Úradný vestník
Európskej únie

SK
Séria C

C/2026/5593

6.11.2026

ODPORÚČANIE KOMISIE

z 29. októbra 2026

o usmerneniach týkajúcich sa prevádzkovej kontinuity a záťažového testovania pre národné kontaktné body v rámci mechanizmu Únie v oblasti civilnej ochrany

(C/2026/5593)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na rozhodnutie Európskeho parlamentu a Rady č. 1313/2013/EÚ zo 17. decembra 2013 o mechanizme Únie v oblasti civilnej ochrany ([1]), a najmä na jeho článok 7,

keďže:

(1) Podľa článku 196 ods. 1 písm. b) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) má Únia presadzovať rýchlu a efektívnu operačnú spoluprácu v rámci Únie medzi vnútroštátnymi útvarmi civilnej ochrany.

(2) Únia má v oblasti civilnej ochrany podpornú právomoc, ako sa uvádza v článku 6 písm. f) ZFEÚ.

(3) Cieľom mechanizmu Únie v oblasti civilnej ochrany (UCPM), ktorý bol zriadený rozhodnutím č. 1313/2013/EÚ, je posilňovať spoluprácu medzi Úniou a členskými štátmi a uľahčovať koordináciu v oblasti civilnej ochrany v záujme zlepšovania účinnosti systémov predchádzania prírodným katastrofám a katastrofám spôsobeným ľudskou činnosťou, prípravy a reakcie na ne.

(4) EÚ bola v posledných rokoch svedkom viacerých mimoriadne rušivých udalostí, medzi ktoré patria najmä dôsledky pandémie ochorenia COVID-19, ruská útočná vojna proti Ukrajine, rozsiahle narušenie fungovania IT v roku 2024, orkán Éowyn v Írsku v januári 2025 a výpadok elektrickej energie na Pyrenejskom polostrove v roku 2025. Rušivé udalosti môžu znemožniť alebo spomaliť fungovanie systémov civilnej ochrany, ktoré by mali zostať v prevádzke 24 hodín denne a 7 dní v týždni (nepretržite).

(5) V článku 7 rozhodnutia č. 1313/2013/EÚ sa stanovuje, že Koordinačné centrum pre reakcie na núdzové situácie (ERCC) zabezpečuje operačnú kapacitu 24 hodín denne a 7 dní v týždni a slúži členským štátom a Komisii na dosahovanie cieľov UPCM. V článku 3 vykonávacieho rozhodnutia Komisie (EÚ) 2025/704 ([2]) sa ďalej spresňuje, že každý členský štát má určiť národný kontaktný bod pre ERCC, ktorý bude k dispozícii 24 hodín denne a 7 dní v týždni.

(6) V odporúčaní Komisie z 8. februára 2023 o cieľoch Únie týkajúcich sa odolnosti voči katastrofám ([3]) sa ERCC a orgány civilnej ochrany v členských štátoch a v štátoch, ktoré sa zúčastňujú na UCPM, vyzývajú, aby v rámci svojich príslušných mandátov posilnili svoju spôsobilosť plánovania kontinuity činnosti. Takisto sa v ňom uvádza, že UPCM „by mal podporovať vykonávanie záťažových testov na testovanie kontinuity činnosti centier pohotovostných operácií a spolupracovať s členskými štátmi pri nadväzujúcich krokoch v súvislosti so získanými poznatkami a odporúčaniami“. Záťažové testovanie centier pohotovostných operácií v celej Európe bolo kľúčovou iniciatívou v rámci cieľa č. 5 s názvom „Zabezpečenie spoľahlivého systému civilnej ochrany“, ako sa uvádza v oznámení Komisie o cieľoch Európskej únie týkajúcich sa odolnosti voči katastrofám ([4]).

([1]) Ú. v. EÚ L 347, 20.12.2013, s. 924, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
([2]) Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2025/704 z 10. apríla 2025, ktorým sa stanovujú pravidlá vykonávania rozhodnutia Európskeho parlamentu a Rady č. 1313/2013/EÚ o mechanizme Únie v oblasti civilnej ochrany a zrušujú vykonávacie rozhodnutia Komisie 2014/762/EÚ a (EÚ) 2019/1310 (Ú. v. EÚ L 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
([3]) Ú. v. EÚ C 56, 15.2.2023, s. 1.
([4]) Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov „Ciele Európskej únie týkajúce sa odolnosti voči katastrofám: spoločný postup pri riešení budúcich núdzových situácií“, 8. februára 2023, COM(2023) 61 final.

(7) Toto úsilie je v súlade s ďalšími rámcami, ktorých cieľom je posilniť odolnosť, vrátane Európskej stratégie únie pripravenosti ([5]) a kritických požiadaviek NATO týkajúcich sa vnútroštátnej odolnosti ([6]). Konkrétne sa v opatrení č. 51 tejto stratégie požaduje prijatie „usmernení pre „záťažové testovanie“ centier reakcie na núdzovú situáciu a krízových centier v celej EÚ“.

(8) V tejto súvislosti je potrebné zamerať sa na prevádzkovú kontinuitu národných kontaktných bodov UCPM a zvýšiť ich odolnosť, aby mohli naďalej zostať v prevádzke aj počas rušivých udalostí, a to posilnením ich plánov a postupov prevádzkovej kontinuity systematickým hodnotením a záťažovým testovaním.

(9) Okrem toho môžu byť kapacity v oblasti reakcie, ktoré by sa na požiadanie mohli prostredníctvom UCPM sprístupniť na účely zásahu, mimo pôsobnosti národného kontaktného bodu. Zabezpečenie komunikácie so subjektmi, ktoré spravujú tieto kapacity, počas narušení je nevyhnutné pre prevádzkovú kontinuitu UCPM.

(10) Opatrenia na zabezpečenie kontinuity môžu ľahko zostať nepovšimnuté, kým nedôjde k narušeniu. Takéto narušenia nemusia nevyhnutne vyplývať z veľkých kríz alebo núdzových situácií, ale môžu byť dôsledkom menších incidentov alebo zanedbaných či neoptimálnych podmienok. S cieľom zabezpečiť informované rozhodovanie o preventívnych a zmierňujúcich opatreniach si plánovanie prevádzkovej kontinuity pre národný kontaktný bod vyžaduje identifikáciu možných príčin narušení, ktoré ovplyvňujú kritické funkcie národného kontaktného bodu ([7]). Okrem toho personál pracujúci v nepretržitých zmenách čelí špecifickým psychosociálnym výzvam a výzvam v oblasti pohody vrátane zdravotných problémov vyplývajúcich z nočných zmien, pracovného stresu a odlúčenia od rodiny. Ak sa tieto problémy nevyriešia, môžu prispieť k vyhoreniu, vysokej fluktuácii a potenciálnemu nedostatku personálu.

(11) Opatrenia na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity by mali zostať účinné bez ohľadu na povahu alebo príčinu narušenia, či už ide o prírodné nebezpečenstvá, nehody, technické poruchy, ľudské chyby, výpadky infraštruktúry alebo utilitných služieb, rozsiahlu nedostupnosť personálu, úmyselné alebo zlomyseľné konanie vrátane kybernetických incidentov a hybridných aktivít alebo akúkoľvek inú príčinu.

(12) Prípravou na potenciálne narušenia zvyšujú národné kontaktné body svoju schopnosť rýchlo a efektívne reagovať, čím minimalizujú trvanie a vplyv rušivých udalostí. Táto príprava nielen zaručuje to, že prevádzka sa bude môcť obnoviť v prijateľnom časovom horizonte, ale zároveň obmedzuje negatívne dôsledky pre zainteresované strany a externé subjekty, ktoré sú závislé od činnosti národného kontaktného bodu, a chráni poslanie a dobré meno organizácie.

(13) Narušenia spôsobené kybernetickými incidentmi majú špecifické charakteristiky, ktoré si zaslúžia osobitnú pozornosť, na rozdiel od iných hrozieb pre prevádzkovú kontinuitu môžu byť úmyselné, môžu sa šíriť cez prepojené systémy a môžu ohroziť nielen dostupnosť údajov a komunikácie, ale aj ich integritu alebo dôvernosť.

(14) Pravidelná odborná príprava, cvičenia a aktualizácie sú základom účinného programu zabezpečenia prevádzkovej kontinuity. Čím častejšie sa plán prevádzkovej kontinuity precvičuje, tým lepšie je organizácia pripravená, keďže cvičenia pomáhajú odhaliť medzery a oboznámiť personál s postupmi. Dobre vyškolený personál, ktorý má jasnú predstavu o svojich úlohách a povinnostiach, pracuje efektívnejšie aj v prípade narušenia. Podobne aj zapojenie zainteresovaných strán do cvičení zaručuje, že pochopia komunikačné protokoly a budú vedieť, čo môžu očakávať počas skutočných rušivých udalostí.

(15) Cvičenia, záťažové testy a skutočné incidenty prinášajú cenné poznatky. Aby sa zabezpečila pretrvávajúca platnosť plánu prevádzkovej kontinuity, mal by sa pravidelne aktualizovať tak, aby sa v ňom zohľadňovali poznatky získané počas odbornej prípravy, cvičení, záťažových testov, skutočných udalostí a technologický pokrok.

([5]) Spoločné oznámenie Európskemu parlamentu, Európskej rade, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov o Európskej stratégii únie pripravenosti, 26. marca 2025, JOIN(2025) 130 final.

([6]) Záväzok posilniť odolnosť, prijatý hlavami štátov a predsedami vlád, ktorí sa zúčastnili na zasadnutí Severoatlantickej rady vo Varšave 8. – 9. júla 2016.

([7]) Medzi príklady patria aktualizácie softvéru, neoznámené zmeny firemnej e-mailovej domény, neoznámené aktualizácie kontaktných údajov, pretrvávajúci nedostatok personálu alebo súčasný odchod do dôchodku veľkej časti kľúčového personálu, ktorý možno začať nahrádzať až po dátume odchodu do dôchodku.

(16) Ak je národný kontaktný bod súčasťou subjektu, ktorý patrí do rozsahu pôsobnosti príslušných ustanovení smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2555 ([8]), pri zavádzaní opatrení na riadenie kybernetickobezpečnostných rizík by sa mali zohľadniť poznatky získané zo záťažového testu, a to najmä pokiaľ ide o kontinuitu činnosti, riadenie zálohovania, obnovu po havárii a krízové riadenie.

(17) Zabezpečenie prevádzkovej kontinuity príslušného vnútroštátneho orgánu civilnej ochrany presahuje rámec fungovania jeho národného kontaktného bodu. Toto odporúčanie môže preto slúžiť aj ako cenný podklad pre rozvoj prevádzkovej kontinuity v rámci vnútroštátnych organizácií a systémov civilnej ochrany v súlade s odôvodnením 7 rozhodnutia č. 1313/2013/EÚ.

(18) Toto odporúčanie by malo mať komplexný charakter a odrážať rozmanitosť štruktúr a funkcií národných kontaktných bodov v členských štátoch a v štátoch, ktoré sa zúčastňujú na UCPM. Malo by sa uplatňovať flexibilne a prispôsobovať sa mandátu, kontextu, okolnostiam a operačnému rámcu každého národného kontaktného bodu vzhľadom na to, že každý národný kontaktný bod má svoje špecifické charakteristiky, pôsobí v odlišnom právnom rámci a čelí odlišným výzvam, čo si môže vyžadovať individuálne prístupy na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity.

(19) Toto odporúčanie vychádza z výsledkov konzultácií s expertnou skupinou Komisie pre nepretržitú prevádzkovú kontinuitu v prípade rušivých udalostí, ktorú Komisia zriadila v roku 2025, a malo by dopĺňať existujúce uznávané normy a usmernenia týkajúce sa prevádzkovej kontinuity ([9]),

PRIJALA TOTO ODPORÚČANIE:

1. ADRESÁTI

Toto odporúčanie je určené príslušným vnútroštátnym orgánom členských štátov a štátov, ktoré sa zúčastňujú na UCPM.

Členské štáty môžu považovať tieto informácie za relevantné pre ďalšie národné krízové centrá a subjekty, ktoré riadia kapacity v rámci UCPM.

2. VYMEDZENIE POJMOV

Na účely tohto odporúčania sa uplatňuje toto vymedzenie pojmov:

a) **„príslušný vnútroštátny orgán“** je orgán vymenovaný členským štátom alebo štátom zúčastňujúcim sa na mechanizme Únie v oblasti civilnej ochrany ([10]) v rámci mechanizmu Únie v oblasti civilnej ochrany, ako sa uvádza v článku 29 rozhodnutia č. 1313/2013/EÚ;

b) **„národný kontaktný bod“** je kontaktný bod pre ERCC v členskom štáte alebo v štáte, ktorý sa zúčastňuje na UCPM, ktorý je k dispozícii 24 hodín denne a 7 dní v týždni a ktorý bol určený v súlade s článkom 9 ods. 7 rozhodnutia č. 1313/2013/EÚ a článkom 3 ods. 1 vykonávacieho rozhodnutia (EÚ) 2025/704;

c) **„kritické funkcie“** sú činnosti, prevádzka alebo služby národného kontaktného bodu, ktoré sú kľúčové pre plnenie jeho mandátu a poslania a ktoré buď nemožno prerušiť, alebo ich treba obnoviť v krátkom, vopred stanovenom časovom horizonte. Na účely týchto usmernení sa to, či sa funkcia klasifikuje ako nevyhnutná, určuje podľa naliehavosti, s akou sa musí obnoviť po narušení, a nielen podľa jej strategického, operačného alebo inštitucionálneho významu. Preto sa funkcie strategického, operačného alebo inštitucionálneho významu, ktoré sú schopné odolať narušeniu alebo predĺženému meškaniu bez neprijateľného vplyvu, nepovažujú za kritické funkcie;

([8]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2555 zo 14. decembra 2022 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne kybernetickej bezpečnosti v Únii, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) č. 910/2014 a smernica (EÚ) 2018/1972 a zrušuje smernica (EÚ) 2016/1148 (smernica NIS 2) (Ú. v. EÚ L 333, 27.12.2022, s. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Medzinárodné normy: ISO 22301:2019 (Systémy manažérstva kontinuity podnikania); *FEMA's Federal Continuity Directive 1* (federálna smernica agentúry FEMA č. 1 o kontinuite) (2017), *FEMA's Federal Continuity Directive 2* (federálna smernica agentúry FEMA č. 2 o kontinuite) (2017), *Continuity Guidance Circular* (Obežník s usmerneniami ku kontinuite) (2018, aktualizácia z roku 2024), *Business Process Analysis and Business Impact Analysis User Guide* (Príručka používateľa k analýze podnikových procesov a analýze vplyvu na prevádzku) (2019) a *Good Practice Guidelines* (Usmernenia o osvedčených postupoch) (2018) od Business Continuity Institute.

([10]) Pokiaľ ide o zúčastnené štáty, pozri článok 28 rozhodnutia č. 1313/2013/EÚ.

d) **„kritický personál“** je personál pracujúci v národnom kontaktnom bode, ktorý plní alebo podporuje kritické funkcie, personál, ktorí je súčasťou tímu zodpovedného za riadenie rušivej udalosti alebo reakciu na ňu, alebo personál, ktorý plní obe úlohy;

e) **„nedostatkový kritický personál“** je kritický personál, ktorého nízky počet členov predstavuje v prípade neprítomnosti alebo práceneschopnosti zraniteľnosť voči prevádzkovej kontinuite, keďže disponuje osvedčeniami, bezpečnostnou previerkou, právomocami, rozhodovacou zodpovednosťou, prístupovými právami, znalosťami, expertízou alebo jazykovými zručnosťami potrebnými na vykonávanie osobitných činností potrebných na zabezpečenie kontinuity kritickej funkcie;

f) **„úzke miesto v personálnych kapacitách“** je situácia, v ktorej kontinuita kritickej funkcie závisí od dostupnosti jedného alebo viacerých členov nedostatkového kritického personálu;

g) **„prevádzková kontinuita“** je schopnosť národného kontaktného bodu zabezpečiť fungovanie svojich kritických funkcií – vrátane činností, prevádzky alebo služieb – ak zdroje potrebné na plnenie týchto funkcií, napríklad kritický personál, prichádzajúce informácie, služby, výrobky, dodávky, rozpočtové prostriedky, vybavenie, systémy informačných a komunikačných technológií (IKT) alebo požiadavky na lokalitu, sa stanú nedostupnými, poškodenými, nepoužiteľnými alebo ich poskytovanie bude prerušené;

h) **„plán prevádzkovej kontinuity“** alebo **„plán“** je buď jeden dokument, alebo súbor postupov na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity národného kontaktného bodu;

i) **„rušivá udalosť“** je incident alebo okolnosť, ktorá bráni plneniu kritickej funkcie národného kontaktného bodu alebo ho podstatne zdržiava;

j) **„obnova“** je obnovenie prevádzkových spôsobilostí, zariadení, systémov a zdrojov národného kontaktného bodu po narušení.

3. ODPORÚČANIA PRE ZABEZPEČENIE PREVÁDZKOVEJ KONTINUITY NÁRODNÝCH KONTAKTNÝCH BODOV

3.1. Hlavné odporúčania

1. Národný kontaktný bod by mal vypracovať ucelený a komplexný plán prevádzkovej kontinuity alebo zdokumentovaný súbor postupov, ktorý bude zahŕňať všetky prvky prevádzkovej kontinuity. Oddiel 3. 2 obsahuje ďalšie odporúčania týkajúce sa plánu prevádzkovej kontinuity.

2. Cieľom plánovania prevádzkovej kontinuity je zabezpečiť, aby národný kontaktný bod mohol plniť svoje kritické funkcie aj za zhoršených podmienok v prípade, že dôjde k rušivým udalostiam. Plánovanie prevádzkovej kontinuity by preto malo vychádzať z predpokladu, že k rušivým udalostiam dôjde a že bežné prevádzkové podmienky sa nemusia obnoviť okamžite, resp. v niektorých prípadoch sa nemusia obnoviť vôbec. Národný kontaktný bod by mal byť schopný udržiavať kritické funkcie aj za zhoršených podmienok využitím alternatívnych postupov, alternatívnych zariadení, alternatívnych komunikačných kanálov a obmedzených zdrojov, a to až do obnovenia plnej spôsobilosti.

3. Počas rušivých udalostí by sa zdroje mali prednostne vyčleniť na zachovanie kritických funkcií národného kontaktného bodu. To môže znamenať, že funkcie, ktoré nie sú kritické, sa nebudú udržiavať.

4. Opatreniami na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity by sa mal zaručiť neprerušovaný zber, analýza, overovanie a šírenie prevádzkových informácií potrebných na udržanie situačného povedomia národného kontaktného bodu a na podporu rozhodovania počas celého trvania narušenia.

5. Kvalifikovaný personál je hlavným zdrojom na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity. Hoci plán prevádzkovej kontinuity, súvisiace opatrenia a záložné opatrenia prispievajú k zabezpečeniu kontinuity, tá v konečnom dôsledku závisí od toho, či budú personál schopní prijímať rozhodnutia a uplatňovať tieto opatrenia aj pod tlakom.

6. Plánovanie prevádzkovej kontinuity by malo vychádzať z dôkladného pochopenia administratívnych a prevádzkových opatrení organizácie, do ktorej národný kontaktný bod patrí. Na dosiahnutie tohto cieľa by sa mala aktívne podporovať a uľahčovať spolupráca medzi jednotlivými oddeleniami.

7. Národný kontaktný bod by mal posúdiť potenciálne zdroje narušenia svojich činností. Hlavný dôraz pri posudzovaní by sa mal klásť na ich potenciál narušiť činnosť národného kontaktného bodu a na vypracovanie plánu reakcie, ktorý má zabezpečiť kontinuitu kritických funkcií.

8. Pri posudzovaní hrozieb pre prevádzkovú kontinuitu by sa osobitná pozornosť mala venovať časovo citlivým procesom a úzkym miestam, medzi ktoré patria:

   a) len jeden zdroj informácií alebo informácie známe len obmedzenej skupine osôb vrátane utajovaných informácií;

   b) jedinečné vybavenie alebo jedineční poskytovatelia služieb, od ktorých závisia kritické funkcie;

   c) len jeden komunikačný kanál, kontaktná osoba alebo osoba s rozhodovacou právomocou;

   d) dostupnosť nedostatkového kritického personálu.

9. Mali by sa identifikovať a odstrániť úzke miesta, ktoré sa týkajú personálu, zariadení, komunikácii, systémov IKT, logistiky a rozhodovaní. Ak sa tomu nedá vyhnúť, mali by sa zaviesť a otestovať primerané preventívne a zmierňujúce opatrenia vrátane tých, ktoré sú navrhnuté v oddiele 3.9.

10. Každé narušenie, cvičenie a záťažový test by mali priniesť poznatky a viesť k zlepšeniam v opatreniach na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity, čím sa v priebehu času posilní odolnosť.

11. Na účely prevádzkovej kontinuity a záťažového testovania pre národné kontaktné body v rámci UCPM by sa mali zohľadniť tieto neúplné kategórie rušivých udalostí. V prílohe I je uvedený opis každej kategórie.

   a) nedostupnosť priestorov;

   b) prerušenie dodávok elektriny;

   c) narušenie alebo zlyhanie systémov IKT;

   d) rozsiahla neprítomnosť personálu alebo neprítomnosť nedostatkového kritického personálu.

12. Národný kontaktný bod by mal zabezpečiť svoju schopnosť pokračovať v prevádzke v prípade, že nastane jedna alebo viacero udalostí vyvolávajúcich potrebu zabezpečenia kontinuity uvedených v odseku 11.

3.2. **Plán prevádzkovej kontinuity národného kontaktného bodu**

13. Každý národný kontaktný bod by mal vypracovať ucelený, komplexný a písomný plán prevádzkovej kontinuity alebo rovnocenný zdokumentovaný súbor postupov, ktorý by zahŕňal všetky prvky prevádzkovej kontinuity a integroval a systematizoval reakciu na narušenia vrátane zmierňujúcich opatrení a dohôd o okamžitom zásahu.

14. Plán prevádzkovej kontinuity by mal obsahovať alternatívne opatrenia pre všetky kritické procesy, najmä tie časovo citlivé, a zabezpečovať tak ich pokračovanie v prípade zlyhania primárnych zdrojov. Záložné a alternatívne opatrenia by mali byť úplne nezávislé. Nemali by využívať tie isté zdroje, napríklad tú istú budovu, zdroj energie, komunikačnú trasu, platformu IKT alebo poskytovateľa služieb. Takisto by nemali vytvárať nové závislosti, ktoré by mohli spôsobiť ďalšie riziká narušenia.

15. Plán prevádzkovej kontinuity by sa mal pravidelne precvičovať v realistických podmienkach. Plány, ktoré neboli overené prostredníctvom odbornej prípravy, cvičení alebo záťažových testov, by sa nemali považovať za funkčné. Program prevádzkovej kontinuity by mal zahŕňať pravidelnú povinnú odbornú prípravu pre kritický personál; pravidelné testovanie a cvičenia zamerané na aktiváciu plánu, ako aj jeho systematické prehodnocovanie a aktualizovanie so zabezpečením toho, aby všetci dotknutí personál a zainteresované strany boli o týchto aktualizáciách informovaní a prešli príslušnou odbornou prípravou.

16. V závislosti od štruktúry organizácie by mal národný kontaktný bod do vypracovania plánu prevádzkovej kontinuity zapojiť personál, ktorý síce nie je priamo zapojený do kritických funkcií, ale disponuje odbornými znalosťami alebo poznatkami potrebnými na podporu celkového pochopenia funkcií organizácie.

17. Národné kontaktné body by mali zvážiť, že vo svojej organizácii určia osobu, ktorá bude zodpovedná za funkciu koordinácie kontinuity v súvislosti s plánom prevádzkovej kontinuity. V závislosti od veľkosti a štruktúry národného kontaktného bodu by funkciu koordinácie kontinuity mal vykonávať jediný koordinátor, špecializovaný tím zložený zo zástupcov príslušných prevádzkových oblastí alebo by sa mala vykonávať inými opatreniami prispôsobenými vnútroštátnym podmienkam. Ak sa zriadi skupina, mala by pozostávať z členov s odbornými znalosťami v prevádzkových oblastiach relevantných pre planenie plánu, ako sú systémy IKT, náhradné priestory, ľudské zdroje alebo logistika. Úlohou funkcie koordinácie kontinuity by malo byť zabezpečenie dôsledného plnenia, pravidelného prehodnocovania a aktualizácie plánu prevádzkovej kontinuity vrátane overovania zdrojov a opatrení, na ktorých je tento plán založený.

3.3. **Identifikácia kritických funkcií**

18. Národný kontaktný bod by mal určiť svoje kritické funkcie a vytvoriť a viesť ich zoznam. Okrem funkcií súvisiacich s UCPM, ako je spravovanie žiadostí o pomoc a ponuka a nasadenie kapacít UCPM v oblasti reakcie, môže byť potrebné, aby národný kontaktný bod zabezpečoval aj kontinuitu ďalších kritických funkcií organizácie. Medzi príklady patrí koordinácia s vnútroštátnymi alebo regionálnymi orgánmi, spolupráca s inými medzinárodnými organizáciami, vydávanie verejných varovaní a podpora rozhodovania na vyššej úrovni.

Pre každú kritickú funkciu by mal národný kontaktný bod stanoviť ciele prevádzkovej výkonnosti s vymedzením maximálneho prípustného zhoršenia kvality služieb počas rušivých udalostí. Tieto ciele by mali v prípade potreby zahŕňať maximálny prípustný čas narušenia, ciele týkajúce sa času obnovenia, prípustnú stratu prevádzkových informácií, minimálny počet personálu, dostupnosť komunikácie a spôsobilosť prijímať rozhodnutia. Týmito cieľmi by sa malo riadiť vypracovanie plánu prevádzkovej kontinuity a mali by tvoriť základ pre hodnotenie výsledkov záťažových testov. Príloha II obsahuje príklady cieľov prevádzkovej výkonnosti.

19. Odporúča sa zoradiť kritické funkcie podľa ich priority alebo naliehavosti, s akou je potrebné ich obnoviť.

3.4. **Analýza podnikových procesov a záložné zdroje**

20. Na základe zoznamu kritických funkcií by národný kontaktný bod mal vykonať analýzu podnikových procesov a vypracovať záložné riešenia s cieľom zabezpečiť kontinuitu svojich kritických funkcií. Analýza prevádzkových procesov by mala obsahovať komplexné pochopenie fungovania jednotlivých funkcií, a to stanovením týchto informácií pre každú funkciu:

a) úlohy, z ktorých sa funkcia skladá;

b) načasovanie a postup úloh vrátane trvania a krokov, ktoré sú časovo citlivé;

c) kto vykonáva akú úlohu vrátane požadovaného profilu, odborných znalostí alebo odbornej prípravy;

d) tok informácií vrátane spôsobu, akým sa údaje, požiadavky a výstupy prenášajú medzi aktérmi a systémami;

e) kto overuje alebo schvaľuje daný proces (procesy);

f) aké zdroje sa využívajú a aké vstupy od externých subjektov sú potrebné vrátane informácií, súborov údajov, služieb, výrobkov, dodávok, rozpočtových prostriedkov, vybavenia, systémov IKT a požiadaviek na lokalitu, napríklad súkromné spoločnosti, ktoré dodávajú energiu alebo poskytujú bezpečnostné služby. Osobitnú pozornosť treba venovať stupňu utajenia informácií, ako aj priestorom a zariadeniam, ktoré sa používajú na ich spravovanie;

g) aké výstupy vyplývajú z tejto funkcie vrátane informácií, konkrétnych výrobkov alebo služieb, prípadne činností v oblasti koordinácie, overovania alebo schvaľovania;

h) ktorým externým organizáciám alebo skupinám zainteresovaných strán sa výstupy poskytujú;

i) aké závislosti a vzájomné závislosti nevyhnutné pre prevádzku existujú, a to vrátane vzťahov a dohôd s externými subjektmi – orgánmi iných členských štátov a štátov, ktoré sa zúčastňujú na UCPM, partnermi v oblasti civilnej ochrany, prevádzkovateľmi kritickej infraštruktúry, poskytovateľmi služieb, dodávateľmi atď. – s uvedením očakávaného vstupu alebo výstupu;

j) aké záložné zdroje a alternatívne riešenia sú k dispozícii.

21. Pri analýze podnikových procesov sa od národných kontaktných bodov očakáva, že zohľadnia tabuľku uvedenú v prílohe III.

3.5. **Odporúčané postupy pre alternatívne zariadenia a vybavenie**

22. Národný kontaktný bod by mal zabezpečiť svoju schopnosť pokračovať v prevádzke aj v prípade dočasnej neprístupnosti alebo nepoužiteľnosti svojich priestorov, a to vrátane zabezpečenia dostupnosti kľúčového vybavenia.

23. Hlavné a alternatívne zariadenia, ako aj dočasné riešenia by mali byť bezpečné a mali by mať príslušný stupeň utajenia. Toto by malo byť úmerné povahe riešených krízových situácií a citlivosti alebo utajeniu spracúvaných informácií.

3.6. **Odporúčané postupy v oblasti dodávok elektriny**

24. Národný kontaktný bod by mal zabezpečiť svoju schopnosť pokračovať v prevádzke aj v prípade miestnych výpadkov alebo rozsiahlych výpadkov prúdu.

25. Hlavné a alternatívne zariadenia vrátane dočasných zariadení by mali disponovať odolným systémom dodávky elektriny a záložnými systémami, aby národný kontaktný bod mohol naďalej fungovať a plniť svoje kritické funkcie aj počas dlhších výpadkov prúdu.

26. Opatrenia stanovené pre národné kontaktné body by sa mali v relevantných prípadoch vykonávať spôsobom, ktorý je v súlade s národnými plánmi pripravenosti na riziká v oblasti elektriny vypracovanými podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/941 ([11]) a s národnými preventívnymi akčnými plánmi a núdzovými plánmi vypracovanými podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o bezpečnosti dodávok plynu (EÚ) 2017/1938 ([12]), ako aj s existujúcimi vnútroštátnymi opatreniami na riadenie krízových situácií.

3.7. **Odporúčané postupy pre systémy IKT**

27. Národný kontaktný bod by mal zabezpečiť, aby systémy IKT, ktoré podporujú jeho kritické funkcie, boli spoľahlivé a odolné. Osobitná pozornosť by sa mala venovať:

a) nepretržitému prístupu k databázam, dokumentom a e-mailom vrátane dostupnosti aktualizovaných zoznamov kontaktov, nepretržitej komunikácii s ERCC, členskými štátmi a so štátmi, ktoré sa zúčastňujú na UCPM, ako aj nepretržitému fungovaniu systémov na spracovanie a riadenie zberu informácií, monitorovania a zaznamenávania prijatých opatrení;

b) integrácii technológií zabezpečením kompatibility a interoperability kritických systémov so vzdialenými zariadeniami a s alternatívnymi lokalitami vrátane schopnosti týchto lokalít pripojiť sa k spoločnému systému komunikácie a poskytovania informácií v prípade núdzových situácií (CECIS) a spracúvať utajované informácie pri prevádzke na diaľku; takéto opatrenia by sa mali overiť prostredníctvom vhodného testovania;

c) bezpečnosti informácií a komunikácie vrátane možnosti zriaďovania utajených spojení a výmeny utajených správ na národnej aj medzinárodnej úrovni;

d) záznamom o všetkých dodávateľoch zariadení a softvéru používaných v národnom kontaktnom bode, ktorí sú treťou stranou.

([11]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/941 z 5. júna 2019 o pripravenosti na riziká v sektore elektrickej energie a o zrušení smernice 2005/89/ES (Ú. v. EÚ L 158, 14.6.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1938 z 25. októbra 2017 o opatreniach na zaistenie bezpečnosti dodávok plynu a o zrušení nariadenia (EÚ) č. 994/2010 (Ú. v. EÚ L 280, 28.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Osobitná pozornosť by sa mala venovať kybernetickým incidentom ako samostatnej kategórii narušení v oblasti IKT. Národný kontaktný bod by mal zvážiť vytvorenie koordinačných protokolov s národným orgánom pre kybernetickú bezpečnosť v rámci svojich širších opatrení na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity. Tieto opatrenia by mali zahŕňať kanály včasného varovania, protokoly spoločnej reakcie na incidenty a vyjasnenie úloh počas kybernetického incidentu, ktorý má vplyv na národný kontaktný bod.

3.8. **Odporúčané postupy v oblasti ľudských zdrojov**

29. Národný kontaktný bod by mal zabezpečiť, aby mal k dispozícii dostatočný počet personálu na zachovanie prevádzky aj v situáciách, keď je k dispozícii menej personálu, a aby jeho personál mal požadované profily a potrebné zručnosti.

30. Národný kontaktný bod by mal zvážiť tieto aspekty:

a) zabezpečenie dostupnosti personálu s primeranými zručnosťami a kvalifikáciou vrátane skúseností s krízovým riadením, a ak je to potrebné, bezpečnostnej previerky potrebnej na prácu s utajovanými informáciami. Mal by vypracovať a zaviesť mechanizmy na overovanie odborných kompetencií a poskytovať komplexné programy zaškoľovania nového personálu a programy ďalšieho vzdelávania s cieľom udržiavať a posilňovať zručnosti personálu, čím sa zabezpečí, že personál bude plne pripravený účinne reagovať na aktiváciu UCPM. Odborná príprava by sa mala venovať aj predchádzaniu narušeniam spôsobeným ľudskou chybou alebo zlomyseľným konaním vrátane kritického povedomia o kybernetickej bezpečnosti a informačnej bezpečnosti, ako je napríklad riziko vyplývajúce zo sociálneho inžinierstva;

b) zabezpečenie pravidelnej odbornej prípravy s cieľom informovať personál o opatreniach na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity a o používaní vybavenia a IKT systémov v hlavných aj alternatívnych lokalitách. Mal by preskúmať možnosť dodatočnej odbornej prípravy personálu národného kontaktného bodu v oblasti riadenia dlhodobých katastrof a krízových situácií, ako aj v rámci operácií UCPM;

c) vypracovanie plánov na zabezpečenie rotácie personálu počas dlhotrvajúcich núdzových situácií vrátane riadenia nárazovej kapacity. Mal by zriadiť pracovné skupiny s jasne vymedzenými úlohami a plánmi nástupníctva s cieľom zlepšiť koordináciu počas krízových situácií;

d) stanovenie dopravných opatrení s cieľom zabezpečiť, aby kritický personál mohli doraziť na miesto, kde majú vykonávať svoje povinnosti, a to podľa potreby buď na hlavné pracovisko, alternatívne pracovisko alebo do mobilnej jednotky;

e) zavedenie primeraných ochranných opatrení na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany zdravia personálu;

f) vypracovanie plánov starostlivosti o personál, ktoré zahŕňajú stravu, vodu, ubytovanie, prístup k zariadeniam národného kontaktného bodu a psychologickú podporu s cieľom pomôcť personálu zvládnuť stres a únavu. V týchto plánoch by sa malo zohľadňovať dlhodobé pôsobenie v stiesnených priestoroch a mali by sa brať do úvahy individuálne alebo osobné okolnosti kritického personálu, v relevantných prípadoch vrátane potrieb súvisiacich s rodinou;

g) vytvorenie zásad ochrany údajov a súkromia s cieľom zabezpečiť, aby plánovanie kontinuity bolo v súlade s požiadavkami na ochranu osobných údajov počas incidentov aj po nich.

31. kritické funkcie by mali byť podporené vhodnými opatreniami na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity, štruktúrovaným a systematickým krížovým výcvikom a pravidelnými cvičeniami, aby ich mohlo plniť niekoľko vyškolených členov personálu, čím by sa zabránilo úzkym miestam v personálnych kapacitách. Žiadna kritická funkcia by nemala závisieť výlučne od dostupnosti jediného pracovníka.

3.9. **Opatrenia na prevenciu a zmierňovanie následkov pre každú kategóriu rušivých udalostí**

32. V nasledujúcej časti je uvedený orientačný zoznam odporúčaných preventívnych a zmierňujúcich opatrení pre každú kategóriu rušivých udalostí. Hoci možno tieto opatrenia vykonávať súbežne, každý členský štát by si mal vybrať najvhodnejšie a najúčinnejšie možnosti na základe mandátu svojho národného kontaktného bodu, kontextu, okolností, kapacít, štruktúry svojho prevádzkového a právneho rámca, ako aj potenciálnych príčin narušení, ktoré by mohli ovplyvniť kritické funkcie jeho národného kontaktného bodu. Opatrenia v tomto zozname sa nemajú vykonávať súčasne v plnom rozsahu, keďže v niektorých prípadoch by vykonávanie jedného opatrenia mohlo byť v rozpore s uplatňovaním iného opatrenia alebo by si mohlo vyžadovať nadmerné investície.

33. Odporúčané preventívne a zmierňujúce opatrenia na riešenie nedostupnosti priestorov:

a) geografické rozdelenie národného kontaktného bodu do dvoch alebo viacerých geograficky oddelených centier, ktoré fungujú súčasne, dokážu sa zastúpiť a poskytujú si podporu pri preťažení;

b) presťahovanie do alternatívnych priestorov spravovaných orgánom národného kontaktného bodu;

c) vopred zabezpečená doprava do alternatívnych priestorov pre kritický personál (aj za nepriaznivých poveternostných podmienok);

d) práca na diaľku (zahŕňajúca flexibilitu úloh, ktoré by sa mohli vykonávať mimo fyzickej lokality NKM).

e) mobilné riadiace a kontrolné jednotky, ktoré by mohli dočasne poskytnúť priestory pre kritický personál národného kontaktného bodu;

f) aktivácia administratívnych dojednaní s inými orgánmi o využívaní ich priestorov;

g) decentralizácia.

34. Odporúčané preventívne a zmierňujúce opatrenia na riešenie narušenia zásobovania elektrinou:

a) aktivácia generátorov a zdrojov neprerušovaného napájania (UPS);

b) dohody o prioritných dodávkach paliva a dohody s dodávateľmi;

c) energetická nezávislosť a alternatívne zdroje energie pre kritické funkcie;

d) maximalizácia dostupnej kapacity;

e) presťahovanie do alternatívnych priestorov spravovaných orgánom národného kontaktného bodu so zaručenými dodávkami elektriny;

f) práca na diaľku z budovy so zaručenými dodávkami elektriny;

g) mobilné riadiace a kontrolné jednotky, ktoré sú sebestačné, pokiaľ ide o elektrinu;

h) aktivácia administratívnych dojednaní s inými orgánmi o využívaní ich priestorov so zaručeným dodávkami elektriny;

i) decentralizácia.

35. Odporúčané preventívne a zmierňujúce opatrenia na riešenie narušenia alebo zlyhania systémov IKT:

a) redundancia;

b) pravidelné a bezpečné zálohovanie údajov vrátane záloh mimo hlavných priestorov a offline kópií;

c) alternatívne systémy IKT, platformy a komunikačné kanály;

d) tímy núdzovej podpory v oblasti IKT alebo pohotovostné technické jednotky;

e) postupy na riešenie kybernetických incidentov koordinované s národným orgánom pre kybernetickú bezpečnosť;

f) offline kópie zoznamov dôležitých kontaktov, kľúčových postupov a prevádzkových dokumentov;

g) mobilné riadiace a kontrolné jednotky s prístupom k primárnym a záložným systémom IKT;

h) presťahovanie do alternatívnych priestorov spravovaných orgánom národného kontaktného bodu s prístupom k primárnym a záložným systémom IKT;

i) aktivácia administratívnych dojednaní s inými orgánmi o využívaní ich priestorov s prístupom k systémom IKT.

36. Odporúčané preventívne a zmierňujúce opatrenia na riešenie rozsiahlej neprítomnosti personálu a neprítomnosti nedostatkového kritického personálu:

a) riadenie nadčasov (krátkodobé riešenie);

b) pridelenie úloh dostupnému personálu;

c) vopred určená skupina vyškoleného personálu z inštitúcie, ktorý je k dispozícii v krátkom čase;

d) prednostné prijímanie personálu;

e) investovanie do udržania kritického personálu;

f) podpora rodín kritického personálu;

g) predchádzanie úzkym miestam v personálnych kapacitách delegovaním právomocí a podporou spoločného vedenia.

37. Príloha IV obsahuje technické usmernenia na vykonávanie každého z uvedených opatrení.

3.10. **Prevádzková kontinuita v prípade aktivácie UCPM**

38. S cieľom zefektívniť prevádzku UCPM a zabezpečiť jej kontinuitu sa odporúčajú tieto opatrenia:

a) Ak má krajina prístup k transeurópskym telematickým službám pre správne orgány (TESTA) alebo k TESTA-EIRIS (nástupca TESTA), uviesť meno národného koordinátora TESTA v danej krajine. Zabezpečiť, aby kontaktný bod CECIS v danej krajine mal k dispozícii kontaktné údaje národného koordinátora TESTA v danej krajine a aby tieto údaje boli vždy aktuálne. Uistiť sa, že kontaktný bod CECIS v danej krajine rozumie plánu prevádzkovej kontinuity, ktorý sa týka miestneho/vnútroštátneho prístupu k vnútroštátnej bráne TESTA.

b) Vypracovať protokoly na rozlišovanie medzi zlyhaniami prepojenia so službami TESTA a zlyhaniami platformy CECIS pri žiadostiach o pomoc prostredníctvom UCPM a s cieľom umožniť podávanie žiadostí o pomoc v prípade narušenia fungovania služieb TESTA v krajine národného koordinačného bodu.

c) Vo vhodných prípadoch preskúmať možnosti dohôd o vzájomnej prevádzkovej podpore s inými vnútroštátnymi orgánmi s cieľom zabezpečiť, aby národný kontaktný bod mohol naďalej plniť svoje kritické funkcie v prípade, že by nejaké narušenie výrazne oslabilo jeho schopnosť zabezpečiť prevádzkovú kontinuitu. Takéto dohody by mali najmä zahŕňať orgány s prístupom k službám TESTA, aby národný kontaktný bod mal prístup k CECIS z alternatívnych priestorov.

d) Vo vhodných prípadoch preskúmať možnosť uzavretia dvojstranných administratívnych dohôd o vzájomnej prevádzkovej podpore so susednými krajinami, ktoré sú členskými štátmi alebo štátmi, ktoré sa zúčastňujú na UCPM, a to v situáciách, keď narušenie výrazne obmedzuje schopnosť národného koordinačného bodu zabezpečiť prevádzkovú kontinuitu a dohody uvedené v písmene b) nie je možné uzavrieť. Takéto dohody by mali národnému kontaktnému bodu umožniť využívať priestory týchto krajín a mať prístup k sieti TESTA.

e) Zabezpečiť odbornú prípravu o systéme CECIS pre nový personál a naplánovať pravidelné cvičenia pre personál.

f) Na základe štruktúry národnej civilnej ochrany by mal plán kontinuity obsahovať opatrenia na zabezpečenie plynulej komunikácie medzi národným kontaktným bodom a ostatnými príslušnými orgánmi, ktoré sú v prípade potreby oprávnené požiadať o aktiváciu UCPM.

g) V pláne prevádzkovej kontinuity by sa mali zohľadňovať tie vnútroštátne zainteresované strany, ktoré vlastnia a riadia zdroje UCPM, ktoré nepatria do pôsobnosti národného kontaktného bodu, ale ktoré by mohli byť na požiadanie sprístupnené na zásah prostredníctvom UCPM.

39. Plán prevádzkovej kontinuity by mal byť v súlade s odporúčaním Komisie z 29. novembra 2024 o usmerneniach EÚ k podpore hostiteľskej krajiny ([13]), a to najmä pokiaľ ide o aktiváciu UCPM zo strany národného kontaktného bodu a jeho úlohu v rámci podpory hostiteľskej krajiny ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Podpora hostiteľskej krajiny je vymedzená v článku 4 bode 9 rozhodnutia č. 1313/2013/EÚ ako akékoľvek opatrenie vykonávané vo fáze pripravenosti a reakcie zo strany krajiny, ktorá dostáva alebo vysiela pomoc, alebo Komisie, zamerané na odstránenie predvídateľných prekážok medzinárodnej pomoci, ktorá sa poskytuje prostredníctvom mechanizmu Únie. Zahŕňa podporu, ktorú členské štáty poskytujú na účely uľahčenia tranzitu tejto pomoci cez svoje územie.

3.11. **Aktivácia plánu prevádzkovej kontinuity**

40. V závislosti od povahy a rozsahu narušenia by sa v pláne prevádzkovej kontinuity národného kontaktného bodu mali vymedziť jednotlivé úrovne aktivácie vrátane čiastočnej aktivácie, pri ktorej národný kontaktný bod pokračuje v prevádzke zo svojich hlavných priestorov na základe upravených postupov, a úplnej aktivácie, ktorá si vyžaduje presun do alternatívnych priestorov alebo iné alternatívne opatrenia.

41. Kritériá, úrovne aktivácie a spúšťacie faktory, ako aj orgán oprávnený schváliť aktiváciu by mali byť vymedzené na národnej úrovni v súlade so štruktúrou a s prevádzkovým rámcom každého národného kontaktného bodu. Názorný príklad aktivačného toku je uvedený v prílohe V.

42. Postupy aktivácie by mali umožňovať včasnú aktiváciu opatrení na zabezpečenie kontinuity v reakcii na skutočné aj predpokladané narušenia vrátane udalostí, ktoré sa vyskytnú mimo bežného pracovného času, a udalostí, pri ktorých je k dispozícii vopred vydané varovanie.

43. V prípade, že nejaký incident naruší prevádzkovú kontinuitu národného koordinačného bodu a vyvolá tým aktiváciu jeho plánu prevádzkovej kontinuity, mal by národný kontaktný bod zvážiť informovanie ERCC.

3.12. **Odborná príprava, cvičenia a pravidelné testovanie**

44. Plány prevádzkovej kontinuity by mali byť predmetom pravidelnej odbornej prípravy, cvičení a testovania. Odporúča sa organizovať pravidelné osvetové a informačné stretnutia, ako aj odbornú prípravu a cvičenia súvisiace s plánmi prevádzkovej kontinuity. Aj ostatná pravidelná odborná príprava, napríklad zaškoľovanie nového personálu, by mali zahŕňať potrebné prvky plánu prevádzkovej kontinuity. Účasť externých zainteresovaných strán, ktoré by mohlo ovplyvniť narušenie činnosti národného kontaktného bodu, by sa mala zohľadniť aj v rámci pravidelných cielených osvetových a informačných stretnutí, ako aj v rámci cvičení.

45. Plán prevádzkovej kontinuity by sa mal testovať aspoň raz ročne. V prípadoch, keď to odôvodňuje štruktúra národného kontaktného bodu, prevádzkové okolnosti alebo rizikový profil, by sa malo zvážiť častejšie uskutočňovanie testov.

3.13. **Obnova**

46. Hneď ako sa podarí zmierniť negatívne dôsledky rušivej udalosti, národný kontaktný bod by mal k postupnému návratu k bežnej prevádzke pristupovať ako k samostatnej fáze prevádzkovej kontinuity: obnova je fáza, v ktorej národný kontaktný bod prechádza z opatrení na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity späť k bežnej prevádzke, vrátane obnovenia dôležitých (hoci nie kritických) funkcií, ktoré mohli byť dočasne pozastavené.

47. V pláne prevádzkovej kontinuity by sa mali vymedziť podmienky na začatie obnovy, určiť orgán, ktorý je oprávnený schváliť prechod a špecifikovať kroky potrebné na bezpečný návrat k bežnej prevádzke.

48. Vo fáze obnovy je potrebné zohľadniť tieto body:

a) *Overenie podmienok na obnovu*. Pred prechodom by mal národný kontaktný bod zvážiť, či bola príslušná rušivá udalosť vyriešená alebo dostatočne zmiernená; či sú hlavné priestory, systémy IKT a komunikačné kanály opäť plne funkčné a či bola overená integrita databáz a dokumentov. Osobitnú pozornosť treba venovať údajom, ktoré boli počas narušenia replikované, aby sa predišlo strate informácií vygenerovaných v čase, keď boli v platnosti opatrenia na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity.

b) *Postupný prechod späť na kritické funkcie*. kritické funkcie by sa nemali vrátiť späť naraz. Národný kontaktný bod by mal zvážiť ich návrat v opačnom poradí priority, počnúc tými, pri ktorých je krátke prerušenie počas prechodu najviac prijateľné, pričom funkcie s najvyššou prioritou by sa mali zachovať v rámci opatrení na zabezpečenie kontinuity, až kým sa nepotvrdí stabilita bežného prostredia. Počas prechodu by sa mal využívať paralelný prevádzkový režim, aby sa znížilo riziko kaskádového zlyhania.

c) *Obnovenie dôležitých funkcií*. Funkcie, ktoré nie sú kritické a ktoré boli počas narušenia dočasne pozastavené, by sa mali obnoviť až vtedy, keď sa potvrdí, že kritické funkcie fungujú stabilne v rámci bežných postupov. Poradie a tempo obnovovania by sa mali prispôsobiť dostupnosti personálu, pričom treba zohľadniť, že opatrenia na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity často zvyšujú pracovnú záťaž a únavu personálu.

d) *Skontrolujte, či neexistujú ďalšie zraniteľné miesta*. Národný kontaktný bod by mal pred návratom k bežnej prevádzke overiť, či opatrenia na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity nespôsobili vznik ďalších zraniteľných miest.

49. Národný kontaktný bod by mal vykonávať aj tieto činnosti:

a) *Záverečné zhodnotenie po udalosti*. Aby bolo možné zistiť, čo fungovalo a čo nie, mal by národný kontaktný bod naplánovať záverečné zhodnotenie za účasti všetkých kategórií personálu, ktoré sa podieľali na zásahu.

b) *Dokumentácia o incidente*. Národný kontaktný bod by mal vypracovať štruktúrovanú správu o incidente, v ktorej zhrnie priebeh udalostí, aktiváciu opatrení na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity, plnenie kritických funkcií, zistené nedostatky a získané poznatky.

c) *Zahrnutie získaných poznatkov do plánu prevádzkovej kontinuity*. Po každej rušivej udalosti, ktorá vedie k aktivácii plánu prevádzkovej kontinuity, by mal národný kontaktný bod stanoviť vymedzený časový rámec na aktualizáciu plánu, aby sa získané poznatky zapracovali skôr, než sa vytratia z prevádzkovej pamäti. Národný kontaktný bod by preto mal zaviesť postup na sledovanie zistených nedostatkov a nápravných opatrení, ako aj na opätovné testovanie aktualizovaných opatrení vo vhodných prípadoch. V relevantných prípadoch by sa získané poznatky mali premietnuť aj do zlepšení bežnej činnosti národného kontaktného bodu.

3.14. **Komunikačná stratégia**

50. Efektívne riadenie rušivých udalostí zahŕňa komunikáciu a každý národný kontaktný bod by mal vypracovať spoľahlivú komunikačnú stratégiu, v ktorej sa zohľadní zodpovednosť národného kontaktného bodu za všeobecnú komunikáciu aj za krízovú komunikáciu. Touto stratégiou by sa mali riadiť rozhodnutia a opatrenia národného kontaktného bodu v oblasti výmeny informácií počas narušení, pričom by sa malo zabezpečiť, aby všetky zúčastnené alebo dotknuté strany dostali potrebné informácie a v príslušných prípadoch mohli zodpovedajúcim spôsobom konať, čím prispejú k ochrane dobrej povesti organizácie a udržaniu dôvery. Príloha VI obsahuje navrhované body, ktoré by mal národný kontaktný bod zohľadniť pri vypracúvaní spoľahlivej komunikačnej stratégie.

4. **ODPORÚČANIA PRE ORGANIZÁCIU A VYKONANIE ZÁŤAŽOVÉHO TESTU**

51. Komisia odporúča záťažové testovanie národných kontaktných bodov v rámci UCPM. Tento oddiel obsahuje usmernenia k tomu, ako navrhnúť a vyhodnotiť záťažový test.

4.1. **Účel a ciele**

52. Účelom záťažového testu by malo byť posúdenie schopnosti národného kontaktného bodu naďalej plniť svoje kritické funkcie aj za rušivých podmienok. Na tento účel by mal záťažový test mať formu cvičenia v obmedzenom rozsahu, ktorého cieľom je vyhodnotiť existujúce opatrenia na zabezpečenie prevádzkovej kontinuity a plnenie vybraných kritických funkcií národného kontaktného bodu za rušivých podmienok, a to aj testovaním primárnych aj alternatívnych zdrojov.

53. Záťažovým testom by sa mali sledovať tieto všeobecné ciele:

a) preskúmanie, aktualizácia a overenie plánu prevádzkovej kontinuity, ako aj posúdenie odborných znalostí, vybavenia a opatrení národného kontaktného bodu v oblasti prevádzkovej kontinuity;

b) lepšie pochopenie priorít a obmedzení a zmena vnímania v súvislosti s prevádzkovou kontinuitou národného kontaktného bodu;

c) identifikácia slabých miest, medzier, úzkych miest a závislostí, ako aj príležitostí na zlepšenie v pláne prevádzkovej kontinuity a v oblasti zdrojov potrebných na udržanie kritických funkcií, súvisiacej odbornej prípravy, vybavenia a opatrení národného kontaktného bodu;

d) posúdenie schopnosti kritického personálu národného kontaktného bodu na rôznych úrovniach vrátane schopnosti plniť svoje úlohy a povinnosti;

e) posúdenie koordinácie a komunikácie v rámci organizácie a s externými partnermi za rušivých podmienok.

54. Pri plánovaní záťažového testu sa odporúča stanoviť konkrétne ciele, ktoré sú merateľné a v súlade so kritickými funkciami, ktoré sa majú testovať.

55. Cieľom záťažového testu by nemala byť identifikácia hrozieb, ktoré by mohli vyvolať incidenty schopné narušiť bežné fungovanie národného kontaktného bodu.

4.2. **Rozsah**

56. Rozsahom záťažového testu by sa mali stanoviť tieto prvky:

a) konkrétne ciele záťažového testu;

b) kritické funkcie, ktoré sa majú hodnotiť;

c) povaha a trvanie narušenia, ktoré ovplyvňuje kontinuitu prevádzky;

d) príslušné zdroje vrátane personálu a jeho úloh, priestorov, vybavenia a systémov IKT;

e) miera zapojenia externých zainteresovaných strán.

4.3. **Scenár**

57. V rámci prístupu založeného na scenároch by sa mali zohľadňovať dôsledky incidentov (spúšťacích faktorov), ktoré môžu spôsobiť narušenie prevádzky a tým aktivovať plán prevádzkovej kontinuity národného kontaktného bodu. Odporúča sa precvičovať rôzne scenáre a meniť ich zložitosť, čím sa organizácia pripraví na celý rad možných výsledkov. Treba zabezpečiť, aby boli scenáre náročné, ale realistické, a tak poskytli zmysluplný prehľad o účinnosti plánu prevádzkovej kontinuity. V prílohe VII sú uvedené dva príklady scenárov.

58. Národným kontaktným bodom sa odporúča, aby pri aktivácii plánu prevádzkovej kontinuity národného kontaktného bodu vychádzali z tohto neúplného zoznamu spúšťacích faktorov: nedostupnosť priestorov (1), prerušenie dodávok elektriny (2), prerušenie alebo zlyhanie systémov IKT (3) a rozsiahla neprítomnosť personálu a neprítomnosť nedostatkového kritického personálu (4).

a) *Spúšťací faktor 1: Nedostupnosť priestorov*. Budova, v ktorej sídli národný kontaktný bod, utrpela materiálne poškodenie, je nedostupná alebo bola evakuovaná. V dôsledku týchto okolností je na neurčité obdobie nepoužiteľná.

b) *Spúšťací faktor 2: Prerušenie dodávok elektriny*. V dôsledku poruchy v elektrickej sieti zostala budova, v ktorej pôsobí národný kontaktný bod, bez elektriny. Toto narušenie dodávok elektriny trvá dlhšie ako čas prevádzky záložného generátora národného kontaktného bodu, po ktorom treba doplniť palivo. Ak nie je známy presný čas prevádzky generátora na základe palivovej kapacity, malo by sa toto narušenie považovať za časovo neobmedzené.

c) *Spúšťací faktor 3: Porucha alebo zlyhanie systémov IKT*. V dôsledku zlyhania v systéme IKT nie je (nie sú) softvér alebo aplikácia (aplikácie) národného kontaktného bodu schopná (schopné) účinne fungovať. Toto zlyhanie takisto znemožňuje prístup k dôležitým databázam, v dôsledku čoho sú systémy IKT mimo prevádzky na neurčitý čas.

d) *Spúšťací faktor 4: rozsiahla neprítomnosť personálu a neprítomnosť nedostatkového kritického personálu*. Značná časť personálu náhle nie je schopná plniť svoje povinnosti. Tento nedostatok by mohol zahŕňať neprítomnosť nedostatkového kritického personálu a viesť k oneskoreniam alebo narušeniu prevádzky. Očakáva sa, že táto nedostupnosť potrvá dostatočne dlho na to, aby sa prekročila kapacita zostávajúceho personálu pracovať nadčas.

59. V rámci záťažových testov by sa malo postupne skombinovať viacero rušivých udalostí s cieľom posúdiť schopnosť národného kontaktného bodu udržať kritické funkcie počas kaskádových alebo kombinovaných narušení, ktoré súčasne ovplyvňujú viaceré zdroje.

4.4. **Účastníci**

60. Odporúča sa identifikovať účastníkov v súlade s vymedzenými cieľmi, so kritickými funkciami a scenárom záťažového testu.

4.5. **Hodnotenie, identifikácia získaných poznatkov a zavádzanie zlepšení**

61. Pri plánovaní záťažového testu je vhodné zaviesť systém hodnotenia. To pomáha identifikovať medzery a oblasti, v ktorých je potrebné zlepšenie plánu prevádzkovej kontinuity, a zároveň posúdiť celkový úspech cvičenia. Takisto to poskytuje základ pre budúce plánovanie a odbornú prípravu v oblasti prevádzkovej kontinuity národného kontaktného bodu.

62. Odporúča sa systematizovať formát hodnotenia, a to nielen po skutočných udalostiach, ale aj po cvičeniach či odbornej príprave vrátane záťažových testov. Na účely záťažového testu sa národným kontaktným bodom odporúča používať hodnotiacu tabuľku uvedenú v prílohe VIII. V tejto hodnotiacej tabuľke sa navrhuje hodnotiť prevádzkovú kontinuitu z dvoch vzájomne sa dopĺňajúcich hľadísk:

a) dodržiavanie plánu prevádzkovej kontinuity a

b) *udržiavanie kritických funkcií a plnenie vopred stanovených výkonnostných cieľov*.

63. Tabuľka uvedená v prílohe IX má navyše slúžiť ako podpora pre národné kontaktné body pri vypracúvaní hodnotenia, identifikácii získaných poznatkov a navrhovaných zlepšení. Príloha X obsahuje vzor dotazníka určeného na zber spätnej väzby od účastníkov.

64. Členské štáty a štáty, ktoré sa zúčastňujú na UCPM, sa vyzývajú, aby po vykonaní záťažového testu svojho národného koordinačného bodu poskytli ERCC nedôverné informácie o získaných poznatkoch a navrhovaných zlepšeniach.

V Bruseli 29. októbra 2026

Za Komisiu
Hadja LAHBIB
členka Komisie

PRÍLOHA I

Kategórie rušivých udalostí

Na účely prevádzkovej kontinuity a stresového testovania národných kontaktných bodov v rámci UCPM možno identifikovať štyri rôzne kategórie rušivých udalostí:

— *Nedostupnosť priestorov:* Priestory národného kontaktného bodu nemožno ďalej používať v dôsledku fyzického alebo prevádzkového incidentu, ktorý dočasne alebo trvalo bráni vstupu do budovy alebo jej využívaniu alebo ich výrazne obmedzuje. K príkladom takisto patria zablokované hlavné prístupové trasy, fyzické poškodenie blízkych budov a poruchy alebo problémy postihujúce inžinierske stavby a inštalácie, ako je voda, vykurovanie, vetranie alebo bezpečnostné systémy ([1]). Takéto incidenty môžu narušiť aj bežnú činnosť národného kontaktného bodu, a to tak, že si vyžiadajú evakuáciu priestorov, zabránia vstupu do priestorov alebo spôsobia, že sa stanú nepoužiteľnými,

— *prerušenie dodávok elektriny*: Výpadok elektriny, ktorý postihne priestory národného kontaktného bodu. Dlhotrvajúci výpadok dodávok elektriny môže viesť k incidentu týkajúcemu sa zásob paliva pre záložné generátory. Takisto môže mať vplyv na systémy závislé od elektriny vrátane IKT systémov,

— *narušenie alebo výpadok IKT systémov:* softvér alebo aplikácie národného kontaktného bodu nemôžu účinne fungovať. Takýto výpadok môže mať viaceré podoby, ako je strata prístupu v dôsledku problémov s overením, výrazné zhoršenie výkonu, poškodenie alebo nedostupnosť údajov, porucha rozhraní s externými systémami alebo narušenie po aktualizáciách či kyberneticko-bezpečnostnom incidente, a to vrátane prípadov, ako je nelegitímna personifikácia hlavného systému národného kontaktného bodu vedúca k šíreniu zmanipulovaných informácií národným kontaktným bodom,

— *rozsiahla neprítomnosť kritického personálu alebo neprítomnosť nedostatkového kritického personálu*: významný počet členov kritického personálu sa z nejakého dôvodu nemôže dostať do priestorov alebo nemôže pracovať z iných dôvodov. Táto situácia sa ešte zhorší, keď sú kritické funkcie závislé od jednej osoby alebo malej skupiny nedostatkového kritického personálu, ktorej neplánovaná neprítomnosť alebo nedostupnosť spôsobí narušenie.

Tieto štyri kategórie predstavujú rámec na účely pochopenia opatrení potrebných na zmiernenie narušení. K rušivým udalostiam však môžu viesť aj iné incidenty, ako je náhly prílev informácií, ktoré presahujú schopnosť národného kontaktného bodu zvládať ich, alebo šírenie nepravdivých informácií, ktoré si vyžaduje zdroje národného kontaktného bodu na overenie a šírenie správnych informácií.

Rušivé udalosti okrem toho môžu byť prepojené a jedna udalosť môže zároveň ovplyvniť viaceré oblasti. Požiar napríklad môže viesť k tomu, že priestory budú neprístupné, a zároveň spôsobiť aj výpadok elektriny a poškodiť IKT systémy a údaje. Takisto môžu vyplynúť z úmyselného alebo zo zlomyseľného konania vrátane kybernetických incidentov a hybridných činností, ako aj z viacerých súbežných incidentov, čím sa zintenzívni ich celkový vplyv. Národné kontaktné body preto musia vypracovať komplexný plán reakcie, v ktorom sa bude každá kategória riešiť samostatne, zváži sa ich spoločné účinky a zabezpečí sa príprava na možnosť súbežných narušení s cieľom zaistiť kontinuitu ich činností.

([1]) Prerušenie dodávok elektriny a narušenie alebo výpadok IKT systémov sa považujú za odlišné kategórie.

PRÍLOHA II

Príklady cieľov v oblasti prevádzkovej výkonnosti

Spôsobilosť	Orientačný prevádzkový cieľ (posúdi sa a prispôsobí vnútroštátnym požiadavkám)
Prvotné situačné povedomie	do 15 minút
Aktivácia opatrení v oblasti kontinuity	do 30 minút
Zabezpečenie alternatívnej komunikácie	do 30 minút
Zabezpečenie fungovania alternatívneho miesta velenia	do dvoch hodín
Spôsobilosť v oblasti podpory rozhodovania	pokiaľ možno bez prerušenia
Palivová autonómia	minimálne 72 hodín
Autonómia v oblasti potravín a vody	minimálne 72 hodín
Uvedenie systému CECIS do prevádzky	do 60 minút
Prvá prevádzková situačná správa predložená ERCC	v rámci prvého cyklu podávania prevádzkových správ

PRÍLOHA III

Tabuľka na podporu analýzy organizačných postupov

Kritická funkcia 1	*Názov tejto funkcie.*
Opis	*Uveďte opis tejto funkcie vrátane úloh, ktoré zahŕňa.*
Vstupy	*Uveďte vstupy (informácie, súbory údajov, služby, výrobky, zásoby, rozpočtové ustanovenia, vybavenie, IKT systémy a požiadavky na miesto) potrebné na plnenie tejto funkcie a prípadne externé subjekty, ktoré ich poskytujú.*
Výstup	*Uveďte informácie, výrobok/výrobky, službu/služby alebo činnosť/činnosti, ktoré vyplývajú z tejto funkcie, a identifikujte (externú) organizáciu/(externé) organizácie, subjekt/subjekty alebo dotknutú skupinu/dotknuté skupiny, ktoré ich prijímajú.*
Vedenie (validácia alebo overovanie)	*Podľa potreby uveďte pozície, ktoré plnia úlohu validácie alebo overovania potrebnú na plnenie tejto funkcie.*
Kritický personál	*Uveďte pozície členov kritického personálu a prípadne profily, odborné znalosti a odbornú prípravu jeho členov, napríklad bezpečnostnú previerku.*
Zariadenie	*Uveďte fyzické miesto/miesta alebo priestory, odkiaľ sa plní kritická funkcia.*
Vybavenie a systémy	*Uveďte vybavenie, systémy a zásoby potrebné na plnenie tejto funkcie. Môžu zahŕňať zabezpečené priestory, počítače na šifrovanú komunikáciu, videosteny, zasadačky na vysokej úrovni, vybavenie na videokonferenciu a počítače s prístupom k transeurópskym telematickým službám pre správne orgány (TESTA) atď.*
Kľúčové záznamy	*Uveďte údaje a informácie potrebné na plnenie funkcie.*
Závislosť a vzájomná závislosť	*Uveďte vzťahy medzi položkami v predchádzajúcom texte alebo ich usporiadanie a podľa potreby vymedzte povahu vzťahu alebo usporiadania, potrebné kritické služby (napr. dodávky elektriny, IKT atď.), vplyv v prípade prerušenia poskytovania služby alebo dodávok a dohody so subjektmi, ktoré tieto služby alebo dodávky zabezpečujú. V rámci posúdenia by sa takisto mala opisovať vzájomná závislosť vrátane kaskádových účinkov, keď prerušenie poskytovania jednej služby (napríklad dodávok elektriny alebo IKT) ovplyvní iné služby a zosilní tým prevádzkový vplyv.*
Zálohy	*Zoznam alternatívnych zdrojov alebo opatrení, ktoré by sa aktivovali s cieľom pokračovať v činnosti, keby boli hlavné zdroje alebo opatrenia dotknuté rušivou udalosťou.*

PRÍLOHA IV

Usmernenie k uplatňovaniu zmierňujúcich a preventívnych opatrení

V tejto časti sa uvádzajú usmernenia k uplatňovaniu zmierňujúcich a preventívnych opatrení, pričom sú usporiadané podľa kategórie rušivej udalosti. Aby sme sa vyhli opakovaniu, opatrenia, ktoré sa uplatňujú na viacero rôznych kategórií rušivých udalostí, sa podrobne uvádzajú iba raz v prvej uplatniteľnej kategórii.

— nedostupnosť priestorov:

— *Geografické rozdelenie národných kontaktných bodov do dvoch alebo viacerých geograficky samostatných centier, ktoré fungujú súbežne, navzájom si pomáhajú a poskytujú si podporu v prípade preťaženia*. Každé z týchto miest by malo fungovať nepretržite a byť plne vybavené na zvládanie celého pracovného zaťaženia, keby sa druhá lokalita/ostatné lokality stali dočasne nefunkčnými. Lokality by sa navyše mali vyberať na základe analýzy rizík jednotlivých rizikových zón a prístupnosti, pričom primárne a alternatívne lokality by sa mali nachádzať v rôznych rizikových zónach a prístup k nim by mal byť možný po rôznych dopravných trasách. V seizmicky aktívnych oblastiach by sa napríklad lokality mali nachádzať na rôznych tektonických platniach; v záplavových oblastiach by mali byť vo výrazne rozdielnej nadmorskej výške alebo v rôznych povodiach.

— *Presun do alternatívnych priestorov pod vedením orgánu národného kontaktného bodu*. Zvážte stanovenie aspoň dvoch alternatívnych miest. Jedno by sa malo nachádzať v blízkosti hlavných priestorov s cieľom uľahčiť rýchly presun a pokračovanie plnenia kritických funkcií. Druhé by malo byť dosť ďaleko na to, aby sa zabezpečilo, aby významné rušivé udalosti, ako sú záplavy alebo snehové búrky, nepostihli obe lokality súčasne. Zaistite bezpečnosť informácií a komunikácie a kompatibilitu kritického IKT vybavenia a systémov, ako je CECIS alebo vybavenie potrebné na utajovanú komunikáciu, a to v hlavných aj alternatívnych priestoroch.

— *Vopred zabezpečená doprava do alternatívnych priestorov pre kritický personál (aj za nepriaznivých poveternostných podmienok)*. V záujme zaistenia primeraného počtu členov personálu zabezpečte kritickému personálu dopravu pre prípad aktivácie plánu prevádzkovej kontinuity, ktorý by zahŕňal použitie alternatívnych priestorov alebo vzdialených mobilných jednotiek. Zvážte potenciálny vplyv na dopravné trasy, ako je dopravná zápcha a prekážky spôsobené nepriaznivými poveternostnými podmienkami, narušením infraštruktúry, občianskymi nepokojmi alebo inými príčinami.

— *Práca na diaľku (zahŕňajúca flexibilitu úloh, ktoré by sa mohli vykonávať mimo fyzického umiestnenia NKM)*. Identifikujte, ktoré kritické funkcie alebo kroky v rámci kritických funkcií možno vykonávať na diaľku. Mohlo by to byť možné, pretože tieto funkcie/kroky si nevyžadujú vybavenie alebo systémy, ktoré by sa nachádzali výlučne v hlavných fyzických priestoroch. Zvážte vytvorenie plánu alebo systému pre nepredvídané udalosti s cieľom zmeniť štruktúru povinností personálu a umožniť niektorým z nich pracovať z domu, zatiaľ čo iní sa presunú do alternatívnych priestorov.

— *Mobilné riadiace a kontrolné jednotky, ktoré by mohli dočasne poskytnúť priestory pre kritického personálu národného kontaktného bodu*. Tieto jednotky by mali podporovať plnenie kritických funkcií z mobilného prostredia vrátane prístupu k operačným informačným systémom a CECIS. S cieľom zabezpečiť prevádzkovú pripravenosť by sa malo vymedziť ich požadované vybavenie a úroveň sebestačnosti. Mali by byť navrhnuté tak, aby udržiavali činnosti ako dočasná záloha na podporu hlavných priestorov počas vopred určeného obdobia,

— *Aktivácia administratívnych dojednaní s inými orgánmi o využívaní ich priestorov*. Uzavrite dohody s inými orgánmi na celoštátnej alebo nižšej úrovni na účely dočasného spoločného využívania ich priestorov. Posúďte dispozíciu, systémy, vybavenie a bezpečnostné opatrenia potrebné na účinné plnenie kritických funkcií. Zabezpečte, aby boli súčasťou týchto dojednaní pravidelné cvičenia, a vykonávajte skúšky s cieľom potvrdiť pripravenosť a vhodnosť týchto alternatívnych zariadení,

— *Prenesenie funkcií:* zabezpečte, aby boli prijaté príslušné dojednania, a vytvorte systém na delegovanie funkcií na iné vnútroštátne orgány,

— prerušenie dodávok elektriny:

  — *Aktivácia generátorov a zdrojov neprerušovaného napájania*. Zabezpečte primerané generátory a systémy zdrojov neprerušovaného napätia na zaistenie kontinuity kritických funkcií národných kontaktných bodov počas vymedzeného minimálneho obdobia. Ich kapacita by mala byť dostatočná na podporu prevádzkových požiadaviek v prípade dlhších výpadkov elektriny. Generátory a systémy zdrojov neprerušovaného napätia by sa mali pravidelne testovať, aby sa zabezpečila prevádzková pripravenosť.

  — *Opatrenia a dohody s poskytovateľmi, pokiaľ ide o prioritné dodávky paliva*. Opatreniami v oblasti dodávok paliva by sa mali zabezpečiť nepretržité činnosti, pričom by mali byť založené na kapacite skladovania paliva na danom mieste a očakávanej spotrebe paliva. Ďalšie opatrenia môžu zahŕňať dostupnosť mobilných palivových nádrží s čerpacími systémami a/alebo dohody o prioritných dodávkach s poskytovateľmi paliva v okolí.

  — *Energetická nezávislosť a alternatívne zdroje energie pre kritické funkcie*. Národný kontaktný bod by podľa možnosti mal byť schopný fungovať nezávisle od národnej elektrizačnej sústavy. Ak dôjde k niekoľkodňovému výpadku tejto sústavy, čo sa môže stať v prípade veľkých katastrof, kontinuita by sa dala zachovať prostredníctvom diverzifikovaných zdrojov napájania a sebestačnej mikrosústavy: napríklad veternej alebo solárnej mikrosústavy. Zvážte inštaláciu alternatívnych zdrojov energie, ako sú fotovoltické panely s uskladňovaním prostredníctvom batérie primerané na zabezpečenie dodávok pre kritické funkcie národného kontaktného bodu.

  — *Maximalizácia dostupnej kapacity*. Zaveďte interné protokoly na maximalizáciu dostupnej kapacity obmedzením používania vybavenia, ktoré nie je kľúčové, a postupným ukončovaním odberu, ktorý sa nevyžaduje na podporu kritických funkcií, čím predĺžite autonómiu záložných zdrojov napájania bez ďalších investícií.

  — *Presun do alternatívnych priestorov pod vedením orgánu národného kontaktného miesta s dodávkami elektriny* (príslušné odporúčania sa uvádzajú v časti „Nedostupnosť priestorov“)

  — *Práca na diaľku z budovy so zaručenými dodávkami elektriny* (príslušné odporúčania sa uvádzajú v časti „Nedostupnosť priestorov“)

  — *Mobilné veliace a kontrolné jednotky, ktoré sú z hľadiska elektriny sebestačné* (príslušné odporúčania sa uvádzajú v časti „Nedostupnosť priestorov“)

  — *Aktivácia administratívnych dojednaní s inými orgánmi o využívaní ich priestorov so zaručenými dodávkami elektriny* (príslušné odporúčania sa uvádzajú v časti „Nedostupnosť priestorov“)

  — *Prenesenie funkcií* (príslušné odporúčania sa uvádzajú v časti „Nedostupnosť priestorov“)

— Narušenie alebo výpadok IKT systémov:

  — *Redundancia*. Redundanciou sa zabezpečuje, aby zlyhanie jedného komponentu nenarušilo funkciu, ktorú podporuje. Národný kontaktný bod by mal zaviesť redundanciu na doplňujúcich sa úrovniach, a to pokiaľ ide o: i) vybavenie (zdvojené kritické komponenty); ii) pripojiteľnosť (viacerí poskytovatelia a rôzne spôsoby prístupu) a iii) aplikácie a údaje (replikovanie kritických databáz a dokumentov na sekundárne miesto). Opatrenia v oblasti redundancie by mali mať dostatočnú kapacitu na zachovanie činností v prípade výpadku hlavného IKT prostredia a mali by sa pravidelne testovať, aby sa zabezpečila pripravenosť a bezproblémové prepnutie v prípade narušenia. Je potrebné predchádzať spoločným závislostiam s primárnym systémom, ako je rovnaký zdroj napájania, poskytovateľ alebo fyzická infraštruktúra, ktoré by mohli zlyhať súbežne.

  — Optické vedenie je veľmi zraniteľné v prípade posunu zemského povrchu, ktorý môže spôsobiť zoslabenie alebo stratu signálu a výpadky služby. S cieľom zmierniť toto riziko sa ako štandardné opatrenie v oblasti redundancie odporúča po poruche prepnutie na satelit, čím sa záložnej sieti umožní zachovať rovnaké situačné povedomie, ako mala primárna sieť. Geografické zrkadlenie údajov by malo byť v režime aktívne-aktívne, pričom primárne prostredie a záložné prostredie by sa mali synchronizovať, aby obe mohli bezproblémovo prevziať činnosti. Týmto prístupom redundancie a zrkadlenia sa podporuje vysoká dostupnosť a výkonnosť optických sietí.

— *Pravidelné a zabezpečené zálohy údajov vrátane kópií na inom mieste a offline kópií*. Zaveďte a udržiavajte štruktúrovanú politiku záloh všetkých údajov a konfigurácií, ktoré sú kľúčové pre činnosti národného kontaktného bodu. Malo by sa v nej vymedzovať, čo sa zálohuje, ako často, kde sa zálohy uchovávajú (vrátane kópií na inom mieste a offline kópií) a kto zodpovedá za ich správu. Zálohy by mali byť zašifrované a chránené pred neoprávneným prístupom.

— *Alternatívne IKT systémy a komunikačné kanály*. Zabezpečte alternatívne nástroje a kanály, ktoré možno použiť v prípade výpadku primárnych IKT systémov alebo sietí. Môžu zahŕňať satelitnú komunikáciu, vysokofrekvenčné (HF), veľmi vysokofrekvenčné (VHF) alebo ultravysokofrekvenčné (UHF) mobilné rádiové jednotky, analógové telefónne linky, zabezpečené aplikácie na odosielanie a prijímanie správ alebo webové platformy s hostingom mimo hlavnej infraštruktúry. Personál by mal vedieť, kedy a ako prejsť na tieto alternatívy.

— *Núdzové tímy IKT podpory/pohotovostné jednotky technickej reakcie*. Zabezpečte rýchly prístup k IKT podpore, či už interne (v rámci organizácie), alebo zo strany externého poskytovateľa, a to vymedzením jasných opatrení v oblasti dostupnosti a reakcie, aby sa v prípade potreby dala rýchlo zmobilizovať technická pomoc na zabezpečenie rýchlej obnovy IKT systémov.

— *Postupy reakcie na kybernetické incidenty koordinované s vnútroštátnym orgánom pre kybernetickú bezpečnosť*. Zaveďte protokoly koordinácie s vnútroštátnym orgánom pre kybernetickú bezpečnosť vrátane kanálov včasného varovania, postupov spoločnej reakcie na incidenty a jasne vymedzených úloh a povinností pri kybernetickom incidente, ktorý sa dotýka národného kontaktného bodu.

— *Offline kópie zoznamov dôležitých kontaktov, kľúčových postupov a prevádzkových dokumentov*. Informácie, ako sú zoznamy kontaktov, postupy v prípade incidentu a kľúčové vzory, by mali byť dostupné vo formátoch, ktoré možno použiť bez prístupu k hlavným IKT systémom,

— *mobilné veliace a kontrolné jednotky s prístupom k primárnym a záložným IKT systémom* (príslušné odporúčania sa uvádzajú v časti „Nedostupnosť priestorov“),

— *Presun do alternatívnych priestorov pod vedením orgánu národného kontaktného bodu s prístupom k primárnym a záložným IKT systémom* (príslušné odporúčania sa uvádzajú v časti „Nedostupnosť priestorov“).

— *Aktivácia administratívnych dojednaní s inými orgánmi o využívaní ich priestorov s prístupom k IKT systémom* (príslušné odporúčania sa uvádzajú v časti „Nedostupnosť priestorov“)

— Rozsiahla neprítomnosť personálu a neprítomnosť nedostatkového kritického personálu:

— *Riadenie nadčasov (krátkodobé riešenie)*. Zaveďte protokol nadčasov, v rámci ktorého sa vymedzujú tieto prvky: jasné situácie, keď možno použiť nadčasy; kto ich môže povoliť; určené obmedzenia (maximálne trvanie zmeny, maximálny týždenný počet hodín a maximálny počet po sebe nasledujúcich dní); minimálny čas odpočinku medzi zmenami a po dosiahnutí maximálneho týždenného počtu hodín alebo maximálneho počtu po sebe nasledujúcich dní; spravodlivý rotačný systém, aby sa opakovane nežiadali tí istí členovia personálu; systém vedenia záznamov o nadčasových hodinách; vopred určená dodatočná odmena a praktická podpora počas nadčasových hodín (napr. strava, odpočinkové zóny a podľa potreby doprava domov).

— *Prerozdelenie kritických funkcií medzi dostupný personál*. Pripravte opatrenia na nepredvídané udalosti, v rámci ktorých sa vymedzí, ako budú kritické funkcie rozdelené v neprítomnosti kľúčového personálu. To zahŕňa určenie zástupcov v prípade každej kritickej úlohy a podľa možnosti zjednodušenie postupov.

— *Vopred určená skupina vyškoleného personálu v rámci inštitúcie, ktorý bude dostupný v krátkom čase*. Vytvorte systém na mobilizáciu záložného personálu z vopred určenej skupiny, v rámci ktorej sa vymedzia jasné pravidlá týkajúce sa toho, kto a ako môže záložný personál mobilizovať, a to vrátane kritérií aktivácie, komunikačného kanála/komunikačných kanálov na účely mobilizácie, požiadaviek na personál (ako je bezpečnostná previerka, odborná príprava alebo odborné znalosti), ako aj toho, ako sa pristupuje k voľnu alebo nadčasom, a ktorý sa pravidelne preskúmava s cieľom zabezpečiť, aby riadne fungoval. Zabezpečte, aby boli tieto pravidlá dobre známe personálu v danej skupine.

— Túto skupinu možno vytvoriť prostredníctvom: i) krížovej odbornej prípravy personálu z iných útvarov – vykonajte programy krížovej odbornej prípravy, aby rovnaké kritické funkcie dokázali plniť viacerí personál, so zameraním na úlohy považované za úzke miesta a ii) „neaktívnej skupiny“ bývalých kritického personálu národného kontaktného bodu – po uplynutí stanoveného obdobia presuňte personál plniaci úlohy v rámci národného kontaktného bodu do iných útvarov, aby ste vytvorili neaktívnu skupinu záložných personálu. Udržiavaním tejto neaktívnej skupiny sa zabezpečí núdzová personálna kapacita a umožní sa rýchla aktivácia, pričom sa predíde mesiacom odbornej prípravy a bezpečnostných previerok, ktoré sa zvyčajne vyžadujú v prípade takýchto citlivých pozícií. Opatrenia by sa v každom prípade mali formalizovať v záujme zabezpečenia, aby personál patriaci do tejto skupiny neustále mali aktuálne informácie prostredníctvom pravidelnej aktualizačnej odbornej prípravy a mohli sa rýchlo mobilizovať v prípade významnej krízy.

— *Uprednostnenie prijímania personálu.* Nepretržitá prevádzka národných kontaktných bodov si vyžaduje stabilný počet personálu. Národný kontaktný bod môže zvážiť uprednostnenie prijímania personálu na pozície, ktoré podporujú kritické funkcie, a očakávanie predvídateľných prípadov nedostatku personálu (napríklad súčasné odchody do dôchodku alebo uplynutie platnosti zmlúv na dobu určitú) s cieľom začať prijímanie personálu v dostatočnom predstihu. Opatrenia môžu zahŕňať vypracovanie zrýchlených postupov prijímania. Stabilitu personálu môže navyše ďalej podporiť ďalšia odborná príprava existujúceho personálu, a to umožnením internej mobility, rozvoja zručností a nástupníctva v rámci kritických funkcií.

— *Investovanie do udržania kritického personálu.* V záujme udržania personálu pracujúceho v národných kontaktných bodoch by sa mala motivácia podporovať prostredníctvom kombinácie výhod a stimulov. Nepeňažné stimuly môžu zahŕňať predĺženú dovolenku po určitom čase v zamestnaní, flexibilné rozpisy služieb pri splnení minimálnych požiadaviek na pokrytie služieb, odpočinkové zóny na pracovisku, opatrenia na podporu rodín (napríklad prístup k starostlivosti o deti) a prístup k zľavneným alebo bezplatným službám, ako je verejná doprava, zdravotná starostlivosť a kultúrne alebo športové zariadenia.

— *Podpora rodín kritického personálu.* Dostupnosť kritického personálu môže závisieť od ich rodín, najmä v prípade, keď sú ohrozené alebo ponechané bez dozoru. Vo vhodných prípadoch zvážte zavedenie opatrení na ochranu rodín kritického personálu národného kontaktného bodu, pričom uprednostnite ich bezpečnosť, aby personál mohol naďalej pracovať.

— *Predchádzanie úzkym miestam personálnej kapacity delegovaním právomoci a podporou spoločnej zodpovednosti.* Zabezpečte jasné povinnosti a úlohy. Zaveďte protokoly na delegovanie právomoci. Identifikujte nástupcov spolu s ich pozíciami, ktorí by zastúpili osoby s rozhodovacou právomocou zodpovedné za kritické funkcie v prípade ich nedostupnosti. Vymedzte okolnosti, za ktorých by prevzali tieto úlohy, a poradie, v akom by sa tak stalo. Keď to rozhodnutie a povinnosti umožňujú, zabezpečte budovanie kapacít a pravidelnú odbornú prípravu v záujme prevzatia právomoci v prípade narušenia. Zvážte, či sú distribúcia alebo rozdelenie povinností medzi viacerých členov personálu v rámci rotačného systému realizovateľné a užitočné na predchádzanie úzkym miestam. Zvážte udržiavanie aktualizovanej príručky pre nový personál, ktorá má menej skúseným kolegom umožniť samostatne zvládať širokú škálu úloh pri súčasnom zabezpečení súladu so zavedenými normami a protokolmi.

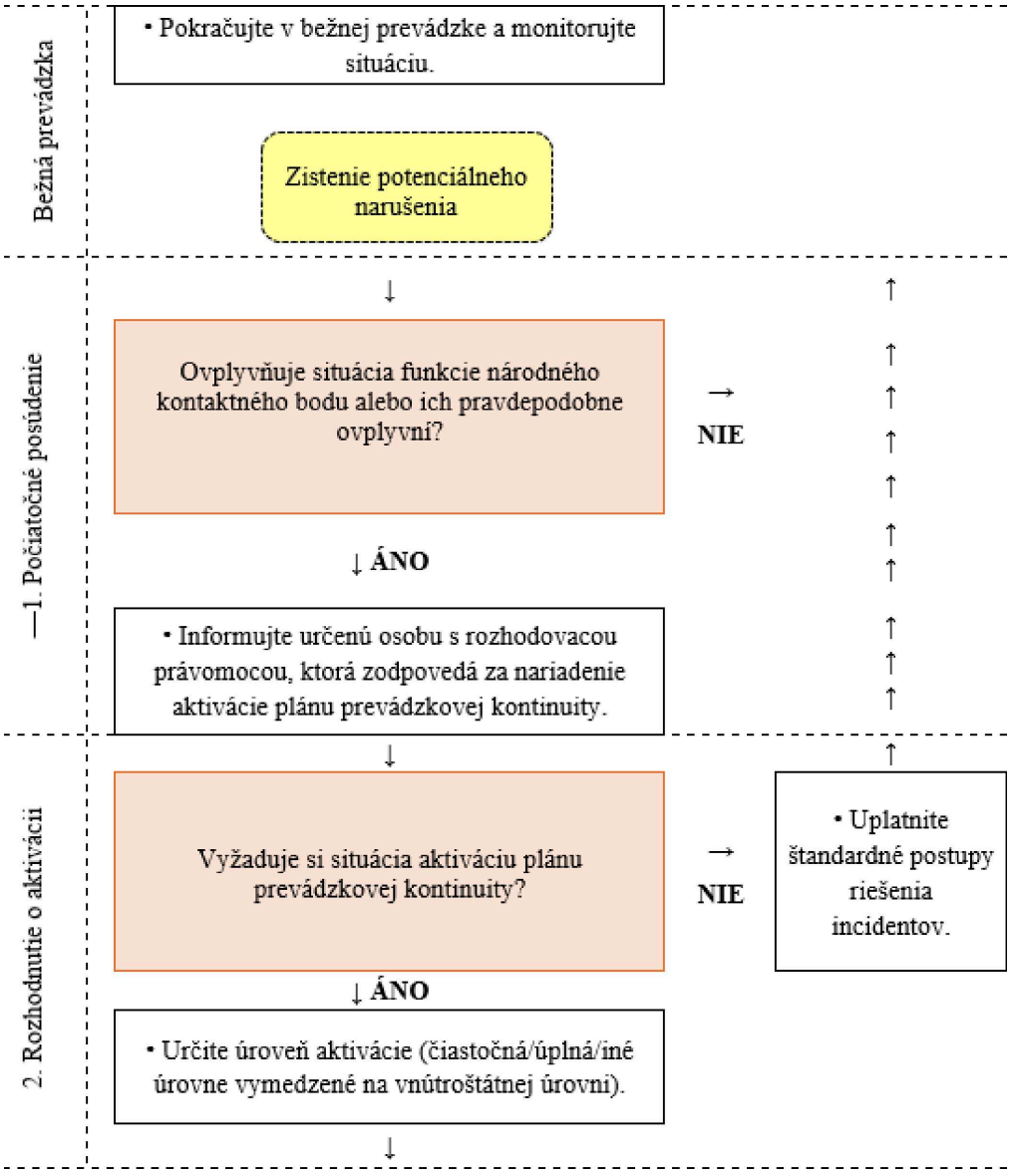
PRÍLOHA V

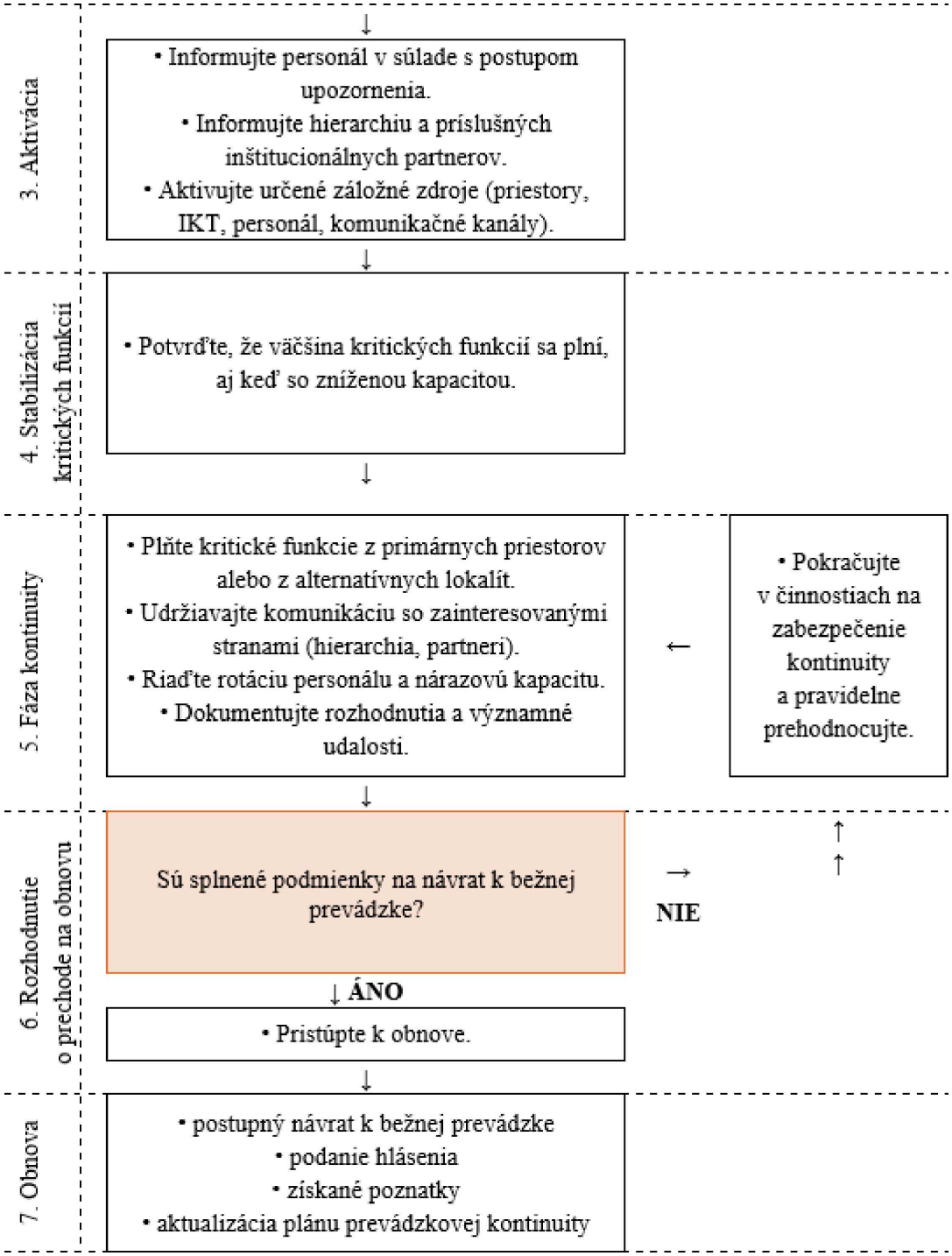
Prevádzkové referenčné nástroje

V tejto prílohe sa poskytuje prevádzkový referenčný nástroj, ktorého používanie by mali národné kontaktné body zvážiť pri vypracúvaní alebo preskúmavaní svojho plánu prevádzkovej kontinuity.

Ilustračný postup aktivácie

Nasledujúci postup je príkladom toho, ako možno zorganizovať aktiváciu plánu prevádzkovej kontinuity od okamihu, keď sa zistí potenciálne narušenie, až do chvíle, keď sa národný kontaktný bod dostane do fázy stabilnej kontinuity. Nie je založený na predpísaných časových rámcoch, ale na okamihoch, keď treba prijať rozhodnutie.




3. Aktivácia
• Informujte personál v súlade s postupom upozornenia.
• Informujte hierarchiu a príslušných inštitucionálnych partnerov.
• Aktivujte určené záložné zdroje (priestory, IKT, personál, komunikačné kanály).
4. Stabilizácia kritických funkcií
• Potvrďte, že väčšina kritických funkcií sa plní, aj keď so zníženou kapacitou.
5. Fáza kontinuity
• Plňte kritické funkcie z primárnych priestorov alebo z alternatívnych lokalít.
• Udržiavajte komunikáciu so zainteresovanými stranami (hierarchia, partneri).
• Riaďte rotáciu personálu a nárazovú kapacitu.
• Dokumentujte rozhodnutia a významné udalosti.
• Pokračujte v činnostiach na zabezpečenie kontinuity a pravidelne prehodnocujte.
6. Rozhodnutie o prechode na obnovu
Sú splnené podmienky na návrat k bežnej prevádzke?
NIE
ÁNO
• Pristúpte k obnove.
7. Obnova
• postupný návrat k bežnej prevádzke
• podanie hlásenia
• získané poznatky
• aktualizácia plánu prevádzkovej kontinuity

PRÍLOHA VI

Kľúčové body, ktorými sa treba zaoberať pri vypracúvaní komunikačnej stratégie ([1])

— Identifikujte rôzne cieľové skupiny v komunikačnej zodpovednosti organizácie, ktoré by potenciálne mohli byť dotknuté narušením činností národného kontaktného bodu alebo by ich bolo treba informovať v prípade, že v organizácii dôjde k rušivej udalosti, vrátane:

  a) vyšších úrovní organizácie vrátane úrovne prijímania rozhodnutí;

  b) personálu organizácie;

  c) zainteresovaných strán, ktoré poskytujú vstupy na účely kritických funkcií organizácie;

  d) zainteresovaných strán, ktoré prijímajú výstupy kritických funkcií organizácie;

  e) médií;

  f) širokej verejnosti.

— V prípade každej cieľovej skupiny vymedzte účel komunikácie v prípade rušivej udalosti. Každá skupina by si mohla vyžadovať iný druh, formát a obsah informácií. Líšiť by sa mohol aj používaný komunikačný kanál/používané komunikačné kanály.

— Sformulujte vopred určené správy, ktoré sú jasné, výstižné a konzistentné v prípade všetkých príjemcov, kanálov aj v priebehu času. Zabezpečte, aby boli prispôsobené cieľovej skupine, na ktorú sa zameriavajú, a uspokojovali ich špecifické informačné potreby.

— Pri každej cieľovej skupine určite alternatívne komunikačné kanály s cieľom zabezpečiť účinnú komunikáciu v prípade, že by malo narušenie vplyv na štandardné kanály.

— Proaktívne informovanie považujte za lepší prístup ako reaktívne informovanie.

— Ak komunikačná stratégia zahŕňa možnosť šírenia správ prostredníctvom verejnej televízie a rozhlasu, koordinujte načasovanie týchto správ so spravodajským vysielaním, aby sa zabezpečila účinná integrácia a rozsiahle šírenie medzi obyvateľmi.

— V rámci komunikačnej stratégie zvážte, že vopred priradíte úlohu manažéra informácií k určitej pozícii a vymedzíte jeho úlohy pred rušivou udalosťou, počas nej a po nej.

([1]) V rámci týchto navrhovaných bodov na účely vypracovania komunikačnej stratégie sa nezohľadňuje riadenie mylných informácií alebo dezinformácií.

PRÍLOHA VII

Príklady scenárov

Príklad scenára 1

Čo: *Výpadok elektriny nasledovaný stratou údajov*

Kde: *Výpadok elektriny postihne oblasť, kde sa nachádzajú hlavné priestory národného kontaktného bodu*

Trvanie: *24 hodín*

Opis: *Opravy v blízkosti priestorov národného kontaktného bodu spôsobili poškodenie elektrickej distribučnej sústavy. Náhly výpadok elektriny spôsobil poškodenie počítačových systémov národného kontaktného bodu, čo viedlo k strate údajov. Očakáva sa, že práce na obnovení dodávok elektriny potrvajú 24 hodín. Výpadok v IKT oblasti trvá 24 hodín.*

Príklad scenára 2

Čo: *Nedostupnosť priestorov v dôsledku dlhodobého výskytu snehu*

Kde: *Dotknutá je celá oblasť, kde sa nachádzajú priestory národného kontaktného bodu*

Trvanie: *Viac než týždeň*

Opis: *Oblasť, kde sa nachádzajú priestory národného kontaktného bodu, zasiahla silná snehová búrka, v dôsledku čoho nie sú dostupné cestnou ani verejnou dopravou. Sneženie je také rozsiahle, že snežné pluhy nepostačujú na odhrnutie všetkých hlavných ciest v priebehu prvých 24 hodín, pričom sa uprednostňuje prístup do nemocnice. Obyvateľstvo sa žiada, aby sa vyhýbalo cestám. Počas najmenej 48 hodín sa do zariadenia národného kontaktného bodu nemožno dostať verejnou dopravou ani súkromným vozidlom. Studená vlna v oblasti pokračuje viac než týždeň a sneh na vedľajších cestách pretrváva jeden týždeň. V dôsledku toho sa tretina personálu, ktorý mal v nadchádzajúcich dňoch pracovať, týždeň nedostane do práce, pretože miesto pobytu jeho členov je odľahlé a vedľajšie cesty sa odhŕňajú ako posledné.*

Kritický personál pracujúci v deň sneženia okrem toho na prvých 48 hodín uviazol v priestoroch národného kontaktného bodu. Približne tretina už dosiahla maximálny počet hodín, ktoré v ten týždeň môže odpracovať, a ďalšia tretina túto hranicu dosiahne do 24 hodín. V zmysle právnych predpisov preto má nárok na primeraný odpočinok. Takisto potrebuje podporu, pokiaľ ide o základné potreby (potraviny, osobná hygiena), a v niektorých prípadoch opatrenia na podporu rodín a/alebo evakuáciu.

PRÍLOHA VIII

Navrhovaný rámec hodnotenia stresového testu

Výsledok stresového testu by sa mal posudzovať na základe dvoch samostatných, no doplňujúcich sa rozmerov:

— *Súlad s plánom prevádzkovej kontinuity*. V rámci tohto rozmeru by sa mal posudzovať rozsah, v akom národný kontaktný bod počas stresového testu vykonal uplatniteľné opatrenia v oblasti prevádzkovej kontinuity vrátane rozhodovacích štruktúr na účely aktivácie, stupňovania a obnovy, internej a externej koordinácie a komunikácie, opatrení na presun a využívania záložných zdrojov.

— *Zachovanie kritických funkcií a plnenie vopred stanovených merateľných cieľov v oblasti prevádzkovej výkonnosti*. V rámci tohto rozmeru by sa malo posudzovať, či boli kritické funkcie národného kontaktného bodu zachované alebo obnovené v prijateľných vopred vymedzených lehotách, či došlo k negatívnym účinkom na iné ako kritické funkcie národného kontaktného bodu a či sa pri stresovom teste splnili vopred vymedzené merateľné výkonnostné ciele. Príklady cieľov v oblasti prevádzkovej výkonnosti sa uvádzajú v prílohe II.

Tieto dva rozmery by sa mali posudzovať samostatne s cieľom presnejšie identifikovať potrebné zlepšenia. Týmto rozlišovaním sa prispieva k zabezpečeniu, aby sa súlad s plánom prevádzkovej kontinuity posudzoval oddelene od účinnosti prevádzkových výsledkov. V hodnotiacej správe by sa mal výsledok prezentovať vo forme dvoch doplňujúcich sa hodnôt: jedna by mala odzrkadľovať súlad s plánom prevádzkovej kontinuity a druhá zachovanie kritických funkcií a plnenie vopred stanovených merateľných cieľov v oblasti prevádzkovej výkonnosti.

Hodnotiaca tabuľka na účely posúdenia súladu s plánom prevádzkovej kontinuity

Hodnotenie (0 – 3)	Opis
0: Nesúlad	*Z testu vyplynulo, že súlad s opatreniami v oblasti prevádzkovej kontinuity je malý alebo úplne chýba. Hlavné postupy chýbali, boli vykonané nesprávne alebo sa ignorovali.*
1: Čiastočný súlad	*Niektoré body opatrení v oblasti kontinuity sa uplatnili, ale iné dôležité body sa neuplatnili správne, uplatnili sa príliš neskoro alebo sa v praxi ukázali ako nedostatočné. Testom sa zistili značné slabé stránky a dôležité príležitosti na zlepšenie plánu.*
2: Celkový súlad iba s malými odchýlkami	*Stresový test sa vo všeobecnosti vykonal v súlade s plánom prevádzkovej kontinuity. Odchýlky od plánu boli obmedzené. Testom sa zistili isté slabé stránky a príležitosti na zlepšenie plánu.*
3: Úplný súlad	*Plán prevádzkovej kontinuity sa počas stresového testu dodržal v celom rozsahu.*

Hodnotiaca tabuľka na účely posúdenia zachovania kritických funkcií a plnenia vopred stanovených merateľných cieľov v oblasti prevádzkovej výkonnosti

Hodnotenie (0 – 3)	Opis
0: Nedosiahnuté	*Plnenie kritických funkcií národného kontaktného bodu bolo prerušené alebo sa oneskorilo nad rámec prijateľných vopred vymedzených lehôt. Iné ako kritické funkcie národného kontaktného bodu boli výrazne a negatívne dotknuté. Vopred stanovené merateľné výkonnostné ciele sa nesplnili.*
1: Dosiahnuté s veľkými problémami	*Jedna alebo viaceré kritické funkcie boli obnovené až po výraznom oneskorení presahujúcom prijateľné lehoty. Stresový test takisto mohol spôsobiť príslušné narušenie alebo negatívne ovplyvniť iné funkcie národného kontaktného bodu. Vopred stanovené merateľné výkonnostné ciele sa splnili len čiastočne alebo s veľkými problémami.*

Hodnotenie (0 – 3)	Opis
2: Dosiahnuté s malými odchýlkami.	*Kritické funkcie sa zachovali alebo obnovili v prijateľných medziach tolerancie (pričom vopred vymedzené prijateľné lehoty boli prekročené v obmedzenom rozsahu) bez významného vplyvu na iné funkcie národného kontaktného bodu. Vopred stanovené merateľné výkonnostné ciele boli zväčša splnené a pozorovali sa len malé odchýlky od stanovených hraníc.*
3: Úplne dosiahnuté.	*Kritické funkcie, na ktoré sa vzťahoval stresový test, boli zachované alebo obnovené bez oneskorenia, ktoré by prekračovalo vopred vymedzené prijateľné lehoty, a bez negatívneho vplyvu na iné funkcie národného kontaktného bodu. Vopred stanovené merateľné výkonnostné ciele boli v plnej miere splnené.*

PRÍLOHA IX

Hodnotenie stresového testu, identifikácia získaných poznatkov a navrhované zlepšenia ([1])

V rámci postupu hodnotenia je vhodné identifikovať stratégie na zlepšenie oblastí, ktoré boli počas stresového testu riešené nedostatočne. Národné kontaktné body by okrem toho mali zvážiť začlenenie úspešných bodov, ktoré sa ukázali počas testu, ale v súčasnom pláne prevádzkovej kontinuity zahrnuté nie sú.

Cieľom tejto tabuľky je uľahčiť zostavenie a zosúladenie hodnotenia, identifikáciu získaných poznatkov a navrhovaných zlepšení po vykonaní stresového testu.

Súlad s plánom prevádzkovej kontinuity.	*Hodnotenie (0 – 3):* … *Opis*…
Zachovanie kritických funkcií a plnenie vopred stanovených merateľných cieľov v oblasti prevádzkovej výkonnosti.	*Hodnotenie (0 – 3):* … *Opis*…
Zistenia a poznámky	…
Identifikované nedostatky a získané poznatky	…
Navrhované zlepšenia	…
Opatrenia potrebné na vykonanie	…

([1]) Táto hodnotiaca tabuľka je založená na súbore nástrojov na zabezpečenie kontinuity, ktorý vytvorila Federálna agentúra USA pre riadenie núdzových situácií (FEMA) na podporu komunít a miestnych orgánov/organizácií pri vytváraní programov prevádzkovej kontinuity a ktorý bol prispôsobený na účely stresového testu.

PRÍLOHA X

Formulár spätnej väzby účastníkov

Tento dotazník sa odporúča ako vzor na získanie spätnej väzby od účastníkov stresového testu. Otázky by mali byť prispôsobené konkrétnemu rozsahu a zameraniu stresového testu. Zber odpovedí účastníkov stresového testu, pozorovateľov alebo personálu zúčastnených na skutočných rušivých udalostiach na tieto alebo podobné otázky môže prispieť k identifikácii získaných poznatkov a nedostatkov, ktoré potom možno použiť na aktualizáciu plánu prevádzkovej kontinuity národného kontaktného bodu.

Aktivácia plánu prevádzkovej kontinuity:

— Dodržali sa zavedené protokoly?

— Ak nie, čo bolo dôvodom odchýlky? Bolo to spôsobené chybou/problémom alebo pozitívnou/optimalizačnou úpravou?

— Do akej miery boli protokoly vykonané efektívne?

— Aké problémy sa vyskytli?

— Bola komunikácia počas aktivácie jasná a účinná?

— Došlo k včasnému informovaniu a mobilizácii všetkých členov kritického personálu?

Pokračovanie činností, kontinuita a plnenie kritických funkcií:

— Ako dlho trvala obnova kritických funkcií, za ktoré zodpovedáte?

— Boli všetky kritické funkcie plnené efektívne a v očakávaných časových rámcoch? Posúďte kvalitu výstupov dosiahnutých v podmienkach testu.

— Došlo k značnému oneskoreniu alebo neefektívnosti pri plnení týchto funkcií?

— Bolo počas testu potrebné niektoré kritické funkcie uprednostniť?

— Ako sa o uprednostnení rozhodlo a ako sa oznámilo?

— Bolo uprednostnenie účinné na účely zabezpečenia kontinuity a účinnosti?

Vybavenie a IKT systémy:

— Bolo všetko potrebné záložné vybavenie dostupné a plne funkčné?

— Boli záložné systémy dodávok elektriny otestované a plne funkčné?

— Boli záložné komunikačné nástroje a kanály otestované a plne funkčné?

— Boli ďalšie kritické služby a zásoby dostupné, otestované a v plnej prevádzke?

— Zistili sa nejaké oneskorenia či neefektívnosť spôsobené IKT systémami?

— Do akej miery boli problémy vyriešené účinne?

Alternatívne zariadenia:

— Je alternatívne miesto z hľadiska veľkosti, dispozície a vybavenia primerané na to, aby ste tam mohli dlhodobo pracovať (niekoľko dní)? Ak nie, prečo a ako by sa to mohlo zlepšiť?

Komunikácia a koordinácia:

— Boli všetci účastníci vrátane hierarchie a príslušných tímov alebo kolegov primerane informovaní?

— Bola počas testu účinne udržiavaná interná komunikácia a koordinácia vrátane komunikácie a koordinácie s hierarchiou?

— Bola počas testu účinne udržiavaná komunikácia a koordinácia s ERCC?

— Vo vhodnom prípade do akej miery bola účinná komunikácia s ERCC zo záložného miesta?

— Ako sa počas presunu alebo narušenia vymieňali a dokumentovali informácie?

Odborná príprava a blaho personálu:

— Myslíte si, že ste boli na test dobre pripravení na základe odbornej prípravy v oblasti prevádzkovej kontinuity pred daným testom?

— Boli ste dobre informovaní o teste po jeho začatí?

— Boli počas testu jasné úlohy?

— Bol test užitočný na účely odbornej prípravy personálu?

— Vzali sa do úvahy vaše osobné a rodinné potreby, napríklad vaša potreba dopravy, odpočinku, vody alebo potravy?

Iné všeobecné pripomienky:

— Ktoré aspekty testu boli najúspešnejšie?

— Aké hlavné problémy sa vyskytli?

— Splnil test svoje ciele?

— Ako na základe skúseností z testu hodnotíte schopnosť národného kontaktného bodu ďalej fungovať v podmienkach tohto testu počas jedného týždňa?

— Uveďte možné ďalšie zdroje alebo podporu potrebné v prípade podobnej rušivej udalosti, ktorá by trvala dlhšie ako test.

— Uveďte zlepšenia na účely budúcej odbornej prípravy a testov.