efectueze o analiză a proceselor operaționale (*Business Process Analysis*) și să dezvolte soluții de rezervă pentru a asigura continuitatea funcțiilor sale esențiale. Analiza proceselor operaționale ar trebui să includă o înțelegere cuprinzătoare a naturii funcțiilor, stabilind, pentru fiecare funcție:

(a) sarcinile care alcătuiesc funcția;

(b) calendarul și succesiunea sarcinilor, inclusiv durata și etapele pentru care factorul timp este important;

(c) cine îndeplinește o anumită sarcină, inclusiv profilul, expertiza sau formarea necesare;

(d) fluxul de informații, inclusiv modul în care datele, cererile și rezultatele circulă între actori și sisteme;

(e) cine validează sau autorizează procesul/procesele;

(f) ce resurse sunt utilizate și ce contribuții din partea actorilor externi sunt necesare, inclusiv informații, seturi de date, servicii, produse, materiale, dispoziții bugetare, echipamente, sisteme TIC și cerințe privind amplasarea, cum ar fi în cazul întreprinderilor private care furnizează energie sau servicii de securitate. Ar trebui să se acorde o atenție deosebită nivelului de clasificare a informațiilor, precum și sălilor și dispozitivelor utilizate pentru gestionarea acestora;

(g) ce rezultate decurg din funcție, de exemplu informații, produse sau servicii specifice, ori din acțiunile de coordonare, validare sau autorizare;

(h) ce organizație/organizații externă/externe sau grupuri de părți interesate primesc rezultatul/rezultatele;

(i) ce dependențe și interdependențe există și sunt esențiale pentru operațiuni, de exemplu relațiile și acordurile cu actorii externi – autorități ale altor state membre și ale statelor care participă la UCPM, parteneri în materie de protecție civilă, operatori ai unor infrastructuri esențiale, furnizori de servicii, alți furnizori etc. –, cu specificarea contribuțiilor sau a rezultatelor preconizate;

(j) ce resurse de rezervă și măsuri alternative sunt disponibile.

21. Atunci când efectuează analiza proceselor operaționale, punctele naționale de contact sunt invitate să ia în considerare tabelul din anexa III.

3.5. **Practici recomandate pentru infrastructurile și echipamentele alternative**

22. Punctul național de contact ar trebui să se asigure că poate continua să funcționeze atunci când sediul său devine temporar inaccesibil sau inutilizabil, asigurând de exemplu disponibilitatea unor echipamente esențiale.

23. Infrastructurile principale și alternative și soluțiile temporare ar trebui să fie sigure și să aibă un nivel de clasificare adecvat. Acesta ar trebui să fie proporțional cu natura crizelor abordate și cu sensibilitatea sau clasificarea informațiilor gestionate.

3.6. **Practici recomandate pentru alimentarea cu energie electrică**

24. Punctul național de contact ar trebui să se asigure că poate continua să funcționeze în cazul unor pene de curent locale sau al căderii sistemului de energie electrică într-o zonă extinsă.

25. Infrastructurile principale și alternative, inclusiv infrastructurile temporare, ar trebui să dispună de modalități de alimentare cu energie electrică reziliente și să fie dotate cu sisteme de rezervă, astfel încât punctul național de contact să poată continua să funcționeze și să își îndeplinească funcțiile esențiale în timpul penelor îndelungate de curent.

26. Măsurile stabilite pentru punctele naționale de contact ar trebui să fie puse în aplicare, după caz, într-un mod care să fie în concordanță cu planurile naționale de pregătire pentru riscuri în sectorul energiei electrice instituite prin Regulamentul (UE) 2019/941 al Parlamentului European și al Consiliului ([11]) și cu planurile naționale de acțiune preventivă și planurile de urgență instituite prin Regulamentul (UE) 2017/1938 al Parlamentului European și al Consiliului privind siguranța furnizării de gaze ([12]), precum și cu mecanismele naționale existente de gestionare a crizelor.

3.7. **Practici recomandate pentru sistemele TIC**

27. Punctul național de contact ar trebui să se asigure că sistemele TIC care îi sprijină funcțiile esențiale sunt fiabile și reziliente. Ar trebui să se acorde o atenție deosebită următoarelor aspecte:

(a) continuitatea accesului la bazele de date, documente și e-mailuri, inclusiv disponibilitatea unor liste de contacte actualizate, continuitatea comunicării cu ERCC, cu statele membre și cu statele participante la UCPM, precum și continuitatea sistemelor de prelucrare și gestionare pentru colectarea și monitorizarea informațiilor și înregistrarea acțiunilor întreprinse;

(b) integrarea tehnologică, prin asigurarea compatibilității și interoperabilității sistemelor esențiale cu configurațiile la distanță și cu amplasamentele alternative, inclusiv a capacității acestor amplasamente de a se conecta la sistemul comun de comunicare și informare în caz de urgență (CECIS) și de a gestiona informațiile clasificate atunci când funcționează de la distanță; aceste modalități ar trebui verificate prin teste adecvate;

(c) securitatea informațiilor și a comunicațiilor, inclusiv posibilitatea de a stabili conexiuni clasificate și de a face schimb de comunicații clasificate, atât la nivel național, cât și la nivel internațional;

(d) evidențe ale tuturor furnizorilor terți de dispozitive și de software utilizate în cadrul punctului național de contact.

([11]) Regulamentul (UE) 2019/941 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iunie 2019 privind pregătirea pentru riscuri în sectorul energiei electrice și de abrogare a Directivei 2005/89/CE (JO L 158, 14.6.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Regulamentul (UE) 2017/1938 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2017 privind măsurile de garantare a siguranței furnizării de gaze și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 994/2010 (JO L 280, 28.10.2017, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Ar trebui să se acorde o atenție deosebită incidentelor cibernetice, acestea reprezentând o categorie distinctă de perturbări TIC. Punctul național de contact ar trebui să ia în considerare stabilirea unor protocoale de coordonare cu autoritatea națională de securitate cibernetică, ca parte a măsurilor sale mai ample de asigurare a continuității operaționale. Astfel de măsuri ar trebui să includă canale de alertă timpurie, protocoale comune de răspuns la incidente și clarificarea rolurilor în timpul unui incident cibernetic care afectează punctul național de contact.

3.8. **Practici recomandate pentru resursele umane**

29. Punctul național de contact ar trebui să se asigure că dispune de suficient personal pentru a rămâne operațional în situații de disponibilitate redusă a personalului și că personalul său are profilurile și competențele necesare.

30. Punctul național de contact ar trebui să ia în considerare următoarele aspecte:

(a) asigurarea disponibilității personalului cu competențele și pregătirea corespunzătoare, inclusiv cu experiență în gestionarea crizelor și, după caz, care să aibă autorizarea de securitate necesară pentru gestionarea informațiilor clasificate. Acesta ar trebui să elaboreze și să pună în aplicare mecanisme de verificare a competențelor profesionale și să ofere programe cuprinzătoare de integrare și de formare continuă pentru a menține și a consolida competențele personalului, asigurându-se că personalul este pe deplin pregătit să răspundă în mod eficace la activările UCPM. Formarea ar trebui să acopere, de asemenea, prevenirea perturbărilor cauzate de erori umane sau de acțiuni răuvoitoare, inclusiv sensibilizarea esențială în materie de securitate cibernetică și de securitate a informațiilor, cum ar fi riscul prezentat de ingineria socială;

(b) asigurarea unei formări periodice pentru a ține personalul la curent cu privire la măsurile de asigurare a continuității operaționale și la utilizarea echipamentelor și a sistemelor TIC în amplasamentele principale și alternative. Ar trebui explorată posibilitatea unei formări suplimentare pentru personalul punctului național de contact în ceea ce privește gestionarea dezastrelor și a crizelor pe termen lung și operațiunile UCPM;

(c) elaborarea de planuri pentru a asigura rotația personalului în timpul situațiilor de urgență de lungă durată, inclusiv gestionarea suplimentării efectivelor de personal. Ar trebui înființate grupuri de lucru cu roluri clare și planuri de succesiune pentru a îmbunătăți coordonarea în timpul crizelor;

(d) stabilirea modalităților de transport astfel încât să se asigure că personalul esențial poate ajunge la locul în care trebuie să își îndeplinească sarcinile, după caz, fie la locul principal, fie la un amplasament alternativ sau la o unitate mobilă;

(e) instituirea unor măsuri adecvate pentru a asigura protecția sănătății și a siguranței personalului;

(f) elaborarea unor planuri privind bunăstarea personalului, care să acopere hrana, apa, cazarea, accesul la infrastructurile punctului național de contact și sprijinul psihologic pentru a ajuta personalul să facă față stresului și oboselii. Aceste planuri ar trebui să prevadă posibilitatea de a desfășura operațiuni prelungite în medii închise și să țină seama de situația individuală sau personală a personalului esențial, inclusiv de nevoile familiale, după caz;

(g) stabilirea unor politici de protecție a datelor și a vieții private pentru a se asigura că planificarea continuității respectă protecția datelor cu caracter personal în timpul incidentelor și după producerea lor.

31. Funcțiile esențiale ar trebui să fie sprijinite prin măsuri adecvate de continuitate operațională, formare încrucișată structurată și sistematică și exerciții periodice, astfel încât acestea să poată fi îndeplinite de mai mulți membri formați ai personalului, evitând astfel blocajele la nivelul personalului. Nicio funcție esențială nu ar trebui să depindă exclusiv de disponibilitatea unui singur membru al personalului.

3.9. **Măsuri de prevenire și atenuare pentru fiecare categorie de evenimente perturbatoare**

32. Următoarea secțiune oferă o listă orientativă a măsurilor de prevenire și atenuare recomandate pentru fiecare categorie de evenimente perturbatoare. Deși acestea pot fi puse în aplicare în paralel, fiecare stat membru ar trebui să selecteze opțiunile cele mai adecvate și mai eficace pe baza mandatului, a contextului, a circumstanțelor, a capacității, a structurii cadrului operațional și juridic al punctului său național de contact, precum și pe baza cauzelor potențiale ale perturbărilor care ar putea afecta funcțiile esențiale ale punctului național de contact. Nu se are în vedere aplicarea simultană a tuturor măsurilor incluse pe listă, deoarece, în unele cazuri, punerea în aplicare a unei măsuri ar putea intra în conflict cu aplicarea unei alte măsuri sau ar putea necesita investiții excesive.

33. Măsuri recomandate de prevenire și atenuare în cazul indisponibilității sediului:

(a) repartizarea geografică a punctului național de contact în două sau mai multe centre separate din punct de vedere geografic care să funcționeze simultan, oferindu-și reciproc sprijin de rezervă și sprijin în caz de supraîncărcare;

(b) relocalizarea într-un spațiu alternativ gestionat de autoritatea punctului național de contact;

(c) transport prestabilit pentru personalul esențial către spații alternative (inclusiv în condiții meteorologice nefavorabile);

(d) munca de la distanță (care implică flexibilitatea sarcinilor care ar putea fi efectuate în afara amplasamentului fizic al punctului național de contact);

(e) unități mobile de comandă și control care ar putea găzdui temporar personalul esențial din cadrul punctului național de contact;

(f) activarea acordurilor administrative cu alte autorități pentru utilizarea sediilor acestora;

(g) descentralizarea.

34. Măsuri recomandate de prevenire și atenuare în cazul întreruperii alimentării cu energie electrică:

(a) activarea generatoarelor și a surselor de alimentare neîntreruptibilă;

(b) acorduri de alimentare prioritară cu combustibil și acorduri cu furnizorii;

(c) autonomie energetică și surse alternative de energie pentru funcțiile esențiale;

(d) maximizarea capacității disponibile de alimentare cu energie electrică;

(e) relocalizarea într-un spațiu alternativ gestionat de autoritatea punctului național de contact în care alimentarea cu energie electrică este garantată;

(f) munca la distanță dintr-o clădire cu alimentare garantată cu energie electrică;

(g) unități mobile de comandă și control care sunt autonome din punctul de vedere al energiei electrice;

(h) activarea acordurilor administrative cu alte autorități pentru utilizarea sediilor acestora cu alimentare garantată cu energie electrică;

(i) descentralizarea.

35. Măsuri recomandate de prevenire și atenuare în cazul perturbării sau defectării sistemelor TIC:

(a) redundanță;

(b) realizarea de copii de rezervă periodice și securizate ale datelor, inclusiv copii în afara amplasamentului și offline;

(c) sisteme TIC, platforme și canale de comunicare alternative;

(d) echipe de sprijin TIC de urgență sau unități de permanență pentru intervenții tehnice;

(e) proceduri de răspuns la incidentele cibernetice, coordonate cu autoritatea națională de securitate cibernetică;

(f) realizarea unor copii offline ale listelor de contacte esențiale, ale procedurilor-cheie și ale documentelor operaționale;

(g) unități mobile de comandă și control cu acces la sistemele TIC primare și de rezervă;

(h) relocalizarea într-un spațiu alternativ gestionat de autoritatea punctului național de contact cu acces la sistemele TIC primare și de rezervă;

(i) activarea acordurilor administrative cu alte autorități pentru utilizarea sediilor acestora care au acces la sistemele TIC.

36. Măsuri recomandate de prevenire și atenuare în cazul numărului mare de absențe în rândul personalului sau în cazul absenței personalului esențial restrâns:

(a) gestionarea orelor suplimentare (soluție pe termen scurt);

(b) realocarea sarcinilor către personalul disponibil;

(c) identificarea în prealabil a unui grup de membri ai personalului din cadrul instituției formați în acest sens, disponibili în termen scurt;

(d) acordarea de prioritate recrutării personalului;

(e) investiții în păstrarea personalului esențial;

(f) sprijinirea familiilor personalului esențial;

(g) prevenirea blocajelor la nivelul personalului prin delegarea autorității și promovarea unei conduceri comune.

37. Anexa IV oferă orientări tehnice pentru punerea în aplicare a fiecăreia dintre măsurile enumerate.

3.10. **Continuitatea operațiunilor în cazul activărilor UCPM**

38. Pentru a consolida operațiunile UCPM și a asigura continuitatea, se recomandă acțiunile enumerate mai jos.

(a) În cazul în care țara are acces la serviciile transeuropene de telematică între administrații (TESTA) sau la TESTA-EIRIS (succesorul TESTA), ar trebui identificat coordonatorul național pentru TESTA al țării. Ar trebui asigurat faptul că punctul de contact CECIS al țării are datele de contact ale coordonatorului național pentru TESTA și că aceste date sunt actualizate în permanență. Ar trebui asigurat faptul că punctul de contact CECIS al țării înțelege planul de continuitate operațională a accesului său local/național la portalul TESTA din interiorul țării.

(b) Ar trebui elaborate protocoale pentru a face distincția între defecțiunile ce afectează conectivitatea TESTA și defecțiunile ce afectează platforma CECIS atunci când se solicită asistență prin intermediul UCPM și pentru a permite transmiterea cererilor de asistență în cazul unei perturbări a TESTA în țara punctului național de contact.

(c) După caz, ar trebui explorate modalități de sprijin operațional reciproc cu alte autorități naționale pentru a se asigura că punctul național de contact își poate îndeplini în continuare funcțiile esențiale în cazul în care o perturbare îi deteriorează în mod semnificativ capacitatea de continuitate operațională. În special, astfel de modalități ar trebui să implice autoritățile care au acces la TESTA, astfel încât punctul național de contact să poată avea acces la CECIS din spații alternative.

(d) După caz, ar trebui să se analizeze posibilitatea de a stabili acorduri administrative bilaterale de sprijin operațional reciproc cu țările învecinate care sunt state membre sau state participante la UCPM, în situațiile în care o perturbare deteriorează în mod semnificativ capacitatea de continuitate operațională a punctului național de contact, iar modalitățile menționate la litera (b) nu sunt posibile. Astfel de acorduri ar trebui să permită punctului național de contact să utilizeze amplasamentele din țările respective și să aibă acces la rețeaua TESTA.

(e) Ar trebui organizate cursuri de formare privind CECIS pentru personalul nou și desfășurate exerciții periodice pentru întregul personal.

(f) În funcție de structura națională de protecție civilă, planul de continuitate ar trebui să includă măsuri de asigurare a unei comunicări fără sincope între punctul național de contact și alte autorități relevante care, dacă este necesar, sunt autorizate să solicite activarea UCPM.

(g) Planul de continuitate operațională ar trebui să ia în considerare părțile interesate naționale care dețin și gestionează resurse UCPM care nu aparțin autorității punctului național de contact, dar care ar putea fi puse la dispoziție pentru intervenție, la cerere, prin intermediul UCPM.

39. Planul de continuitate operațională ar trebui să fie aliniat la Recomandarea Comisiei din 29 noiembrie 2024 referitoare la Orientările UE privind sprijinul națiunii-gazdă ([13]), în special în ceea ce privește activările UCPM de către punctul național de contact și rolul său în sprijinul națiunii-gazdă ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Sprijinul națiunii-gazdă este definit la articolul 4 punctul 9 din Decizia 1313/2013/UE ca fiind orice acțiune întreprinsă în etapele de pregătire și răspuns de o țară care primește sau trimite asistență sau de Comisie, pentru îndepărtarea obstacolelor previzibile din calea asistenței internaționale oferite prin intermediul mecanismului Uniunii. Acesta include sprijinul oferit de statele membre în vederea facilitării tranzitului acestei asistențe pe teritoriul lor.

3.11. **Activarea planului de continuitate operațională**

40. În funcție de natura și amploarea perturbării, planul de continuitate operațională al punctului național de contact ar trebui să definească diferite niveluri de activare, inclusiv o activare parțială, caz în care punctul național de contact continuă să își desfășoare activitatea de la sediul său principal pe baza unor proceduri adaptate, precum și o activare integrală, care necesită relocalizarea în spații alternative sau alte măsuri alternative.

41. Criteriile, nivelurile de activare și factorii declanșatori, precum și autoritatea împuternicită să autorizeze activarea ar trebui să fie definite la nivel național, în concordanță cu structura și cadrul operațional ale fiecărui punct național de contact. Un exemplu ilustrativ de flux de activare este prezentat în anexa V.

42. Procedurile de activare ar trebui să permită activarea în timp util a măsurilor de asigurare a continuității ca răspuns atât la perturbările curente, cât și la cele anticipate, inclusiv la evenimentele care au loc în afara programului normal de lucru și la evenimentele pentru care există un avertisment prealabil.

43. În cazul în care un incident perturbă continuitatea operațională a punctului național de contact, declanșând activarea planului său de continuitate operațională, punctul național de contact ar trebui să ia în considerare transmiterea unei notificări către ERCC.

3.12. **Formare, exerciții și simulări periodice**

44. Planurile de continuitate operațională ar trebui să facă obiectul unor formări, exerciții și simulări periodice. Se recomandă programarea unor sesiuni periodice de sensibilizare și informare, precum și a unor sesiuni de formare și a unor exerciții pe tema planurilor de continuitate. Alte cursuri de formare periodice, cum ar fi cursurile de integrare pentru personalul nou, ar trebui, de asemenea, să includă elementele esențiale ale planului de continuitate operațională. Participarea părților interesate externe care ar putea fi afectate de o perturbare a activităților punctului național de contact ar trebui, de asemenea, să fie luată în considerare în cadrul unor sesiuni periodice de sensibilizare și de informare specifice, precum și în cadrul exercițiilor.

45. Planul de continuitate operațională ar trebui testat cel puțin o dată pe an. Ar trebui avută în vedere o testare mai frecventă atunci când acest lucru este justificat de structura, contextul operațional sau profilul de risc al punctului național de contact.

3.13. **Restabilirea funcționării**

46. Odată ce efectele negative ale evenimentului perturbator au fost atenuate, punctul național de contact ar trebui să trateze revenirea treptată la operațiunile normale ca o etapă distinctă a continuității operaționale: restabilirea funcționării este faza în care punctul național de contact trece de la măsurile de asigurare a continuității operaționale la operațiuni normale, inclusiv reluarea unor funcții importante (dar neesențiale) care este posibil să fi fost suspendate temporar.

47. Planul de continuitate operațională ar trebui să definească condițiile în care se inițiază restabilirea funcționării, să identifice autoritatea împuternicită să autorizeze tranziția și să specifice etapele necesare pentru revenirea în condiții de siguranță la operațiuni normale.

48. Următoarele puncte ar trebui luate în considerare în faza de restabilire a funcționării.

(a) *Verificarea condițiilor pentru restabilirea funcționării*. Înainte de tranziție, punctul național de contact ar trebui să analizeze dacă evenimentul perturbator subiacent a fost soluționat sau atenuat suficient; dacă sediul, sistemele TIC și canalele de comunicare principale sunt din nou pe deplin operaționale și dacă a fost verificată integritatea bazelor de date și a documentelor. Ar trebui să se acorde o atenție deosebită datelor reproduse în timpul perturbării, pentru a se evita pierderea de informații generate în timpul măsurilor de continuitate operațională.

(b) *Tranziția graduală a funcțiilor esențiale*. Funcțiile esențiale nu ar trebui să fie reluate în același timp. Punctul național de contact ar trebui să ia în considerare reluarea acestora în ordinea inversă a priorității, începând cu cele pentru care o scurtă întrerupere în timpul tranziției poate fi cel mai bine tolerată și menținând în același timp funcțiile cu o prioritate maximă la nivelul aferent măsurilor de continuitate până când se confirmă că mediul normal este stabil. În timpul tranziției ar trebui asigurată o funcționare în paralel, pentru a reduce riscul de defecțiuni în cascadă.

(c) *Reluarea funcțiilor importante*. Funcțiile neesențiale care au fost suspendate temporar în timpul perturbării ar trebui reluate numai după ce se confirmă că funcțiile esențiale sunt stabile în condiții normale. Ordinea și ritmul reluării ar trebui adaptate în funcție de disponibilitatea personalului, recunoscând că măsurile de asigurare a continuității operaționale sporesc adesea volumul de muncă și gradul de oboseală în rândul personalului.

(d) *Verificarea în scopul detectării unor eventuale vulnerabilități suplimentare*. Punctul național de contact ar trebui să verifice dacă măsurile de asigurare a continuității operaționale nu au introdus vulnerabilități suplimentare înainte de a reveni la operațiunile normale.

49. Punctul național de contact ar trebui totodată să desfășoare activitățile de mai jos.

(a) *O sesiune de informare post-eveniment*. Pentru identificarea aspectelor care au funcționat bine și a celor care nu au funcționat, punctul național de contact ar trebui să programeze o sesiune de informare care să implice toate categoriile de personal care au participat la răspuns.

(b) *Documentația post-acțiune*. Punctul național de contact ar trebui să elaboreze un document structurat post-acțiune care să sintetizeze succesiunea evenimentelor, activarea măsurilor de asigurare a continuității operaționale, îndeplinirea funcțiilor esențiale, lacunele observate și lecțiile învățate.

(c) *Integrarea lecțiilor învățate în planul de continuitate operațională*. După fiecare eveniment perturbator care declanșează activarea planului de continuitate operațională, punctul național de contact ar trebui să stabilească un calendar definit pentru actualizarea planului, astfel încât lecțiile învățate să fie încorporate înainte ca acestea să se estompeze din memoria operațională. Prin urmare, punctul național de contact ar trebui să instituie un proces de urmărire a deficiențelor identificate și a acțiunilor corective, precum și de retestare a măsurilor actualizate, după caz. Dacă acest lucru este relevant, lecțiile învățate ar trebui, de asemenea, să fie transpuse în îmbunătățiri ale activităților normale ale punctului național de contact.

3.14. **Strategia de comunicare**

50. Din gestionarea eficientă a evenimentelor perturbatoare face parte și comunicarea, iar fiecare punct național de contact ar trebui să elaboreze o strategie de comunicare solidă care să precizeze responsabilitățile punctului în ceea ce privește comunicarea generală și comunicarea în situații de criză. Această strategie ar trebui să ghideze deciziile și acțiunile punctului național de contact privind schimbul de informații în timpul perturbărilor, asigurându-se faptul că toate părțile implicate sau afectate primesc informațiile necesare și, după caz, sunt în măsură să acționeze în consecință, contribuind astfel la protejarea reputației organizației și la menținerea încrederii. Anexa VI conține sugestii de puncte pe care punctul național de contact trebuie să le ia în considerare în elaborarea unei strategii solide de comunicare.

4. **RECOMANDĂRI PENTRU ORGANIZAREA ȘI EFECTUAREA UNEI SIMULĂRI DE CRIZĂ**

51. Comisia recomandă efectuarea de simulări de criză la punctele naționale de contact din cadrul UCPM. Prezenta secțiune oferă îndrumări privind modalitățile de concepere și evaluare a unei simulări de criză.

4.1. **Scop și obiective**

52. Scopul simulării de criză ar trebui să fie evaluarea capacității punctului național de contact de a-și îndeplini în continuare funcțiile esențiale în condiții perturbatoare. În acest scop, simularea de criză ar trebui să ia forma unui exercițiu la scară limitată, conceput pentru a evalua măsurile existente pentru asigurarea continuității operaționale și îndeplinirea funcțiilor esențiale vizate ale punctului național de contact în condiții perturbatoare, inclusiv prin testarea atât a resurselor primare, cât și a celor alternative.

53. Simularea de criză ar trebui să vizeze următoarele obiective generale:

(a) revizuirea, actualizarea și validarea planului de continuitate operațională, precum și evaluarea expertizei, a echipamentelor și a măsurilor punctului național de contact legate de continuitatea operațională;

(b) o mai bună înțelegere a priorităților și a constrângerilor și schimbarea percepțiilor în ceea ce privește continuitatea operațională a punctului național de contact;

(c) identificarea punctelor slabe, a lacunelor, a blocajelor și a dependențelor, precum și a oportunităților de îmbunătățire a planului de continuitate operațională și a resurselor care susțin funcțiile esențiale, a formării, a echipamentelor și a mecanismelor aferente ale punctului național de contact;

(d) evaluarea capacității personalului esențial al punctului național de contact de la diferite niveluri, inclusiv a conducerii, de a-și îndeplini rolurile și responsabilitățile;

(e) evaluarea coordonării și a comunicării în cadrul organizației și cu partenerii externi în condiții perturbatoare.

54. Atunci când se planifică simularea de criză, se recomandă formularea unor obiective specifice pentru simulare, care să fie măsurabile și să corespundă funcțiilor esențiale care urmează să fie testate.

55. Simularea de criză nu ar trebui să vizeze identificarea amenințărilor care ar putea declanșa incidente capabile să perturbe funcționarea normală a punctului național de contact.

4.2. **Sfera de aplicare**

56. Sfera de aplicare a simulării de criză ar trebui să identifice următoarele:

(a) obiectivele specifice ale simulării de criză;

(b) funcțiile esențiale care trebuie evaluate;

(c) natura și durata perturbării care afectează continuitatea operațiunilor;

(d) resursele implicate, inclusiv membrii personalului și rolurile acestora, sediul, echipamentele și sistemele TIC;

(e) gradul de implicare a părților interesate externe.

4.3. **Scenariu**

57. O abordare bazată pe scenarii ar trebui să acopere consecințele incidentelor (factori declanșatori) care pot cauza perturbarea operațiunilor și, prin urmare, pot activa planul de continuitate operațională al punctului național de contact. Se recomandă utilizarea unor scenarii diferite și varierea complexității acestora, fapt care va pregăti organizația pentru o serie de rezultate posibile. Ar trebui să se asigure că scenariile sunt dificile, dar realiste, astfel încât să ofere informații semnificative în ceea ce privește eficacitatea planului de continuitate operațională. Anexa VII oferă două exemple de scenarii.

58. Se recomandă punctelor naționale de contact să utilizeze următoarea listă neexhaustivă de factori declanșatori pentru activarea planului de continuitate operațională a punctului național de contact: (1) indisponibilitatea sediului, (2) întreruperea alimentării cu energie electrică, (3) perturbarea sau defectarea sistemelor TIC și (4) numărul mare de absențe în rândul personalului sau absența personalului esențial restrâns.

(a) *Factorul declanșator 1: indisponibilitatea sediului*. Clădirea în care se află punctul național de contact a suferit daune fizice, este inaccesibilă sau a fost evacuată. Aceste circumstanțe o fac inutilizabilă pentru o perioadă nedeterminată.

(b) *Factorul declanșator 2: întreruperea alimentării cu energie electrică*. O defecțiune a rețelei de energie electrică lasă fără energie electrică clădirea în care funcționează punctul național de contact. Această întrerupere a alimentării cu energie electrică persistă dincolo de perioada în care generatorul de rezervă al punctului național de contact poate funcționa înainte de a avea nevoie să fie realimentat. În cazul în care nu se cunoaște durata exactă a capacității asigurată prin combustibil a generatorului, întreruperea ar trebui tratată ca fiind nedeterminată.

(c) *Factorul declanșator 3: perturbarea sau defectarea sistemelor TIC*. Ca urmare a unei defecțiuni a sistemului TIC, software-ul sau aplicația (aplicațiile) punctului național de contact nu pot funcționa în mod eficace. Această defecțiune împiedică, de asemenea, accesul la bazele de date esențiale, întrerupând funcționarea sistemelor TIC pentru o perioadă nedeterminată.

(d) *Factorul declanșator 4: numărul mare de absențe în rândul personalului sau absența personalului esențial restrâns*. O parte semnificativă a personalului se află brusc în incapacitatea de a-și îndeplini sarcinile. Acest deficit ar putea include absența unor membri ai personalului esențial restrâns și ar putea cauza întârzieri sau perturbarea operațiunilor. Se preconizează că durata acestei indisponibilități va fi suficient de lungă pentru a depăși capacitatea de muncă suplimentară pe care o poate efectua personalul rămas.

59. Simulările de criză ar trebui să combine progresiv mai multe evenimente perturbatoare pentru a evalua capacitatea punctului național de contact de a menține funcțiile esențiale în timpul unor perturbări în cascadă sau al unor perturbări combinate care afectează mai multe resurse în același timp.

4.4. **Participanți**

60. Se recomandă identificarea participanților în concordanță cu obiectivele definite, funcțiile esențiale și scenariul simulării de criză.

4.5. **Evaluare, identificarea lecțiilor învățate și îmbunătățiri în ceea ce privește punerea în aplicare**

61. Atunci când se planifică simularea de criză, se recomandă instituirea unui sistem de evaluare. Aceasta contribuie la identificarea lacunelor și a domeniilor în care sunt necesare îmbunătățiri ale planului de continuitate operațională, evaluând în același timp succesul general al exercițiului. Acest lucru oferă, de asemenea, o bază pentru planificarea și formarea viitoare privind continuitatea operațională a punctului național de contact.

62. Se recomandă sistematizarea formatului de evaluare, atât după evenimente reale, cât și după exerciții și activități de formare, inclusiv simulări de criză. În scopul simulării de criză, se recomandă punctelor naționale de contact să utilizeze grila de evaluare prevăzută în anexa VIII. Această grilă de evaluare sugerează evaluarea continuității operaționale din două perspective complementare:

(a) *respectarea planului de continuitate operațională* și

(b) *menținerea funcțiilor esențiale și îndeplinirea obiectivelor de performanță predefinite*.

63. În plus, tabelul din anexa IX este menit să sprijine punctele naționale de contact în ceea ce privește compilarea evaluării, identificarea lecțiilor învățate și îmbunătățirile propuse. Anexa X conține un model de chestionar conceput pentru a colecta feedback de la participanți.

64. Statele membre și statele participante la UCPM sunt invitate să transmită ERCC lecțiile învățate și îmbunătățirile propuse care nu au un caracter sensibil, după efectuarea unei simulări de criză în cadrul punctelor lor naționale de contact.

Adoptată la Bruxelles, 29 octombrie 2026.

Pentru Comisie
Hadja LAHBIB
Membră a Comisiei

ANEXA I

Categorii de evenimente perturbatoare

Se pot identifica patru categorii diferite de evenimente perturbatoare în scopul continuității operaționale și al simulărilor de criză pentru punctele naționale de contact în contextul UCPM.

— *Indisponibilitatea sediului:* sediul punctului național de contact nu mai poate fi utilizat din cauza unui incident fizic sau operațional care împiedică sau limitează drastic accesul la clădire sau utilizarea acesteia, fie temporar, fie permanent. Printre exemple se numără blocarea principalelor căi de acces, deteriorarea fizică a clădirilor din apropiere și defecțiuni sau probleme care afectează utilitățile și instalațiile, cum ar fi apa, încălzirea, ventilația sau sistemele de securitate ([1]). Astfel de incidente pot perturba și activitatea normală a punctului național de contact, forțând evacuarea sediului, împiedicând accesul la acesta sau făcându-l inutilizabil.

— *Întreruperea alimentării cu energie electrică:* o pană de curent care afectează sediul punctului național de contact. O pană de curent de lungă durată poate duce la un incident de alimentare cu combustibil a generatoarelor de rezervă. Aceasta poate avea, de asemenea, un impact asupra sistemelor dependente de energie electrică, inclusiv asupra sistemelor TIC.

— *Perturbarea sau defectarea sistemelor TIC:* software-ul sau aplicațiile punctului național de contact nu pot funcționa în mod eficace. O astfel de defecțiune poate lua diverse forme, cum ar fi pierderea accesului din cauza problemelor de autentificare, degradarea gravă a performanței, coruperea sau indisponibilitatea datelor, defectarea interfețelor cu sistemele externe sau perturbări în urma actualizărilor ori a unui incident de securitate cibernetică, inclusiv cazuri precum uzurparea identității digitale pentru a accesa un sistem principal al punctului național de contact, având drept rezultat diseminarea de către punctul național de contact de informații manipulate.

— *Numărul mare de absențe în rândul personalului sau absența personalului esențial restrâns:* un număr semnificativ de membri ai personalului esențial nu poate ajunge la sediu sau nu poate lucra din alte motive. Situația este agravată atunci când funcțiile esențiale depind de o singură persoană sau de un grup mic de membri ai personalului esențial restrâns, a căror absență neplanificată sau indisponibilitate cauzează perturbări.

Aceste patru categorii oferă un cadru pentru înțelegerea măsurilor necesare pentru atenuarea perturbărilor. Cu toate acestea, evenimentele perturbatoare pot fi declanșate și de alte incidente, cum ar fi un aflux brusc de informații care depășește capacitatea punctului național de contact de a le gestiona sau răspândirea de informații false care necesită resurse ale punctului național de contact pentru verificarea și diseminarea de informații corecte.

În plus, incidentele perturbatoare pot fi interconectate, iar un singur eveniment poate afecta mai multe domenii în același timp. De exemplu, un incendiu poate face clădirea inaccesibilă, cauzând, în același timp, o întrerupere a alimentării cu energie electrică și afectând sistemele TIC și datele. Incidentele perturbatoare pot fi totodată consecințele unor acțiuni intenționate sau răuvoitoare, inclusiv a unor incidente cibernetice și activități hibride, precum și a mai multor incidente simultane, fapt care intensifică impactul global. Prin urmare, punctele naționale de contact trebuie să elaboreze un plan cuprinzător de răspuns care să abordeze fiecare categorie în parte și să ia în considerare efectele combinate; acestea trebuie să se pregătească pentru posibilitatea unor perturbări simultane pentru a asigura continuitatea operațiunilor lor.

([1]) Întreruperea alimentării cu energie electrică și perturbarea sau defectarea sistemelor TIC sunt considerate categorii diferite.

ANEXA II

Exemple de obiective de performanță operațională

Capacități	Obiectiv operațional orientativ (care urmează a fi evaluat și adaptat la cerințele naționale)
Conștientizarea inițială a situației	în termen de 15 minute
Activarea măsurilor de continuitate	în termen de 30 de minute
Stabilirea unor comunicații alternative	în termen de 30 de minute
Punerea în funcțiune a unui amplasament alternativ de comandă	în termen de 2 ore
Capacitate de a furniza asistență decizională	neîntreruptă, în măsura posibilului
Autonomie din punctul de vedere al combustibililor	minimum 72 de ore
Autonomie din punctul de vedere al hranei și al apei	minimum 72 de ore
CECIS operațional	în termen de 60 de minute
Primul raport privind situația operațională transmis ERCC	în cadrul primului ciclu de raportare operațională

ANEXA III

Tabel în sprijinul analizei proceselor operaționale

Funcția esențială 1	*Denumirea funcției*
Descriere	*Trebuie inclusă o descriere a acestei funcții, inclusiv a sarcinilor pe care le cuprinde.*
Resurse	*Trebuie precizate resursele (informații, seturi de date, servicii, produse, materiale, dispoziții bugetare, echipamente, sisteme TIC și cerințe privind amplasarea) necesare pentru îndeplinirea acestei funcții și entitățile externe care le furnizează, după caz.*
Rezultate	*Trebuie precizate informațiile, produsul (produsele), serviciul (serviciile) sau acțiunea (acțiunile) care rezultă din această funcție și trebuie identificate organizațiile, entitățile sau grupurile vizate (externe) cărora le sunt destinate acestea.*
Conducere (validare sau autorizare)	*Trebuie precizate funcțiile ierarhice cu rol de validare sau autorizare necesare pentru îndeplinirea acestei funcții, după caz.*
Personal esențial	*Trebuie precizate funcțiile ierarhice ale personalului esențial, precum și profilul, expertiza și formarea acestora, după caz, cum ar fi autorizarea de securitate.*
Clădiri	*Trebuie precizate locația/locațiile fizică/fizice sau locul din care este îndeplinită funcția esențială.*
Echipamente și sisteme	*Trebuie precizate echipamentele, sistemele și dispozițiile necesare pentru îndeplinirea acestei funcții. Acestea ar putea include spații securizate, computere pentru comunicații criptate, pereți video, săli de reuniune la nivel înalt, echipamente pentru videoconferințe și computere cu acces la serviciile transeuropene de telematică între administrații (TESTA) etc.*
Registre esențiale	*Trebuie precizate datele și informațiile necesare pentru îndeplinirea funcției.*
Dependențe și interdependențe	*Trebuie precizate relațiile sau interacțiunile dintre elementele identificate mai sus și trebuie explicate, după caz, natura relației sau a interacțiunii, serviciile esențiale necesare (de exemplu, alimentarea cu energie electrică, TIC etc.), impactul în cazul întreruperii serviciului sau a alimentării și acordurile cu entitățile care furnizează aceste servicii sau bunuri. Evaluarea ar trebui să descrie, de asemenea, interdependențele, inclusiv efectele în cascadă, prin care perturbarea unui serviciu (de exemplu, alimentarea cu energie electrică sau TIC) afectează alte servicii și amplifică astfel impactul operațional.*
Rezerve	*Trebuie precizate resursele sau mecanismele alternative care ar fi activate pentru a asigura continuarea operațională în cazul în care principalele resurse sau mecanisme sunt afectate de evenimentul perturbator.*

ANEXA IV

Orientări pentru aplicarea măsurilor de atenuare și prevenire

Această secțiune oferă orientări pentru aplicarea măsurilor de atenuare și prevenire, clasificate în funcție de categoria de evenimente perturbatoare. Pentru a evita repetiția, măsurile aplicabile în cazul mai multor categorii diferite de evenimente perturbatoare sunt prezentate o singură dată, pentru prima categorie aplicabilă.

— Indisponibilitatea sediului:

— *Repartizarea geografică a punctului național de contact în două sau mai multe centre separate din punct de vedere geografic care să funcționeze simultan, oferindu-și reciproc sprijin de rezervă și sprijin în caz de supraîncărcare*. Fiecare amplasament ar trebui să funcționeze neîntrerupt și să fie pe deplin echipat pentru a gestiona întregul volum de muncă în cazul în care celălalt/celelalte amplasament(e) devin(e) temporar neoperațional(e). În plus, amplasamentele ar trebui alese pe baza unei analize de risc vizând diferitele zone de risc și accesibilitatea; amplasamentele principale și cele alternative trebuie să se afle în zone de risc diferite și să fie accesibile pe rute de transport diferite. De exemplu, în zonele predispuse la cutremure, amplasamentele ar trebui să se afle pe plăci tectonice diferite; în zonele predispuse la inundații, acestea ar trebui să se afle la altitudini semnificativ diferite sau în bazine hidrografice diferite.

— *Relocalizarea într-un spațiu alternativ gestionat de autoritatea punctului național de contact*. Ar trebui avută în vedere stabilirea a cel puțin două amplasamente alternative. Unul dintre acestea ar trebui să se afle în apropierea sediului principal, pentru a facilita relocalizarea și reluarea rapidă a funcțiilor esențiale. Celălalt amplasament ar trebui să fie suficient de îndepărtat pentru a se asigura că evenimentele perturbatoare majore, cum ar fi inundațiile sau furtunile de zăpadă, nu afectează ambele amplasamente în același timp. Ar trebui asigurată securitatea informațiilor și comunicațiilor și compatibilitatea echipamentelor și sistemelor TIC esențiale – cum ar fi CECIS sau echipamentele necesare pentru comunicații clasificate – atât în amplasamentul principal, cât și în cele alternative.

— *Transport prestabilit pentru personalul esențial către amplasamentele alternative (inclusiv în condiții meteorologice nefavorabile)*. Pentru a asigura un nivel adecvat de personal, ar trebui să se prevadă măsuri pentru transportul personalului esențial în cazul activării planului de continuitate operațională care implică utilizarea unor amplasamente alternative sau a unor unități mobile la distanță. Ar trebui luat în considerare impactul potențial asupra rutelor de transport, cum ar fi congestionarea traficului și blocajele cauzate de condiții meteorologice nefavorabile, defectarea infrastructurii, tulburările civile sau alte cauze.

— *Munca de la distanță (care implică flexibilitatea sarcinilor care ar putea fi efectuate în afara amplasamentului fizic al punctului național de contact)*. Ar trebui identificate funcțiile esențiale sau etapele care fac parte din funcțiile esențiale care pot fi efectuate de la distanță. Acest lucru este posibil întrucât aceste funcții/etape nu se bazează pe echipamente sau sisteme care țin exclusiv de sediul fizic principal. Ar trebui avută în vedere stabilirea unui plan sau a unui sistem de urgență pentru a restructura responsabilitățile personalului, permițând unor membri ai personalului să lucreze de acasă, în timp ce alții sunt relocalizați la amplasamentul alternativ.

— *Unități mobile de comandă și control care ar putea găzdui temporar personalul esențial din cadrul punctului național de contact*. Aceste unități ar trebui să sprijine desfășurarea funcțiilor esențiale dintr-un mediu mobil, inclusiv accesul la sistemele de informații operaționale și la CECIS. Ar trebui definite echipamentele necesare și nivelul de autosuficiență al acestora pentru a asigura pregătirea operațională. Acestea ar trebui să fie concepute pentru a susține operațiunile ca soluție de rezervă temporară pentru sprijinirea sediului principal pentru o perioadă predefinită.

— *Activarea acordurilor administrative cu alte autorități pentru utilizarea sediilor acestora*. Ar trebui încheiate acorduri cu alte autorități naționale sau subnaționale pentru utilizarea temporară în comun a sediilor acestora. Ar trebui evaluate configurația, sistemele, echipamentele și măsurile de securitate necesare pentru a îndeplini funcțiile esențiale în mod eficace. Ar trebui să se asigure faptul că aceste acorduri includ exerciții și teste periodice în scopul validării gradului de pregătire și a caracterului adecvat al acestor infrastructuri alternative.

— *Descentralizarea*. Trebuie să se asigure faptul că există mecanisme și să se instituie un sistem de delegare a funcțiilor către alte autorități naționale.

— Întreruperea alimentării cu energie electrică:

  — *Activarea generatoarelor și a sursei de alimentare neîntreruptibilă.* Ar trebui să se asigure existența unor generatoare și surse de alimentare neîntreruptibilă ale căror dimensiuni pot asigura continuitatea funcțiilor esențiale ale punctului național de contact pentru o perioadă minimă definită. Capacitatea acestora ar trebui să fie suficientă pentru a sprijini cerințele operaționale în cazul unor întreruperi prelungite ale alimentării cu energie electrică. Generatoarele și sursele de alimentare neîntreruptibilă ar trebui testate periodic pentru a se asigura pregătirea operațională.

  — *Acorduri de alimentare prioritară cu combustibil și acorduri cu furnizorii.* Acordurile de alimentare cu combustibil ar trebui să asigure operațiuni susținute și să se bazeze pe capacitatea de stocare a combustibilului de la fața locului și pe consumul de combustibil preconizat. Măsurile suplimentare pot include disponibilitatea rezervoarelor mobile de combustibil cu sisteme de pompare și/sau acorduri de alimentare prioritară cu furnizorii de combustibil din apropiere.

  — *Autonomie energetică și surse alternative de energie pentru funcțiile esențiale.* Punctul național de contact ar trebui, în măsura posibilului, să poată funcționa independent de rețeaua electrică națională. În cazul căderii rețelei timp de mai multe zile, așa cum se poate întâmpla în timpul dezastrelor majore, continuitatea ar putea fi menținută prin surse diversificate de energie electrică și printr-o minirețea autonomă, de exemplu, o minirețea eoliană sau solară. Ar trebui luată în considerare instalarea unor surse alternative de energie, cum ar fi panouri fotovoltaice cu stocare în baterii, ale căror dimensiuni să poată asigura sprijinirea funcțiilor esențiale ale punctului național de contact.

  — *Maximizarea capacității de alimentare cu energie electrică disponibile.* Ar trebui stabilite protocoale interne pentru a maximiza capacitatea de alimentare cu energie electrică disponibilă prin restricționarea utilizării echipamentelor neesențiale și deconectarea progresivă a sarcinilor care nu sunt necesare pentru sprijinirea funcțiilor esențiale, extinzând astfel autonomia de alimentare cu energie electrică de rezervă fără investiții suplimentare.

  — *Relocalizarea într-un spațiu alternativ gestionat de autoritatea punctului național de contact care dispune de alimentare cu energie electrică* (recomandările relevante sunt prezentate la rubrica „Indisponibilitatea sediului").

  — *Munca la distanță dintr-o clădire cu alimentare garantată cu energie electrică* (recomandările relevante sunt prezentate la rubrica „Indisponibilitatea sediului").

  — *Unități mobile de comandă și control care sunt autonome din punctul de vedere al energiei electrice* (recomandările relevante sunt prezentate la rubrica „Indisponibilitatea sediului").

  — *Activarea acordurilor administrative cu alte autorități pentru utilizarea sediilor acestora cu alimentare garantată cu energie electrică* (recomandările relevante sunt prezentate la rubrica „Indisponibilitatea sediului").

  — *Decentralizare* (recomandările relevante sunt prezentate la rubrica „Indisponibilitatea sediului").

— Perturbarea sau defectarea sistemelor TIC:

  — *Redundanță.* Redundanța garantează că defectarea unei componente nu întrerupe funcția pe care o susține. Punctul național de contact ar trebui să implementeze redundanța la niveluri complementare: (i) echipamentele (duplicarea componentelor esențiale); (ii) conectivitatea (furnizori multipli și căi de acces diverse) și (iii) aplicațiile și datele (replicarea bazelor de date și a documentelor esențiale într-un amplasament secundar). Dispozitivele în materie de redundanță ar trebui să aibă o capacitate suficientă pentru a susține operațiunile în cazul defectării mediului TIC principal și ar trebui să fie testate periodic pentru a asigura pregătirea și comutarea automată fără probleme în caz de perturbare. Acestea trebuie să evite dependențele partajate cu sistemul primar, cum ar fi aceeași sursă de energie, același furnizor sau aceeași infrastructură fizică, care ar putea fi afectate simultan.

  — Liniile de fibră optică sunt extrem de vulnerabile la deplasările de teren, ceea ce poate cauza diminuarea sau pierderea semnalului și întreruperi ale serviciului. Pentru a atenua acest risc, se recomandă comutarea automată la servicii prin satelit ca măsură standard de redundanță, permițând rețelei de rezervă să mențină aceeași conștientizare a situației ca și rețeaua primară. Ar trebui asigurată replicarea de tip activ-activ a datelor geografice, în care mediul primar și cel de rezervă sunt sincronizate, astfel încât ambele să poată prelua sarcina fără probleme. Această abordare bazată pe redundanță și replicare sprijină o disponibilitate și o performanță ridicate în rețelele de fibră optică.

— *Realizarea de copii de rezervă periodice și securizate ale datelor, inclusiv copii în afara amplasamentului și offline*. Ar trebui stabilită și menținută o politică structurată privind copiile de rezervă pentru toate datele și configurațiile care sunt esențiale pentru operațiunile punctului național de contact. Politica ar trebui să definească elementele pentru care trebuie ținute copii de rezervă, frecvența cu care trebuie făcute copiile, locul unde sunt stocate copiile de rezervă (inclusiv copiile din afara amplasamentului sau offline) și persoana responsabilă de gestionarea acestora. Copiile de rezervă ar trebui să fie criptate și protejate împotriva accesului neautorizat.

— *Sisteme TIC și canale de comunicare alternative*. Ar trebui instituite instrumente și canale alternative care să poată fi utilizate în cazul defectării sistemelor sau rețelelor TIC primare. Acestea pot include comunicații prin satelit, unități radio mobile de înaltă frecvență (HF), foarte înaltă frecvență (VHF) sau ultra înaltă frecvență (UHF), linii telefonice analogice, aplicații de mesagerie securizată sau platforme web găzduite în afara infrastructurii principale. Personalul trebuie să știe în ce moment și cum să treacă la aceste alternative.

— *Echipe de sprijin TIC de urgență sau unități de permanență pentru intervenții tehnice*. Ar trebui asigurat un acces rapid la sprijin TIC, oferit la nivel intern (în cadrul organizației) sau de către un furnizor extern, prin definirea unor modalități clare privind disponibilitatea și răspunsul, astfel încât asistența tehnică să poată fi mobilizată rapid atunci când este necesară pentru a asigura restabilirea rapidă a sistemelor TIC.

— *Proceduri de răspuns la incidentele cibernetice, coordonate cu autoritatea națională de securitate cibernetică*. Ar trebui stabilite protocoale de coordonare cu autoritatea națională de securitate cibernetică, inclusiv canale de alertă timpurie, proceduri comune de răspuns la incidente, precum și roluri și responsabilități clar definite în timpul unui incident cibernetic care afectează punctul național de contact.

— *Realizarea unor copii offline ale listelor de contacte esențiale, ale procedurilor-cheie și ale documentelor operaționale*. Informații precum listele de contacte, procedurile privind incidentele și modelele esențiale ar trebui să fie disponibile în formate care pot fi utilizate fără acces la principalele sisteme TIC.

— *Unități mobile de comandă și control cu acces la sistemele TIC primare și de rezervă* (recomandările relevante sunt prezentate la rubrica „Indisponibilitatea sediului”).

— *Relocalizarea într-un spațiu alternativ gestionat de autoritatea punctului național de contact cu acces la sistemele TIC primare și de rezervă* (recomandările relevante sunt prezentate la rubrica „Indisponibilitatea sediului”).

— *Activarea acordurilor administrative cu alte autorități pentru utilizarea sediilor acestora care au acces la sistemele TIC* (recomandările relevante sunt prezentate la rubrica „Indisponibilitatea sediului”).

— Numărul mare de absențe în rândul personalului și absența personalului esențial restrâns:

— *Gestionarea orelor suplimentare (soluție pe termen scurt)*. Ar trebui stabilit un protocol privind orele suplimentare care să definească: factori declanșatori clari pentru situațiile în care pot fi utilizate ore suplimentare; persoana care poate autoriza orele suplimentare; limite definite (durata maximă a schimbului, numărul maxim de ore săptămânale și numărul maxim de zile consecutive); perioadele minime de odihnă între schimburi și după atingerea numărului maxim de ore săptămânale sau a numărului maxim de zile consecutive; un sistem de rotație echitabil, astfel încât să nu fie solicitați în mod repetat aceeași membri ai personalului; un sistem de evidență a orelor suplimentare; stabilirea în prealabil a remunerației orelor suplimentare și sprijin practic în timpul orelor prelungite (de exemplu, mese, spații de odihnă și transport la domiciliu, dacă este necesar).

— *Realocarea funcțiilor esențiale către personalul disponibil*. Ar trebui elaborate măsuri pentru situații de urgență care să specifice modul în care funcțiile esențiale vor fi redistribuite în absența personalului-cheie. În acest sens, trebuie identificat personalul de înlocuire pentru fiecare rol esențial și trebuie simplificate procedurile, acolo unde este posibil.

— *Identificarea în prealabil a unui grup de membri ai personalului din cadrul instituției formați în acest sens, disponibili în termen scurt*. Ar trebui instituit un sistem de mobilizare a personalului de rezervă dintr-un grup identificat în prealabil, cu norme clare care să specifice cine poate mobiliza personalul de rezervă și modul în care îl poate mobiliza, inclusiv criteriile de activare, canalul (canalele) de comunicare pentru mobilizare, cerințele vizând personalul (cum ar fi autorizarea de securitate, formarea sau expertiza) și modul în care sunt gestionate timpul liber sau orele suplimentare, cu revizuiri periodice pentru a se asigura că sistemul funcționează bine. Trebuie să se asigure că aceste norme sunt bine cunoscute în rândul personalului de rezervă.

— Această rezervă poate fi construită prin: (i) formarea încrucișată a personalului din alte unități – desfășurarea unor programe de formare încrucișată, astfel încât mai mulți membri ai personalului să poată îndeplini aceleași funcții esențiale, punând accentul pe rolurile identificate ca putând crea blocaje în caz de absență sau indisponibilitate și (ii) printr-o „rezervă inactivă” de foști membri ai personalului esențial al punctelor naționale de contact – detașarea periodică a personalului cu sarcini în cadrul punctelor naționale de contact în alte departamente, după o perioadă stabilită, pentru a crea o rezervă inactivă de personal de rezervă. Menținerea acestei rezerve inactive asigură o suplimentare a efectivelor de personal și permite activarea rapidă, evitând lunile de formare și de verificare a securității care sunt de regulă necesare pentru astfel de roluri sensibile. În ambele cazuri, ar trebui formalizate măsuri pentru a se asigura că personalul care face parte din rezervă rămâne la curent cu procedurile, prin furnizarea de cursuri periodice de perfecționare, și că poate fi mobilizat rapid într-o criză majoră.

— *Acordarea de prioritate recrutării personalului*. Funcționarea susținută a punctelor naționale de contact 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână necesită niveluri stabile de personal. Punctul național de contact poate lua în considerare acordarea de prioritate recrutării pentru roluri care sprijină funcții esențiale, anticipând deficitul previzibil de personal (de exemplu, pensionări simultane sau expirarea unor contracte pe durată determinată), pentru a începe recrutarea cu suficient timp înainte. Măsurile pot include procese de angajare accelerate; în plus, formarea continuă a personalului existent poate sprijini suplimentar stabilitatea personalului, permițând mobilitatea internă, dezvoltarea competențelor și preluarea funcțiilor esențiale.

— *Investiții în păstrarea personalului esențial*. Pentru a păstra personalul care lucrează în punctele naționale de contact, motivația ar trebui menținută printr-o combinație de prestații și stimulente. Printre stimulentele nemonetare se pot număra concediul prelungit după o anumită perioadă de serviciu, formulele flexibile de planificare a orarului de lucru care să facă obiectul unor cerințe minime de acoperire a serviciului, crearea unor spații de odihnă la locul de muncă, măsurile de sprijin familial (de exemplu, accesul la servicii de îngrijire a copiilor) și accesul la servicii cu preț redus sau gratuite, cum ar fi pentru transportul public, asistența medicală și facilitățile culturale sau sportive.

— *Sprijinirea familiilor personalului esențial*. Măsura în care membrii personalului esențial sunt sau nu disponibili poate depinde de familiile acestora, în special dacă membrii lor de familie sunt expuși riscului sau dacă sunt lăsați nesupravegheați. Ar trebui luată în considerare instituirea unor măsuri, după caz, pentru a proteja familiile personalului esențial al punctului național de contact, acordând prioritate siguranței acestora, astfel încât membrii personalului să poată rămâne operaționali.

— *Prevenirea blocajelor la nivelul personalului prin delegarea autorității și promovarea unei responsabilități partajate*. Ar trebui definite responsabilități și sarcini clare. Ar trebui stabilite protocoale pentru delegarea autorității. Ar trebui identificat personalul de înlocuire (și pozițiile lor ierarhice respective) care ar interveni în cazul în care factorii de decizie responsabili de funcțiile esențiale nu sunt disponibili. Ar trebui precizate circumstanțele și ordinea în care aceștia și-ar asuma aceste roluri. În cazul în care procesul decizional și responsabilitățile permit acest lucru, trebuie consolidate capacitățile și furnizată o formare periodică pentru preluarea autorității în caz de perturbare. Ar trebui analizat dacă distribuirea sau partajarea responsabilităților între mai mulți membri ai personalului cu un sistem de rotație este fezabilă și utilă pentru a evita blocajele. Ar trebui avută în vedere menținerea unui manual actualizat pentru personalul nou, conceput pentru a permite colegilor cu mai puțină experiență să gestioneze în mod independent o gamă largă de sarcini, asigurându-se totodată respectarea standardelor și protocoalelor stabilite.

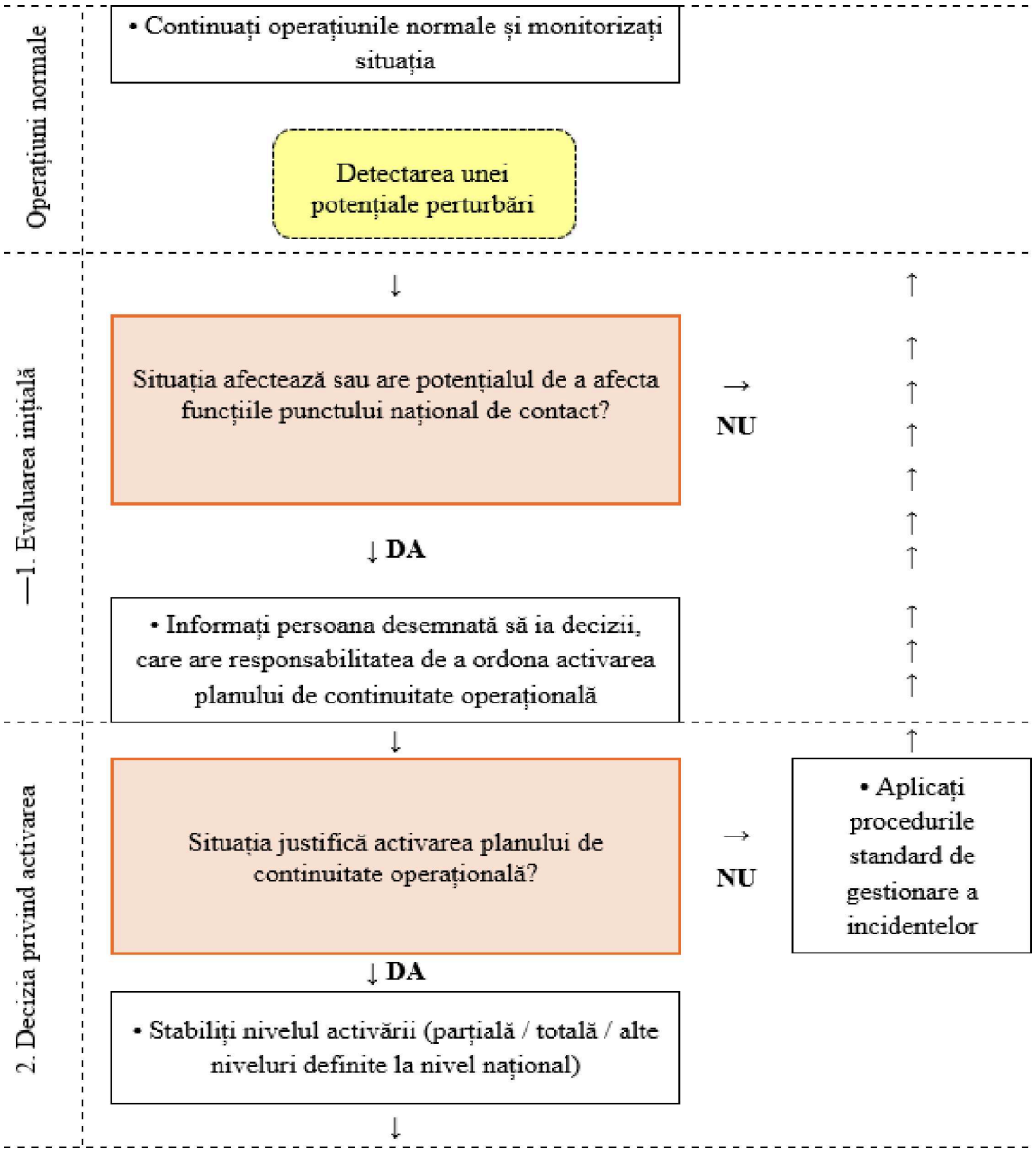
ANEXA V

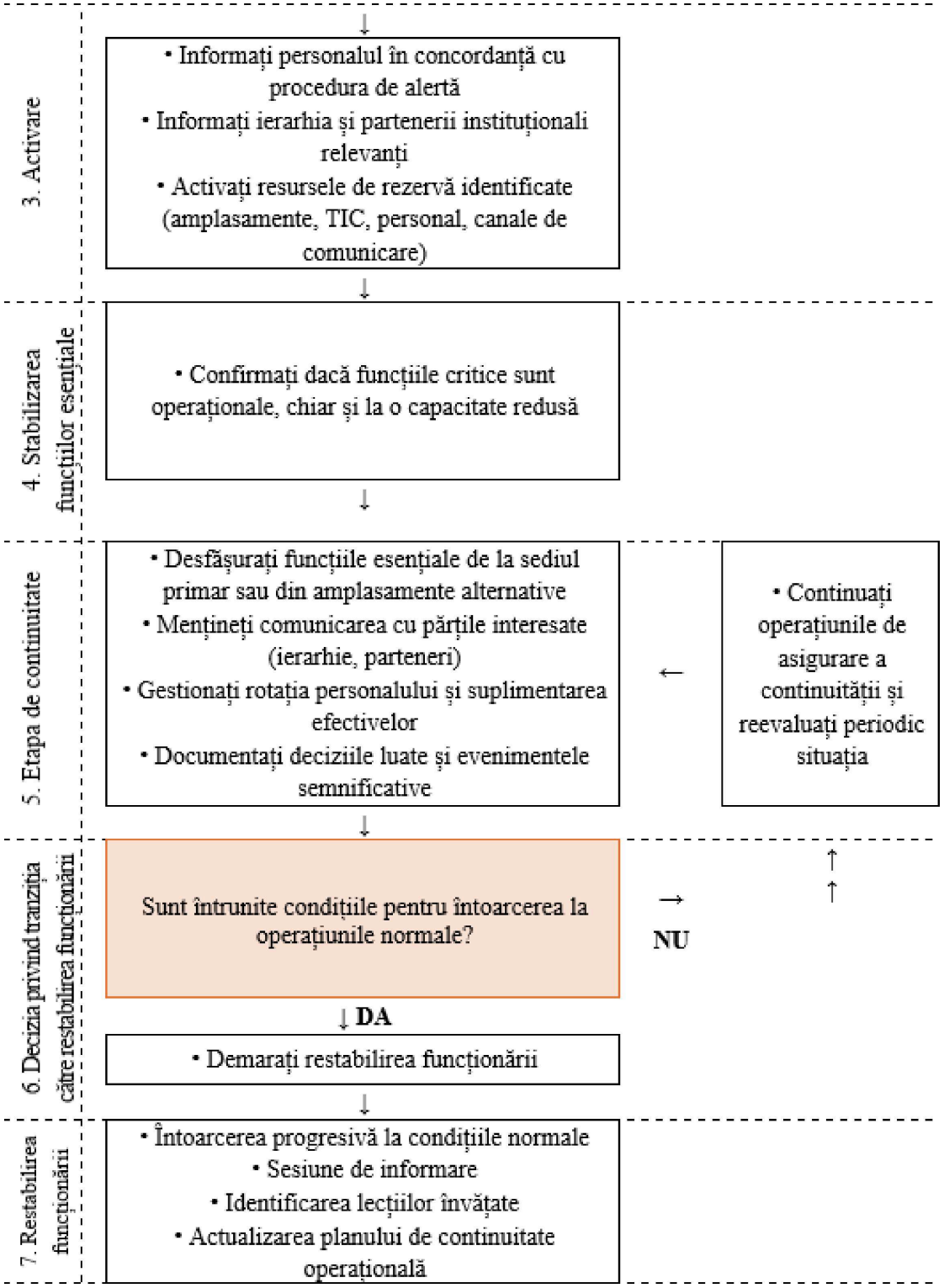
Instrumente operaționale de referință

Prezenta anexă prevede un instrument operațional de referință pe care punctele naționale de contact ar trebui să îl ia în considerare atunci când își elaborează sau își revizuiesc planul de continuitate operațională.

Flux de activare ilustrativ

Fluxul de mai jos este un exemplu al modului în care poate fi organizată activarea unui plan de continuitate operațională, din momentul detectării unei potențiale perturbări până când punctul național de contact intră într-o fază stabilă de asigurare a continuității. Acesta este structurat în jurul punctelor de decizie, nu al termenelor prevăzute.




3. Activare
• Informați personalul în concordanță cu procedura de alertă
• Informați ierarhia și partenerii instituționali relevanți
• Activați resursele de rezervă identificate (amplasamente, TIC, personal, canale de comunicare)
4. Stabilizarea funcțiilor esențiale
• Confirmați dacă funcțiile critice sunt operaționale, chiar și la o capacitate redusă
5. Etapa de continuitate
• Desfășurați funcțiile esențiale de la sediul primar sau din amplasamente alternative
• Mențineți comunicarea cu părțile interesate (ierarhie, parteneri)
• Gestionați rotația personalului și suplimentarea efectivelor
• Documentați deciziile luate și evenimentele semnificative
←
• Continuați operațiunile de asigurare a continuității și reevaluați periodic situația
6. Decizia privind tranziția către restabilirea funcționării
Sunt întrunite condițiile pentru întoarcerea la operațiunile normale?
→ NU
↑
↑
↓ DA
• Demarați restabilirea funcționării
7. Restabilirea funcționării
• Întoarcerea progresivă la condițiile normale
• Sesiune de informare
• Identificarea lecțiilor învățate
• Actualizarea planului de continuitate operațională

ANEXA VI

Puncte-cheie pentru elaborarea unei strategii de comunicare ([1])

— Trebuie identificate diferitele grupuri de public, aflate sub responsabilitatea de comunicare a organizației, care ar putea fi afectate de perturbarea operațiunilor punctului național de contact sau care ar trebui să fie informate în cazul în care organizația suferă un eveniment perturbator, cum ar fi:

  (a) nivelurile superioare ale organizației, inclusiv nivelul decizional;

  (b) personalul organizației;

  (c) părțile interesate care contribuie cu resurse la funcțiile esențiale ale organizației;

  (d) părțile interesate care beneficiază de rezultatul funcțiilor esențiale ale organizației;

  (e) mass-media;

  (f) publicul larg.

— Pentru fiecare grup de public, trebuie definit scopul comunicării în cazul unui eveniment perturbator. Informațiile adresate fiecărui grup ar putea fi diferite ca tip, format și conținut. Canalul/canalele de comunicare utilizat(e) ar putea, de asemenea, să difere.

— Ar trebui redactate mesaje prestabilite care să fie clare, concise și consecvente pentru diferiții destinatari și canale și în timp. Trebuie să se asigure că acestea sunt adaptate la grupul de public pe care îl vizează, răspunzând nevoilor sale specifice de informare.

— Ar trebui identificate canale de comunicare alternative pentru fiecare grup de public, pentru a asigura o comunicare eficace în cazul în care perturbarea afectează canalele standard.

— Informarea proactivă ar trebui considerată o abordare mai bună decât informarea reactivă.

— În cazul în care strategia de comunicare include posibilitatea de a difuza mesaje prin intermediul canalelor publice de televiziune și radio, aceste mesaje ar trebui incluse în jurnalele de știri, pentru a asigura integrarea eficace și distribuirea pe scară largă în rândul populației.

— În cadrul strategiei de comunicare, ar trebui atribuit în prealabil rolul de gestionare a informațiilor unui anumit post ierarhic, specificând sarcinile acestuia înainte, în timpul și după un eveniment perturbator.

([1]) Aceste elemente sugerate pentru elaborarea unei strategii de comunicare nu iau în considerare gestionarea informării greșite sau a dezinformării.

ANEXA VII

Exemple de scenarii

Exemplu de scenariu 1

Incident: *întreruperea alimentării cu energie electrică, urmată de pierderea datelor.*

Localizare: *întreruperea alimentării cu energie electrică afectează zona în care se află sediul principal al punctului național de contact.*

Durată: *24 de ore.*

Descriere: *lucrări de reparații efectuate în apropierea sediului punctului național de contact au cauzat daune sistemului de distribuție a energiei electrice. Pierderea bruscă de curent a cauzat daune sistemelor informatice ale punctului național de contact, ceea ce a dus la pierderi de date. Se preconizează că lucrările de restabilire a energiei electrice vor dura 24 de ore. Defecțiunea TIC durează 24 de ore.*

Exemplu de scenariu 2

Incident: *inaccesibilitatea clădirilor din cauza căderilor prelungite de zăpadă.*

Localizare: *este afectată întreaga zonă în care se află sediul.*

Durată: *mai mult de o săptămână.*

Descriere: *o furtună majoră de zăpadă a afectat zona în care se află sediul punctului național de contact, făcându-l inaccesibil cu mijloace de transport rutier și public. Căderile de zăpadă sunt atât de importante încât plugurile de zăpadă nu pot curăța toate drumurile principale în primele 24 de ore, acordându-se prioritate accesului la spitale. Populației i s-a solicitat să rămână acasă. Timp de cel puțin 48 de ore, accesul cu transportul public sau cu un vehicul privat la clădirea punctului național de contact nu este posibil. Valul de frig continuă în zonă mai mult de o săptămână, iar zăpada pe drumurile secundare persistă timp de o săptămână. Prin urmare, o treime din membrii personalului programați să lucreze în zilele următoare nu pot ajunge la birou timp de o săptămână, deoarece locuiesc departe, iar drumurile secundare sunt ultimele care vor fi curățate.*

În plus, personalul esențial aflat la serviciu în ziua căderii de zăpadă este blocat în clădire în primele 48 de ore. Aproximativ o treime dintre persoane au atins deja numărul maxim de ore în care li se permite să lucreze în săptămâna respectivă, iar o altă treime va atinge această limită în termen de 24 de ore. Prin urmare, acestea au dreptul legal la o perioadă de repaus adecvată. Este necesar, de asemenea, să li se acorde sprijin pentru nevoile de bază (hrană, igienă personală) și, în unele cazuri, măsuri de sprijinire a familiilor lor și/sau sprijin pentru evacuare.

ANEXA VIII

Cadrul de evaluare propus pentru simularea de criză

Rezultatul simulării de criză ar trebui evaluat în raport cu două dimensiuni separate, însă complementare.

— *Respectarea planului de continuitate operațională*. Această dimensiune ar trebui să evalueze măsura în care punctul național de contact a pus în aplicare măsurile aplicabile de continuitate operațională în timpul simulării de criză, inclusiv structurile decizionale pentru activare, informarea ierarhiei și restabilirea funcționării, coordonarea și comunicarea internă și externă, măsurile de relocalizare și utilizarea resurselor de rezervă.

— *Menținerea funcțiilor esențiale și îndeplinirea obiectivelor măsurabile predefinite de performanță operațională*. Această dimensiune ar trebui să evalueze dacă funcțiile esențiale ale punctului național de contact au fost menținute sau reluate în limite predefinite acceptabile, dacă au existat efecte negative asupra altor funcții neesențiale ale punctului național de contact și dacă simularea de criză a atins obiectivele măsurabile predefinite de performanță. În anexa II sunt prezentate exemple de obiective de performanță operațională.

Cele două dimensiuni ar trebui evaluate separat pentru a identifica cu mai multă precizie îmbunătățirile necesare. Această distincție contribuie la asigurarea faptului că respectarea planului de continuitate operațională este evaluată separat de eficacitatea rezultatului operațional. Raportul de evaluare ar trebui să prezinte rezultatul sub forma a două punctaje complementare: unul care reflectă respectarea planului de continuitate operațională, iar celălalt care reflectă menținerea funcțiilor esențiale și îndeplinirea obiectivelor măsurabile predefinite de performanță operațională.

Grilă de evaluare pentru evaluarea respectării planului de continuitate operațională

Punctaj (0-3)	Descriere
0: planul nu a fost respectat.	*Exercițiul a arătat o aliniere redusă sau inexistentă la măsurile de asigurare a continuității operaționale. Procedurile de bază au lipsit, au fost executate incorect sau au fost ignorate.*
1: planul a fost parțial respectat.	*Au fost aplicate unele puncte ale măsurilor de asigurare a continuității, însă alte puncte importante nu au fost urmate corect, au fost aplicate prea târziu sau s-au dovedit inadecvate în practică. Simularea a evidențiat deficiențe substanțiale și oportunități importante de îmbunătățire a planului.*
2: planul a fost în general respectat, doar cu abateri minore.	*Simularea de criză a fost efectuată, în linii mari, în conformitate cu planul de continuitate operațională. Abaterile de la plan au fost limitate. Simularea a evidențiat unele deficiențe și oportunități de îmbunătățire a planului.*
3: planul a fost pe deplin respectat.	*Planul de continuitate operațională a fost pe deplin respectat în timpul simulării de criză.*

Grilă de evaluare pentru evaluarea menținerii funcțiilor esențiale și a îndeplinirii obiectivelor măsurabile predefinite de performanță operațională

Punctaj (0-3)	Descriere
0: funcțiile nu au fost menținute și obiectivele nu au fost atinse.	*Funcțiile esențiale ale punctului național de contact au fost suspendate sau întârziate peste limitele predefinite acceptabile. Alte funcții neesențiale ale punctului național de contact au suferit un impact semnificativ și negativ. Obiectivele măsurabile predefinite de performanță nu au fost atinse.*
1: funcțiile au fost menținute și obiectivele au fost atinse cu dificultăți majore.	*Una sau mai multe funcții esențiale au fost restabilite numai după o întârziere substanțială care a depășit limitele acceptabile. Este posibil ca simularea de criză să fi cauzat, de asemenea, perturbări relevante sau să fi afectat alte funcții ale punctului național de contact. Obiectivele măsurabile predefinite de performanță au fost atinse doar parțial sau cu dificultăți majore.*

Punctaj (0-3)	Descriere
2: funcțiile au fost menținute și obiectivele au fost atinse cu abateri minore.	*Funcțiile esențiale au fost menținute sau restabilite în limite de toleranță acceptabile (limitele acceptabile predefinite au fost depășite pentru o perioadă mică de timp), fără un impact semnificativ asupra altor funcții ale punctului național de contact. Obiectivele măsurabile predefinite de performanță au fost în mare parte atinse și au fost observate doar abateri minore de la limitele stabilite.*
3: funcțiile au fost menținute și obiectivele au fost pe deplin atinse.	*Funcțiile esențiale care au făcut obiectul simulării de criză au fost menținute sau restabilite fără întârzieri care să depășească limitele acceptabile predefinite și fără a avea impact negativ asupra altor funcții ale punctului național de contact. Obiectivele măsurabile predefinite de performanță au fost pe deplin atinse.*

ANEXA IX

Evaluarea simulării de criză, identificarea lecțiilor învățate și îmbunătățirile propuse [1]

În procesul de evaluare, se recomandă să se identifice strategii de îmbunătățire a domeniilor care nu au funcționat în mod corespunzător în cursul exercițiului de simulare de criză. În plus, punctele naționale de contact ar trebui să ia în considerare încorporarea elementelor reușite care s-au făcut remarcate în timpul exercițiului, dar care nu sunt incluse în actualul plan de continuitate operațională.

Tabelul următor este menit să faciliteze compilarea și alinierea elementelor evaluării, precum și identificarea lecțiilor învățate și a îmbunătățirilor propuse după efectuarea unei simulări de criză.

Respectarea planului de continuitate operațională	*Punctaj (0-3):* … *Descriere* …
Menținerea funcțiilor esențiale și îndeplinirea obiectivelor măsurabile predefinite de performanță operațională.	*Punctaj (0-3):* … *Descriere* …
Constatări și observații	…
Lacune și lecții identificate	…
Îmbunătățiri propuse	…
Acțiuni necesare pentru punerea în aplicare	…

[1] Acest tabel de evaluare se bazează pe setul de resurse pentru asigurarea continuității elaborat de Agenția Federală a SUA pentru Gestionarea Situațiilor de Urgență (FEMA), al cărui scop este de a sprijini comunitățile și autoritățile/organizațiile locale în elaborarea programelor de continuitate operațională, și a fost adaptat la exercițiul de simulare de criză.

ANEXA X

Formularul de feedback al participanților

Următorul chestionar este modelul recomandat pentru colectarea de feedback de la participanții la simulările de criză. Întrebările ar trebui să fie adaptate la domeniul de aplicare și la obiectivele specifice ale simulării de criză. Colectarea răspunsurilor la aceste întrebări sau la întrebări similare de la participanții la simulările de criză, de la observatori sau de la personalul implicat în evenimente perturbatoare reale poate contribui la identificarea lecțiilor și a lacunelor, care pot fi apoi utilizate pentru a actualiza planul de continuitate operațională al punctului național de contact.

Activarea planului de continuitate operațională:

— Au fost respectate protocoalele stabilite?

— În cazul unui răspuns negativ, care au fost motivele abaterii? Abaterea s-a datorat unei erori/probleme sau unei ajustări pozitive/de optimizare?

— Cât de eficient au fost executate protocoalele?

— Ce provocări au apărut?

— Comunicarea a fost clară și eficace în timpul activării?

— Toți membrii personalului esențial au fost notificați și mobilizați în timp util?

Reluarea activității, continuitatea și îndeplinirea funcției esențiale:

— Care a fost timpul necesar pentru reluarea funcțiilor esențiale pentru care sunteți responsabil?

— Toate funcțiile esențiale au fost îndeplinite în mod eficient și în termenele preconizate? Evaluați calitatea rezultatelor obținute în condițiile de simulare.

— S-au observat întârzieri sau ineficiențe în îndeplinirea acestor funcții?

— A fost necesar să se acorde prioritate unor funcții esențiale anume în timpul exercițiului?

— Cum a fost decisă și comunicată stabilirea priorităților?

— Stabilirea priorităților a fost eficace în ceea ce privește asigurarea continuității și a eficacității?

Echipamente și sistemele TIC:

— Toate echipamentele de rezervă necesare au fost disponibile și pe deplin funcționale?

— Sistemele de rezervă pentru alimentarea cu energie electrică au fost testate și erau pe deplin funcționale?

— Instrumentele și canalele de comunicare de rezervă au fost testate și erau pe deplin funcționale?

— Alte servicii și materiale esențiale erau disponibile, au fost testate și erau pe deplin funcționale?

— Au fost identificate întârzieri sau ineficiențe cauzate de sistemele TIC?

— Cât de eficace au fost soluționate problemele?

Amplasamente alternative:

— Amplasamentul alternativ este adecvat ca dimensiune, configurație și echipamente pentru a vă permite să lucrați o perioadă lungă de timp (mai multe zile)? În cazul unui răspuns negativ, de ce și ce s-ar putea face pentru a-l îmbunătăți?

Comunicare și coordonare:

— Toți participanții, inclusiv ierarhia și echipele sau colegii relevanți, au fost informați în mod corespunzător?

— Comunicarea și coordonarea interne au fost menținute în mod eficace pe tot parcursul exercițiului, inclusiv cu ierarhia?

— Comunicarea și coordonarea cu ERCC au fost menținute în mod eficace pe tot parcursul exercițiului?

— După caz, cât de eficace a fost comunicarea cu ERCC din amplasamentul de rezervă?

— Cum s-a efectuat schimbul de informații și cum a fost acesta documentat în timpul relocalizării sau al perturbării?

Formarea și bunăstarea personalului:

— Considerați că ați fost bine pregătit(ă) pentru exercițiu datorită formării anterioare exercițiului privind continuitatea operațională?

— Ați fost bine informat(ă) cu privire la exercițiu după începerea acestuia?

— Rolurile au fost clare în timpul exercițiului?

— Exercițiul a fost util pentru formarea personalului?

— Au fost luate în considerare nevoile dumneavoastră personale și familiale, de exemplu nevoia de transport, odihnă, apă sau hrană?

Alte observații generale:

— Ce aspecte ale exercițiului au fost cele mai reușite?

— Care au fost principalele provocări întâmpinate?

— Exercițiul și-a îndeplinit obiectivele?

— Pe baza experienței din timpul exercițiului, cum evaluați capacitatea punctului național de contact de a continua să funcționeze în condițiile acestui exercițiu timp de o săptămână?

— Precizați eventualele resurse suplimentare sau elemente de sprijin care ar fi necesare în cazul unui eveniment perturbator similar care ar dura mai mult decât exercițiul.

— Precizați ce îmbunătățiri pot fi aduse pentru formarea și exercițiile viitoare.