Uradni list
Evropske unije

SL
Serija C

C/2026/5593

6.11.2026

PRIPOROČILO KOMISIJE

z dne 29. oktobra 2026

o smernicah za neprekinjeno delovanje in stresno testiranje za nacionalne kontaktne točke v okviru mehanizma Unije na področju civilne zaščite

(C/2026/5593)

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Sklepa št. 1313/2013/EU Evropskega parlamenta in Sveta ([1]) z dne 17. decembra 2013 o mehanizmu Unije na področju civilne zaščite in zlasti člena 7 Sklepa,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) V skladu s členom 196(1), točka (b), Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) Unija spodbuja hitro in učinkovito operativno sodelovanje v Uniji med nacionalnimi službami civilne zaščite.

(2) Unija ima na področju civilne zaščite podporno pristojnost, kot je določeno v točki (f) člena 6 PDEU.

(3) Mehanizem Unije na področju civilne zaščite (UCPM), vzpostavljen s Sklepom št. 1313/2013/EU, je namenjen krepitvi sodelovanja med Unijo in državami članicami ter olajševanju usklajevanja na področju civilne zaščite, da bi se izboljšala učinkovitost sistemov za preventivo pred naravnimi nesrečami in nesrečami, ki jih povzroči človek, ter za pripravljenost in odziv nanje.

(4) Unija je bila v zadnjih letih priča več pomembnim motnjam, zlasti posledicam pandemije COVID-19, vojne agresije Rusije proti Ukrajini, velikim motnjam delovanja informacijske tehnologije leta 2024, neurju Éowyn na Irskem januarja 2025 in izpadu električne energije na Iberskem polotoku leta 2025. Motnje lahko preprečijo ali zadržijo delovanje sistemov civilne zaščite, ki bi morali delovati 24 ur na dan vse dni v letu.

(5) V členu 7 Sklepa št. 1313/2013/EU je določeno, da Center za usklajevanje nujnega odziva (ERCC) zagotavlja operativne zmogljivosti neprekinjeno 24 ur na dan, sedem dni v tednu, ter ga države članice in Komisija uporabljajo za izpolnjevanje ciljev UCPM. V členu 3 Izvedbenega sklepa Komisije (EU) 2025/704 ([2]) je ob tem določeno, da vsaka država članica določi nacionalno kontaktno točko za ERCC, ki je na voljo neprekinjeno 24 ur na dan, sedem dni v tednu.

(6) Komisija je v svojem priporočilu z dne 8. februarja 2023 o ciljih Unije za odpornost na nesreče ([3]) pozvala ERCC in organe civilne zaščite v državah članicah in sodelujočih državah v UCPM naj v okviru svojih pristojnosti okrepijo svoje zmogljivosti za načrtovanje za neprekinjeno delovanje. Določa tudi, da bi moral UCPM podpirati izvajanje stresnih testov za preverjanje neprekinjenega delovanja centrov za operacije v izrednih razmerah ter sodelovati z državami članicami pri nadaljnjem ukrepanju na podlagi pridobljenih izkušenj in priporočil. Stresno testiranje centrov za operacije v izrednih razmerah v Evropi je bilo tudi vodilna pobuda v okviru cilja št. 5 z naslovom Zagotavljanje zanesljivega sistema civilne zaščite, kot je opisano v sporočilu Komisije o ciljih Evropske unije za odpornost na nesreče ([4]).

([1]) UL L 347, 20.12.2013, str. 924, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
([2]) Izvedbeni sklep Komisije (EU) 2025/704 z dne 10. aprila 2025 o določitvi pravil za izvajanje Sklepa št. 1313/2013/EU Evropskega parlamenta in Sveta o mehanizmu Unije na področju civilne zaščite ter razveljavitvi izvedbenih sklepov Komisije 2014/762/EU in (EU) 2019/1310 (UL L, 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
([3]) UL C 56, 15.2.2023, str. 1.
([4]) Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij Cilji Evropske unije za odpornost na nesreče: Skupno ukrepanje za prihodnje izredne razmere (COM(2023) 61 final z dne 8. februarja 2023).

(7) Ta prizadevanja so usklajena z drugimi okviri, namenjenimi krepitvi odpornosti, vključno z evropsko strategijo za unijo pripravljenosti ([5]) in Natovimi osnovnimi zahtevami glede nacionalne odpornosti ([6]). Natančneje, ukrep 51 v okviru strategije poziva k sprejetju „smernic za ‚stresno testiranje' centrov za odzivanje na izredne razmere in kriznih centrov po vsej EU".

(8) V zvezi s tem se je treba osredotočiti na neprekinjeno delovanje nacionalnih kontaktnih točk UCPM in povečati njihovo odpornost, da bi lahko ostale operativne tudi med motnjami, in sicer s krepitvijo njihovih načrtov in praks za neprekinjeno delovanje s sistematičnim ocenjevanjem in stresnim testiranjem.

(9) Poleg tega odzivne zmogljivosti, ki bi se lahko na prošnjo dale na voljo za intervencije prek UCPM, morda niso v pristojnosti nacionalne kontaktne točke. Zagotavljanje komunikacije s subjekti, ki upravljajo navedene zmogljivosti, med motnjami je bistveno za neprekinjeno delovanje UCPM.

(10) Ureditve za zagotavljanje neprekinjenega delovanja zlahka ostanejo neopažene, dokler ne pride do motnje. Take motnje ne izhajajo nujno iz večjih kriz ali izrednih razmer, temveč lahko do njih pride tudi zaradi manjših incidentov ali neoptimalnih razmer oziroma njihovega zanemarjanja. Za zagotovitev informiranega odločanja o preventivnih in blažitvenih ukrepih je treba pri načrtovanju za neprekinjeno delovanje nacionalne kontaktne točke opredeliti morebitne vzroke motenj, ki vplivajo na bistvene funkcije nacionalne kontaktne točke ([7]). Poleg tega se osebje, ki dela v izmenah, ki zagotavljajo delovanje 24 ur na dan vse dni v letu, sooča z edinstvenimi psihosocialnimi izzivi in izzivi za dobro počutje, vključno z zdravstvenimi težavami zaradi nočnih izmen, stresom, povezanim z delom, in ločenostjo od družine. Če se te težave ne rešujejo, lahko prispevajo k izgorelosti ter hitremu menjavanju in možnemu pomanjkanju osebja.

(11) Ureditve za neprekinjeno delovanje bi morale ostati učinkovite ne glede na naravo ali vzrok motnje, ki je lahko posledica naravnih nevarnosti, nesreč, tehničnih okvar, človeške napake, nedelovanja infrastrukture ali izpadov komunalnih storitev, obsežne nerazpoložljivosti osebja, namernih ali zlonamernih dejanj, vključno s kibernetskimi incidenti in hibridnimi dejavnostmi, ali katerega koli drugega vzroka.

(12) Nacionalne kontaktne točke s pripravo na potencialne motnje povečujejo svojo sposobnost hitrega in učinkovitega odzivanja ter zmanjšujejo trajanje in vpliv motenj. Ta priprava ne zagotavlja le, da se lahko delovanje ponovno začne v sprejemljivem časovnem okviru, temveč tudi omejuje negativne posledice za deležnike in zunanje akterje, ki so odvisni od dejavnosti nacionalne kontaktne točke, ter varuje poslanstvo in ugled organizacije.

(13) Motnje, ki so posledica kibernetskih incidentov, imajo posebne značilnosti, ki jim je treba nameniti posebno pozornost; za razliko od drugih groženj za neprekinjeno delovanje so lahko namerne, se lahko širijo prek medsebojno povezanih sistemov ter lahko ogrozijo celovitost ali zaupnost podatkov in komunikacij, ne le njihovo razpoložljivost.

(14) Redno usposabljanje, vaje in posodabljanje so bistvenega pomena za učinkovit program neprekinjenega delovanja. Pogosteje kot se vadi izvajanje načrta za neprekinjeno delovanje, bolje je organizacija pripravljena, saj vaje pomagajo pri prepoznavanju vrzeli in seznanjanju osebja s postopki. Dobro usposobljeno osebje, ki jasno razume svoje naloge in odgovornosti, je med motnjami uspešnejše. Podobno vključevanje deležnikov v vaje zagotavlja, da razumejo komunikacijske protokole in vedo, kaj lahko pričakujejo med dejanskimi motnjami.

(15) Vaje, stresni testi in dejanski incidenti zagotavljajo dragocene izkušnje. Da bi načrt za neprekinjeno delovanje ostal veljaven, bi ga bilo treba redno posodabljati, da bi vključeval izkušnje, pridobljene z usposabljanjem, vajami, stresnimi testi, dejanskimi dogodki in tehnološkim napredkom.

([5]) Skupno sporočilo Evropskemu parlamentu, Evropskemu svetu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij o evropski strategiji za unijo pripravljenosti (JOIN(2025) 130 final z dne 26. marca 2025).

([6]) Zaveza za okrepitev odpornosti, ki so jo sprejeli voditelji držav in vlad, ki so se udeležili srečanja Severnoatlantskega sveta v Varšavi 8. in 9. julija 2016.

([7]) Primeri vključujejo posodobitve programske opreme, spremembe domene službene elektronske pošte brez obvestila, posodobitve kontaktnih podatkov brez obvestila, vztrajno pomanjkanje osebja ali hkratno upokojitev velikega dela kritičnega osebja, katerega zamenjava se ne more začeti pred datumom upokojitve.

(16) Če je nacionalna kontaktna točka del subjekta, ki spada na področje uporabe veljavnih določb Direktive (EU) 2022/2555 Evropskega parlamenta in Sveta ([8]), bi bilo treba pri izvajanju ukrepov za obvladovanje tveganj na področju kibernetske varnosti upoštevati izkušnje, pridobljene pri stresnem testiranju, zlasti v zvezi z neprekinjenim delovanjem, upravljanjem rezervnih ureditev, ponovno vzpostavitvijo delovanja po nesreči in kriznim upravljanjem.

(17) Zagotavljanje neprekinjenega delovanja pristojnega nacionalnega organa civilne zaščite presega delovanje njegove nacionalne kontaktne točke. Zato lahko to priporočilo služi tudi kot dragocen vir za razvoj neprekinjenega delovanja v nacionalnih organizacijah in sistemih civilne zaščite v skladu z uvodno izjavo 7 Sklepa št. 1313/2013/EU.

(18) To priporočilo bi moralo biti celovito in bi moralo odražati raznolikost struktur in funkcij nacionalnih kontaktnih točk v državah članicah in sodelujočih državah v UCPM. Uporabljati bi ga bilo treba prožno in prilagajati mandatu, razmeram, okoliščinam in operativnemu okviru posamezne nacionalne kontaktne točke, saj ima vsaka nacionalna kontaktna točka različne značilnosti, deluje v drugačnem pravnem okviru in se sooča z različnimi izzivi, zaradi katerih so lahko potrebni prilagojeni pristopi za zagotovitev neprekinjenega delovanja.

(19) To priporočilo temelji na izidu posvetovanj s strokovno skupino Komisije za neprekinjeno delovanje v primeru motenj, ki jo je Komisija ustanovila leta 2025, in bi moralo dopolnjevati obstoječe uveljavljene standarde in smernice v zvezi z neprekinjenim delovanjem ([9]) –

SPREJELA NASLEDNJE PRIPOROČILO:

1. NASLOVNIKI

To priporočilo je naslovljeno na pristojne nacionalne organe držav članic in sodelujočih držav v mehanizmu Unije na področju civilne zaščite (UCPM).

Državam članicam lahko pride prav tudi za druge nacionalne krizne centre in subjekte, ki upravljajo zmogljivosti UCPM.

2. OPREDELITVE POJMOV

V tem priporočilu se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

(a) „**pristojni nacionalni organ**“ pomeni organ, ki ga v okviru UCPM imenuje država članica ali sodelujoča država v UCPM ([10]), kot je navedeno v členu 29 Sklepa št. 1313/2013/EU;

(b) „**nacionalna kontaktna točka**“ pomeni kontaktno točko za Center za usklajevanje nujnega odziva (ERCC) v državi članici ali sodelujoči državi v UCPM, ki je na voljo 24 ur na dan vse dni v letu ter je določena v skladu s členom 9(7) Sklepa št. 1313/2013/EU in členom 3(1) Izvedbenega sklepa (EU) 2025/704;

(c) „**bistvene funkcije**“ pomeni dejavnosti, operacije ali storitve nacionalne kontaktne točke, ki so bistvene za izpolnjevanje njenega mandata in poslanstva ter jih bodisi ni mogoče prekiniti bodisi jih je treba ponovno vzpostaviti v kratkem, vnaprej določenem časovnem okviru. Za namene teh smernic o tem, ali se funkcija opredeli kot bistvena, odloča nujnost, s katero jo je treba v primeru motnje ponovno vzpostaviti, in ne le njen strateški, operativni ali institucionalni pomen. Zato se funkcije strateškega, operativnega ali institucionalnega pomena, pri katerih so dopustne motnje ali daljše zamude brez nesprejemljivega vpliva, ne štejejo za bistvene funkcije;

([8]) Direktiva (EU) 2022/2555 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. decembra 2022 o ukrepih za visoko skupno raven kibernetske varnosti v Uniji, spremembi Uredbe (EU) št. 910/2014 in Direktive (EU) 2018/1972 ter razveljavitvi Direktive (EU) 2016/1148 (direktiva NIS 2) (UL L 333, 27.12.2022, str. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Mednarodni standard: ISO 22301:2019 (Sistemi za upravljanje neprekinjenega delovanja); dokumenti ameriške agencije FEMA: Zvezna direktiva o kontinuiteti 1 (Federal Continuity Directive 1, 2017), Zvezna direktiva o kontinuiteti 2 (Federal Continuity Directive 2, 2017), Okrožnica s smernicami o kontinuiteti (Continuity Guidance Circular, 2018, posodobitev 2024), Uporabniški priročnik za analizo poslovnih procesov in analizo učinka na poslovanje (Business Process Analysis and Business Impact Analysis User Guide, 2019) ter Smernice o dobrih praksah (Good Practice Guidelines, 2018) inštituta BCI.

([10]) Za sodelujoče države glej člen 28 Sklepa št. 1313/2013/EU.

(d) „**kritično osebje**“ pomeni osebje, ki dela v nacionalni kontaktni točki in opravlja ali podpira bistvene funkcije, osebje, ki je del skupine, odgovorne za obvladovanje motnje, oziroma osebje, ki opravlja obe vlogi;

(e) „**redko kritično osebje**“ pomeni kritično osebje, ki zaradi majhnega števila pomeni ranljivost za neprekinjeno delovanje v primeru odsotnosti ali nerazpoložljivosti za delo, ker so certificirani, imajo dovoljenje za dostop do tajnih podatkov, pooblastila, pristojnost odločanja, pravice dostopa, ustrezno splošno, strokovno ali jezikovno znanje za izvajanje določenih dejavnosti, ki so potrebne, da se zagotovi neprekinjeno delovanje bistvene funkcije;

(f) „**ozko grlo v zvezi z osebjem**“ pomeni stanje, v katerem je neprekinjeno delovanje bistvene funkcije odvisno od razpoložljivosti enega ali več članov redkega kritičnega osebja;

(g) „**neprekinjeno delovanje**“ pomeni zmožnost nacionalne kontaktne točke, da vzdržuje delovanje svojih bistvenih funkcij, kar zajema dejavnosti, operacije ali storitve, če viri, potrebni za te funkcije, kot so kritično osebje, vhodne informacije, storitve, proizvodi, blagovne in proračunske zaloge, oprema, sistemi informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT) ali zahteve v zvezi z lokacijo, niso več razpoložljivi oziroma jih ni mogoče uporabljati, se poškodujejo ali so prekinjeni;

(h) „**načrt za neprekinjeno delovanje**“ ali „**načrt**“ pomeni posamezni dokument ali sklop postopkov za neprekinjeno delovanje nacionalne kontaktne točke;

(i) „**motnja**“ pomeni incident ali okoliščino, ki preprečuje ali znatno zadrži izvajanje bistvene funkcije nacionalne kontaktne točke;

(j) „**ponovna vzpostavitev delovanja**“ pomeni ponovno vzpostavitev operativnih zmogljivosti, objektov, sistemov in virov nacionalne kontaktne točke po motnji.

3. PRIPOROČILA ZA NEPREKINJENO DELOVANJE NACIONALNIH KONTAKTNIH TOČK

3.1 Glavna priporočila

1. Nacionalna kontaktna točka bi morala pripraviti skladen in celovit načrt za neprekinjeno delovanje ali dokumentiran sklop postopkov, v katerem so zajeti vsi vidiki neprekinjenega delovanja. Nadaljnja priporočila za načrte za neprekinjeno delovanje se nahajajo v oddelku 3.2.

2. Cilj načrtovanja za neprekinjeno delovanje je zagotoviti, da lahko nacionalna kontaktna točka tudi v poslabšanih razmerah v primeru motenj izpolnjuje svoje bistvene funkcije. Pri načrtovanju za neprekinjeno delovanje bi bilo zato treba predpostavljati, da se bodo pojavile motnje in da običajnih pogojev delovanja morda ne bo mogoče ponovno vzpostaviti takoj oziroma v nekaterih primerih sploh ne. Nacionalna kontaktna točka bi morala biti sposobna vzdrževati bistvene funkcije tudi v poslabšanih razmerah, in sicer z uporabo nadomestnih postopkov, nadomestnih objektov, nadomestnih komunikacijskih kanalov in zmanjšanih virov, dokler se ponovno ne vzpostavi polna zmogljivost.

3. V času trajanja motenj bi bilo treba vire prednostno namenjati vzdrževanju bistvenih funkcij nacionalne kontaktne točke. To lahko pomeni, da se nebistvene funkcije morda ne vzdržujejo.

4. Ureditve za neprekinjeno delovanje bi morale zagotavljati neprekinjeno zbiranje, analizo, potrjevanje in razširjanje operativnih informacij, potrebnih za ohranjanje situacijskega zavedanja nacionalne kontaktne točke in podporo odločanju skozi celotno trajanje motnje.

5. Glavni vir za zagotavljanje neprekinjenega delovanja je usposobljeno osebje. Čeprav načrt za neprekinjeno delovanje, povezane ureditve in rezervni ukrepi podpirajo neprekinjeno delovanje, je slednje na koncu odvisno od tega, ali lahko osebje pod pritiskom sprejema odločitve in te ukrepe dejansko uporabi.

6. Načrtovanje za neprekinjeno delovanje bi moralo temeljiti na temeljitem razumevanju upravnih in operativnih ureditev organizacije, v okviru katere deluje nacionalna kontaktna točka. Da bi to dosegli, bi bilo treba dejavno spodbujati in podpirati sodelovanje med različnimi oddelki.

7. Nacionalna kontaktna točka bi morala oceniti morebitne vire motenj v svojih dejavnostih. Ocena bi morala biti osredotočena na obseg, v katerem lahko zmotijo dejavnosti nacionalne kontaktne točke, in na razvoj načrta za odzivanje, da se zagotovi neprekinjeno delovanje bistvenih funkcij.

8. Pri ocenjevanju groženj za neprekinjeno delovanje bi bilo treba posebno pozornost nameniti časovno občutljivim postopkom in ozkim grlom, vključno s/z:

   (a) posameznimi viri informacij ali informacijami, ki jih pozna le omejena skupina ljudi, vključno s tajnimi podatki;

   (b) edinstveno opremo ali ponudniki edinstvenih storitev, od katerih so odvisne bistvene funkcije;

   (c) posameznimi komunikacijskimi kanali, kontaktnimi osebami ali nosilci odločanja;

   (d) razpoložljivostjo redkega kritičnega osebja.

9. Ozka grla v zvezi z osebjem, objekti, komunikacijami, sistemi IKT, logistiko in odločanjem bi bilo treba opredeliti in odpraviti. Kadar se jim ni mogoče izogniti, bi bilo treba določiti in preskusiti ustrezne preventivne in blažitvene ukrepe, vključno s tistimi, ki so predlagani v oddelku 3.9.

10. Pri vsaki motnji, vaji in stresnem testu bi bilo treba opredeliti pridobljene izkušnje in na podlagi tega izboljšati ureditve za neprekinjeno delovanje, da se postopoma krepi odpornost.

11. Za namene neprekinjenega delovanja in stresnega testiranja nacionalnih kontaktnih točk v okviru UCPM bi bilo treba upoštevati naslednje neizčrpne kategorije motenj. Posamezne kategorije so opisane v Prilogi I:

   (a) nerazpoložljivost prostorov;

   (b) motnja v oskrbi z električno energijo;

   (c) motnja ali odpoved sistemov IKT;

   (d) obsežna odsotnost osebja ali odsotnost redkega kritičnega osebja.

12. Nacionalna kontaktna točka bi morala zagotoviti, da lahko še naprej deluje v primeru enega ali več sprožilcev ureditve za neprekinjeno delovanje iz odstavka 11.

3.2 **Načrt nacionalne kontaktne točke za neprekinjeno delovanje**

13. Vsaka nacionalna kontaktna točka bi morala pripraviti skladen in celovit pisni načrt za neprekinjeno delovanje ali enakovreden dokumentiran sklop postopkov, v katerem so zajeti vsi vidiki neprekinjenega delovanja ter vključeni in sistematizirani odzivi na motnje, vključno z blažitvenimi ukrepi in sporazumi za takojšnje ukrepanje.

14. V načrtu za neprekinjeno delovanje bi morale biti predvidene nadomestne ureditve za vse bistvene postopke, zlasti časovno občutljive, s čimer se zagotovi, da se lahko nadaljujejo, če primarni viri odpovejo. Rezervne in nadomestne ureditve bi morale biti popolnoma neodvisne. Ne bi smele temeljiti na istih virih, kot so ista stavba, vir energije, komunikacijska pot, platforma IKT ali ponudnik storitev. Prav tako ne bi smele ustvarjati novih odvisnosti, ki bi lahko povzročile dodatna tveganja motenj.

15. Načrt za neprekinjeno delovanje bi bilo treba redno izvajati v realističnih pogojih. Načrti, ki niso bili potrjeni z usposabljanjem, vajami ali stresnimi testi, se ne bi smeli šteti za operativne. Program za neprekinjeno delovanje bi moral vključevati redno obvezno usposabljanje kritičnega osebja, redno preskušanje in vaje z aktivacijo načrta ter njegovo sistematično pregledovanje in posodabljanje, pri čemer je treba zagotoviti, da so vsi zadevni člani osebja in deležniki seznanjeni s posodobitvami in deležni usposabljanja o njih.

16. Glede na strukturo organizacije bi morala nacionalna kontaktna točka v pripravo načrta za neprekinjeno delovanje vključiti osebje, ki ni neposredno vključeno v bistvene funkcije, a ima strokovno ali splošno znanje, potrebno za podporo splošnemu razumevanju funkcij organizacije.

17. Nacionalne kontaktne točke bi morale razmisliti o tem, da bi znotraj svoje organizacije določile funkcijo koordinacije neprekinjenega delovanja, katere posebna pristojnost je načrt za neprekinjeno delovanje. Glede na velikost in strukturo nacionalne kontaktne točke bi moral funkcijo koordinacije neprekinjenega delovanja izvajati posamezen koordinator, namenska skupina, v kateri so predstavniki ustreznih operativnih področij, ali pa bi se morala izvajati na podlagi drugih ureditev, prilagojenih nacionalnemu okviru. Kadar se ustanovi skupina, bi morala vključevati osebje s strokovnim znanjem na operativnih področjih, ki so pomembna za izvajanje načrta, kot so sistemi IKT, nadomestni prostori, človeški viri ali logistika. Vloga funkcije koordinacije neprekinjenega delovanja bi morala biti zagotavljanje doslednega izvajanja, rednega pregledovanja in posodabljanja načrta za neprekinjeno delovanje, vključno s preverjanjem virov in ureditev, na katerih temelji načrt.

3.3 **Opredelitev bistvenih funkcij**

18. Nacionalna kontaktna točka bi morala opredeliti svoje bistvene funkcije ter vzpostaviti in voditi njihov popis. Poleg funkcij, povezanih z UCPM, kot so upravljanje prošenj za pomoč ter ponujanje in napotitve odzivnih zmogljivosti v okviru UCPM, bo lahko nacionalna kontaktna točka morala zagotoviti tudi neprekinjeno delovanje drugih bistvenih funkcij organizacije. To lahko na primer vključuje usklajevanje z nacionalnimi ali regionalnimi organi, povezovanje z drugimi mednarodnimi organizacijami, izdajanje javnih opozoril in podporo odločanju na višji ravni.

Nacionalna kontaktna točka bi morala za vsako bistveno funkcijo določiti cilje glede operativne učinkovitosti, s katerimi opredeli največje sprejemljivo poslabšanje storitev v času trajanja motenj. Ti cilji bi morali po potrebi vključevati najdaljše dopustno obdobje prekinitve, ciljni obnovitveni čas, sprejemljivo izgubo operativnih informacij, najmanjše število zaposlenih, razpoložljivost komunikacije in zmožnost odločanja. Ti cilji bi morali usmerjati oblikovanje načrta za neprekinjeno delovanje in služiti kot podlaga za ocenjevanje uspešnosti stresnih testov. Primeri ciljev glede operativne učinkovitosti so predstavljeni v Prilogi II.

19. Priporočljivo je, da se bistvene funkcije razvrstijo po prednosti oziroma nujnosti, s katero jih je treba ponovno vzpostaviti.

3.4 **Analiza poslovnih procesov in rezervni viri**

20. Nacionalna kontaktna točka bi morala na podlagi popisa bistvenih funkcij izvesti analizo poslovnih procesov in razviti rezervne rešitve za zagotavljanje neprekinjenega delovanja njenih bistvenih funkcij. Analiza poslovnih procesov bi morala vključevati celovito razumevanje delovanja funkcij in bi morala za vsako funkcijo opredeliti:

(a) naloge, ki jo sestavljajo;

(b) časovni razpored in zaporedje nalog, vključno s trajanjem in časovno občutljivimi koraki;

(c) kdo opravlja katero nalogo, vključno s potrebnim profilom, strokovnim znanjem ali usposabljanjem;

(d) pretok informacij, vključno s tem, kako se podatki, prošnje in rezultati prenašajo med akterji in sistemi;

(e) kdo potrdi ali odobri postopek oziroma postopke;

(f) kateri viri se uporabljajo in kakšen prispevek zunanjih akterjev je potreben, vključno z informacijami, nabori podatkov, storitvami, proizvodi, blagovnimi in proračunskimi zalogami, opremo, sistemi IKT in zahtevami v zvezi z lokacijo, kot so zasebna podjetja, ki dobavljajo energijo ali zagotavljajo varnostne storitve. Posebno pozornost bi bilo treba nameniti stopnji tajnosti informacij ter prostorom in napravam, ki se uporabljajo za njihovo upravljanje;

(g) katere rezultate naj bi prinašala funkcija, vključno z informacijami, specifičnimi proizvodi ali storitvami, oziroma ukrepi za usklajevanje, potrjevanje ali odobritev;

(h) katere zunanje organizacije ali skupine deležnikov prejmejo rezultate;

(i) katere odvisnosti in soodvisnosti so bistvene za delovanje, vključno z odnosi in sporazumi z zunanjimi akterji – organi drugih držav članic in sodelujočih držav v UCPM, partnerji na področju civilne zaščite, upravljavci bistvene infrastrukture, ponudniki storitev, dobavitelji itd. – pri čemer se navede pričakovani prispevek ali rezultat;

(j) kateri rezervni viri in nadomestne ureditve so na voljo.

21. Nacionalne kontaktne točke naj pri izvajanju analize poslovnih procesov upoštevajo preglednico iz Priloge III.

3.5 **Priporočene prakse v zvezi z nadomestnimi objekti in opremo**

22. Nacionalna kontaktna točka bi morala zagotoviti, da lahko še naprej deluje, če začasno ne more dostopati do svojih prostorov ali jih uporabljati, vključno z zagotavljanjem razpoložljivosti ključne opreme.

23. Primarni in nadomestni objekti ter začasne rešitve bi morali biti varni in zagotavljati ustrezno stopnjo tajnosti. To bi moralo biti sorazmerno z naravo obravnavanih kriz in občutljivostjo oziroma stopnjo tajnosti informacij, ki se obravnavajo.

3.6 **Priporočene prakse v zvezi z oskrbo z električno energijo**

24. Nacionalna kontaktna točka bi morala zagotoviti, da lahko še naprej deluje v primeru lokalnih ali obsežnih izpadov električne energije.

25. Primarni in nadomestni objekti, vključno z začasnimi objekti, bi morali imeti ureditve za oskrbo z električno energijo, ki so odporne in imajo rezervne sisteme, da lahko nacionalna kontaktna točka še naprej deluje in zagotavlja svoje bistvene funkcije med dolgotrajnimi izpadi električne energije.

26. Ukrepe, določene za nacionalne kontaktne točke, bi bilo treba po potrebi izvajati na način, ki je skladen z nacionalnimi načrti pripravljenosti na tveganja v zvezi z električno energijo, vzpostavljenimi na podlagi Uredbe (EU) 2019/941 Evropskega parlamenta in Sveta ([11]), nacionalnimi načrti preventivnih ukrepov in načrti za izredne razmere, vzpostavljenimi na podlagi Uredbe (EU) 2017/1938 Evropskega parlamenta in Sveta ([12]) o zanesljivosti oskrbe s plinom, ter obstoječimi nacionalnimi ureditvami kriznega upravljanja.

3.7 **Priporočene prakse v zvezi s sistemi IKT**

27. Nacionalna kontaktna točka bi morala zagotoviti, da so sistemi IKT, ki podpirajo njene bistvene funkcije, zanesljivi in odporni. Posebno pozornost je treba nameniti:

(a) neprekinjenemu dostopu do podatkovnih zbirk, dokumentov in elektronske pošte, vključno z razpoložljivostjo posodobljenih seznamov stikov, neprekinjeni komunikaciji z ERCC, državami članicami in sodelujočimi državami v UCPM ter neprekinjenemu delovanju sistemov obdelave in upravljanja za zbiranje in spremljanje informacij ter evidentiranje sprejetih ukrepov;

(b) tehnološkemu povezovanju z zagotavljanjem združljivosti in interoperabilnosti bistvenih sistemov s sistemi za delovanje na daljavo in nadomestnimi lokacijami, vključno z zmožnostjo povezovanja teh lokacij s skupnim komunikacijskim in informacijskim sistemom za primer nesreč (CECIS) ter za ravnanje s tajnimi podatki pri delovanju na daljavo; takšne ureditve bi bilo treba preveriti z ustreznim preskušanjem;

(c) varovanju tajnosti podatkov in komunikacij, vključno z možnostjo vzpostavitve tajnih povezav in izmenjave tajnih komunikacij na nacionalni in mednarodni ravni;

(d) evidencam vseh tretjih dobaviteljev naprav in programske opreme, ki se uporabljajo v nacionalni kontaktni točki.

([11]) Uredba (EU) 2019/941 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. junija 2019 o pripravljenosti na tveganja v sektorju električne energije in razveljavitvi Direktive 2005/89/ES (UL L 158, 14.6.2019, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Uredba (EU) 2017/1938 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2017 o ukrepih za zagotavljanje zanesljivosti oskrbe s plinom in o razveljavitvi Uredbe (EU) št. 994/2010 (UL L 280, 28.10.2017, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Posebno pozornost bi bilo treba nameniti kibernetskim incidentom kot ločeni kategoriji motenj na področju IKT. Nacionalna kontaktna točka bi morala razmisliti o vzpostavitvi protokolov za usklajevanje z nacionalnim organom za kibernetsko varnost v okviru svojih širših ureditev za neprekinjeno delovanje. Taki ukrepi bi morali vključevati kanale za zgodnje opozarjanje, skupne protokole za odzivanje na incidente in pojasnitev vlog med kibernetskim incidentom, ki vpliva na nacionalno kontaktno točko.

3.8 **Priporočene prakse v zvezi s človeškimi viri**

29. Nacionalna kontaktna točka bi morala zagotoviti, da ima dovolj osebja za nadaljnje delovanje v primerih zmanjšane razpoložljivosti osebja ter da ima njeno osebje potrebne profile in spretnosti.

30. Nacionalna kontaktna točka bi morala razmisliti o:

(a) zagotavljanju razpoložljivosti osebja z ustreznimi spretnostmi in izkušnjami, vključno z izkušnjami na področju kriznega upravljanja in po potrebi varnostnim preverjanjem, potrebnim za ravnanje s tajnimi podatki. Razviti in izvajati bi morala mehanizme za preverjanje strokovne usposobljenosti ter zagotoviti celovite programe uvajanja in stalnega usposabljanja za ohranjanje in krepitev spretnosti osebja, s čimer bi se zagotovilo, da je osebje v celoti pripravljeno za učinkovito odzivanje na aktivacije UCPM. Usposabljanja bi morala zajemati tudi ukrepe za preprečevanje motenj, ki jih povzročijo človeške napake ali zlonamerna dejanja, vključno z osnovno ozaveščenostjo o kibernetski in informacijski varnosti, kot je tveganje, ki ga predstavlja socialni inženiring;

(b) zagotavljanju rednega usposabljanja, da osebje pozna aktualne ureditve za neprekinjeno delovanje ter zna uporabljati opremo in sisteme IKT na glavnih in nadomestnih lokacijah. Preučiti bi morala možnost dodatnega usposabljanja svojega osebja za obvladovanje dolgotrajnih nesreč in kriz ter za operacije UCPM;

(c) razvoju načrtov za zagotovitev rotacije osebja v dolgotrajnih izrednih razmerah, vključno z upravljanjem zmogljivosti za obdobje povečanih potreb. Ustanoviti bi morala delovne skupine z jasnimi vlogami in načrti predajanja nalog, da se izboljša koordinacija med krizami;

(d) vzpostavitvi ureditev glede prevoza, da se zagotovi, da lahko kritično osebje pride na lokacijo, na kateri mora opravljati svoje naloge, kadar je to ustrezno, naj gre za primarno lokacijo, nadomestno lokacijo ali mobilno enoto;

(e) vzpostavitvi ustreznih zaščitnih ukrepov za zagotavljanje varovanja zdravja in varnosti osebja;

(f) razvoju načrtov za dobro počutje osebja, ki zajemajo hrano, vodo, nastanitev, dostop do objektov nacionalne kontaktne točke in psihološko podporo za pomoč osebju pri soočanju s stresom in utrujenostjo. Taki načrti bi morali omogočati daljše operacije v okoljih z omejitvami in upoštevati individualne ali osebne okoliščine kritičnega osebja, vključno z družinskimi potrebami, kjer je to ustrezno;

(g) oblikovanju politik varstva podatkov in zasebnosti, da se zagotovi skladnost načrtovanja za neprekinjeno delovanje z varstvom osebnih podatkov med incidenti in po njih.

31. Bistvene funkcije bi bilo treba podpreti z ustreznimi ureditvami za neprekinjeno delovanje, strukturiranim in sistematičnim medsebojnim usposabljanjem ter rednimi vajami, da lahko bistvene funkcije opravlja več usposobljenih uslužbencev in tako ne pride do ozkih grl v zvezi z osebjem. Nobena bistvena funkcija ne bi smela biti odvisna izključno od razpoložljivosti enega člana osebja.

3.9 **Preventivni in blažitveni ukrepi za vsako kategorijo motenj**

32. Naslednji oddelek vsebuje okvirni seznam priporočenih preventivnih in blažitvenih ukrepov za vsako kategorijo motenj. Čeprav se lahko izvajajo vzporedno, bi morala vsaka država članica izbrati najustreznejše in najučinkovitejše možnosti glede na mandat njene nacionalne kontaktne točke, njene razmere, okoliščine, zmogljivosti, strukturo njenega operativnega in pravnega okvira ter potencialne vzroke motenj, ki bi lahko vplivale na njene bistvene funkcije. Seznam ni mišljen kot priporočilo, naj se hkrati uporabijo vsi ukrepi, saj bi se lahko v nekaterih primerih izvajanje enega ukrepa izključevalo z izvajanjem drugega ukrepa ali bi zahtevalo čezmerne naložbe.

33. Priporočeni preventivni in blažitveni ukrepi za nerazpoložljivost prostorov:

(a) geografska razpršitev nacionalne kontaktne točke v dva ali več geografsko ločenih centrov, ki delujejo sočasno ter drug drugemu zagotavljajo rezervo in podporo v primeru preobremenitev;

(b) premestitev v nadomestne prostore, ki jih upravlja organ nacionalne kontaktne točke;

(c) vnaprej urejen prevoz kritičnega osebja do nadomestnih prostorov (tudi v neugodnih vremenskih razmerah);

(d) delo na daljavo (ki vključuje prožnost nalog, ki se lahko izvajajo zunaj fizične lokacije nacionalne kontaktne točke);

(e) mobilne enote za poveljevanje in kontrolo, ki bi lahko začasno gostile kritično osebje nacionalne kontaktne točke;

(f) aktivacija upravnih dogovorov z drugimi organi za uporabo njihovih prostorov;

(g) prenos pristojnosti.

34. Priporočeni preventivni in blažitveni ukrepi za motnje v oskrbi z električno energijo:

(a) aktivacija agregatov in brezprekinitvenih napajalnikov;

(b) dogovori in sporazumi z dobavitelji o prednostni oskrbi z gorivom;

(c) energetska neodvisnost in alternativni viri energije za bistvene funkcije;

(d) zagotovitev največje razpoložljive zmogljivosti oskrbe;

(e) premestitev v nadomestne prostore, ki jih upravlja organ nacionalne kontaktne točke in imajo zagotovljeno oskrbo z električno energijo;

(f) delo na daljavo iz stavbe z zagotovljeno oskrbo z električno energijo;

(g) mobilne enote za poveljevanje in kontrolo, ki so samozadostne z vidika električne energije;

(h) aktivacija upravnih dogovorov z drugimi organi za uporabo njihovih prostorov z zagotovljeno oskrbo z električno energijo;

(i) prenos pristojnosti.

35. Priporočeni preventivni in blažitveni ukrepi za motnje ali odpovedi sistemov IKT:

(a) redundantne zmogljivosti;

(b) redno in varno varnostno kopiranje podatkov, vključno s kopijami na drugi lokaciji in nespletnimi kopijami;

(c) alternativni sistemi IKT, platforme in komunikacijski kanali;

(d) skupine za nujno podporo IKT ali dežurne enote za tehnično odzivanje;

(e) postopki za odzivanje na kibernetske incidente, usklajeni z nacionalnim organom za kibernetsko varnost;

(f) nespletne kopije seznamov kritičnih kontaktnih oseb, ključnih postopkov in operativnih dokumentov;

(g) mobilne enote za poveljevanje in kontrolo z dostopom do primarnih in rezervnih sistemov IKT;

(h) premestitev v nadomestne prostore, ki jih upravlja organ nacionalne kontaktne točke in imajo dostop do primarnih in rezervnih sistemov IKT;

(i) aktivacija upravnih dogovorov z drugimi organi za uporabo njihovih prostorov z dostopom do sistemov IKT.

36. Priporočeni preventivni in blažitveni ukrepi za obsežne odsotnosti osebja in odsotnosti redkega kritičnega osebja:

(a) upravljanje z nadurnim delom (kratkoročna rešitev);

(b) prerazporeditev nalog razpoložljivemu osebju;

(c) vnaprej opredeljen nabor usposobljenega osebja znotraj institucije, ki je na voljo v kratkem času;

(d) prednostna obravnava pri zaposlovanju osebja;

(e) vlaganje v zadržanje kritičnega osebja;

(f) podpora družinam kritičnega osebja;

(g) preprečevanje ozkih grl v zvezi z osebjem s prenosom pooblastil in spodbujanjem skupnega vodenja.

37. Tehnične smernice za izvajanje vsakega od navedenih ukrepov so predstavljene v Prilogi IV.

3.10 **Neprekinjeno delovanje v primeru aktivacij UCPM**

38. Za okrepitev operacij UCPM in zagotavljanje neprekinjenega delovanja se priporočajo naslednji ukrepi:

(a) če ima država dostop do omrežja vseevropskih telematskih storitev med upravami (TESTA) ali omrežja TESTA-EIRIS (naslednik omrežja TESTA), opredelitev nacionalnega koordinatorja za omrežje TESTA; zagotovitev, da ima kontaktna točka CECIS v državi kontaktne podatke nacionalnega koordinatorja za omrežje TESTA in da se ti podatki redno posodabljajo; zagotovitev, da kontaktna točka CECIS v državi razume načrt za neprekinjeno delovanje v zvezi z lokalnim/nacionalnim dostopom do prehoda omrežja TESTA znotraj države;

(b) razvitje protokolov za razlikovanje med napakami pri povezovanju z omrežjem TESTA in napakami na platformi CECIS pri pošiljanju prošenj za pomoč prek UCPM ter protokolov za pošiljanje prošenj za pomoč v primeru motenj v omrežju TESTA v državi nacionalne kontaktne točke;

(c) če je to ustrezno, preučitev možnosti ureditev za vzajemno operativno podporo z drugimi nacionalnimi organi, da se zagotovi, da lahko nacionalna kontaktna točka še naprej opravlja svoje bistvene funkcije, če motnja znatno poslabša njeno zmožnost neprekinjenega delovanja; taki dogovori bi morali zlasti vključevati organe z dostopom do omrežja TESTA, da se nacionalni kontaktni točki omogoči dostop do sistema CECIS iz nadomestnih prostorov;

(d) če je to ustrezno, preučitev možnosti sklenitve dvostranskih upravnih dogovorov za medsebojno operativno podporo s sosednjimi državami, ki so države članice ali sodelujoče države v UCPM, kadar motnja znatno poslabša zmožnost neprekinjenega delovanja nacionalne kontaktne točke in ureditve iz točke (b) niso mogoče; take ureditve bi morale nacionalni kontaktni točki omogočiti uporabo prostorov zadevnih držav in njihov dostop do omrežja TESTA;

(e) zagotavljanje usposabljanja o sistemu CECIS za novo osebje in načrtovanje rednih vaj za osebje;

(f) na podlagi nacionalne strukture civilne zaščite bi moral načrt za neprekinjeno delovanje vključevati ureditve za zagotavljanje nemotene komunikacije med nacionalno kontaktno točko in drugimi ustreznimi organi, ki so po potrebi pooblaščeni, da zaprosijo za aktivacijo UCPM;

(g) v načrtu za neprekinjeno delovanje bi bilo treba upoštevati nacionalne deležnike, ki imajo v lasti in upravljajo vire UCPM, ki niso v pristojnosti nacionalne kontaktne točke, vendar bi se lahko na prošnjo dali na voljo za intervencije prek UCPM.

39. Načrt za neprekinjeno delovanje bi moral biti usklajen s Priporočilom Komisije z dne 29. novembra 2024 o smernicah EU o podpori države gostiteljice ([13]), zlasti kar zadeva aktivacije UCPM s strani nacionalne kontaktne točke in njeno vlogo pri podpori države gostiteljice ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Podpora države gostiteljice (HNS) je v členu 4(9) Sklepa št. 1313/2013/EU opredeljena kot vsaka dejavnost države, ki prejema oziroma pošilja pomoč, ali Komisije, izvedena v fazi pripravljenosti ali odziva, za odstranitev predvidljivih ovir za mednarodno pomoč, ponujeno prek mehanizma Unije. Vključuje podporo držav članic za lažji tranzit te pomoči prek njihovega ozemlja.

3.11 **Aktivacija načrta za neprekinjeno delovanje**

40. Glede na naravo in obseg motnje bi bilo treba v načrtu za neprekinjeno delovanje nacionalne kontaktne točke opredeliti različne ravni aktivacije, vključno z delno aktivacijo, pri kateri nacionalna kontaktna točka še naprej deluje iz svojih glavnih prostorov po prilagojenih postopkih, in popolno aktivacijo, ki zahteva premestitev v nadomestne prostore ali druge nadomestne ureditve.

41. Merila, ravni aktivacije in sprožilce ter organ, pooblaščen za odobritev aktivacije, bi bilo treba opredeliti na nacionalni ravni v skladu s strukturo in operativnim okvirom posamezne nacionalne kontaktne točke. Primer poteka aktivacije je ponazorjen v Prilogi V.

42. Postopki aktivacije bi morali omogočati pravočasno aktivacijo ureditev za neprekinjeno delovanje v odziv na dejanske in pričakovane motnje, vključno z dogodki, ki se zgodijo zunaj običajnega delovnega časa, in dogodki, za katere je na voljo predhodno opozorilo.

43. Če incident zmoti neprekinjeno delovanje nacionalne kontaktne točke in sproži aktivacijo njenega načrta za neprekinjeno delovanje, bi morala nacionalna kontaktna točka razmisliti o tem, da obvesti ERCC.

3.12 **Usposabljanje, vaje in redno preskušanje**

44. V zvezi z načrti za neprekinjeno delovanje bi bilo treba izvajati redna usposabljanja, vaje in preskušanje. Priporočljivo je v časovni načrt umestiti redna srečanja za ozaveščanje in informiranje o načrtih za neprekinjeno delovanje ter z njimi povezana usposabljanja in vaje. Prav tako bi morala druga redna usposabljanja, kot so uvodna usposabljanja za novo osebje, vključevati nujne elemente načrta za neprekinjeno delovanje. Razmisliti bi bilo treba tudi o sodelovanju zunanjih deležnikov, na katere bi lahko vplivala motnja v delovanju nacionalne kontaktne točke, na rednih ciljno usmerjenih srečanjih za ozaveščanje in informiranje ter pri vajah.

45. Načrt za neprekinjeno delovanje bi bilo treba preskusiti vsaj enkrat letno. Če je to upravičeno zaradi strukture, operativnega okvira ali profila tveganja nacionalne kontaktne točke, bi bilo treba razmisliti o pogostejšem preskušanju.

3.13 **Ponovna vzpostavitev delovanja**

46. Ko so negativni učinki motnje ublaženi, bi morala nacionalna kontaktna točka postopno ponovno vzpostavitev običajnega delovanja obravnavati kot ločeno fazo neprekinjenega delovanja: ponovna vzpostavitev delovanja je faza, v kateri nacionalna kontaktna točka preide z ureditev za neprekinjeno delovanje nazaj na običajno delovanje, vključno s ponovno vzpostavitvijo pomembnih (vendar nebistvenih) funkcij, ki so bile morda začasno prekinjene.

47. V načrtu za neprekinjeno delovanje bi bilo treba opredeliti pogoje za začetek faze ponovne vzpostavitve delovanja, opredeliti organ, pooblaščen za odobritev prehoda, in določiti korake, potrebne za varno ponovno vzpostavitev običajnega delovanja.

48. V fazi ponovne vzpostavitve delovanja je treba upoštevati naslednje točke:

(a) *preverjanje pogojev za ponovno vzpostavitev delovanja:* nacionalna kontaktna točka bi morala pred prehodom preučiti, ali je bila osnovna motnja odpravljena oziroma zadostno ublažena, ali primarni prostori, sistemi IKT in komunikacijski kanali ponovno v celoti delujejo ter ali je bila preverjena celovitost podatkovnih zbirk in dokumentov. Posebno pozornost bi bilo treba nameniti podatkom, ki so bili kopirani v času trajanja motnje, da se prepreči izguba informacij, ustvarjenih med uporabo ureditev za neprekinjeno delovanje;

(b) *postopen prehod bistvenih funkcij:* bistvene funkcije se ne bi smele prenesti nazaj naenkrat. Nacionalna kontaktna točka bi morala razmisliti o njihovem prenosu v obratnem prednostnem vrstnem redu, tako da začne s tistimi, pri katerih je kratka prekinitev med prehodom najsprejemljivejša, najbolj prednostne funkcije pa ostanejo v okviru ureditev za neprekinjeno delovanje, dokler se ne potrdi, da so običajne okoliščine stabilne. Med prehodom bi bilo treba uporabljati vzporedno delovanje, da se zmanjša tveganje kaskadne odpovedi;

(c) *ponovna vzpostavitev pomembnih funkcij:* nebistvene funkcije, ki so bile med motnjo začasno prekinjene, bi bilo treba ponovno vzpostaviti šele, ko se potrdi stabilnost bistvenih funkcij v okviru običajnih ureditev. Vrstni red in hitrost ponovne vzpostavitve bi bilo treba prilagoditi razpoložljivosti osebja ob upoštevanju, da ureditve za neprekinjeno delovanje pogosto povečujejo delovno obremenitev in utrujenost osebja;

(d) *preverjanje glede dodatnih ranljivosti:* nacionalna kontaktna točka bi morala pred ponovno vzpostavitvijo običajnega delovanja preveriti, da ureditve za neprekinjeno delovanje niso povzročile dodatnih ranljivosti.

49. Nacionalne kontaktne točke bi morale izvesti tudi naslednje dejavnosti:

(a) *poročanje po dogodku:* nacionalna kontaktna točka bi morala za lažje ugotavljanje, kaj je delovalo in kaj ne, načrtovati poročanje, ki bi vključevalo vse kategorije osebja, ki so sodelovale pri odzivu;

(b) *dokumentacija po ukrepanju:* nacionalna kontaktna točka bi morala pripraviti strukturiran dokument po ukrepanju, v katerem bi bili povzeti zaporedje dogodkov, aktivacija ureditev za neprekinjeno delovanje, izvajanje bistvenih funkcij, ugotovljene vrzeli in pridobljene izkušnje;

(c) *vključitev pridobljenih izkušenj v načrt za neprekinjeno delovanje:* po vsaki motnji, ki sproži aktivacijo načrta za neprekinjeno delovanje, bi morala nacionalna kontaktna točka določiti časovni okvir za posodobitev načrta, da bi se pridobljene izkušnje vključile, preden se izgubijo iz operativnega spomina. Nacionalna kontaktna točka bi morala zato vzpostaviti postopek za spremljanje ugotovljenih pomanjkljivosti in popravljalnih ukrepov ter po potrebi ponovno preskušanje posodobljenih ukrepov. Če je to ustrezno, bi bilo treba pridobljene izkušnje uporabiti tudi za izboljšanje običajnih dejavnosti nacionalne kontaktne točke.

3.14 **Komunikacijska strategija**

50. Učinkovito obvladovanje motenj vključuje komuniciranje in vsaka nacionalna kontaktna točka bi morala razviti trdno komunikacijsko strategijo, v kateri je upoštevana odgovornost nacionalne kontaktne točke za komuniciranje v običajnih razmerah in krizno komuniciranje. Ta strategija bi morala usmerjati odločitve in ukrepe nacionalne kontaktne točke v zvezi z deljenjem informacij v času trajanja motenj, pri čemer bi bilo treba zagotoviti, da vse udeležene oziroma prizadete strani prejmejo potrebne informacije in lahko po potrebi ustrezno ukrepajo, kar pomaga ščititi ugled organizacije in ohranjati zaupanje. Nacionalna kontaktna točka naj pri razvoju trdne komunikacijske strategije upošteva predloge, predstavljene v Prilogi VI.

4. **PRIPOROČILA ZA ORGANIZACIJO IN IZVEDBO STRESNEGA TESTIRANJA**

51. Komisija priporoča stresno testiranje nacionalnih kontaktnih točk v okviru UCPM. V tem oddelku so predstavljene smernice, kako zasnovati in oceniti stresni test.

4.1 **Namen in cilji**

52. Namen stresnega testa bi moral biti oceniti zmogljivost nacionalne kontaktne točke, da ob motnjah še naprej opravlja svoje bistvene funkcije. V ta namen bi moral stresni test potekati v obliki vaje omejenega obsega, namenjene oceni obstoječih ureditev za neprekinjeno delovanje in izvajanja ciljnih bistvenih funkcij nacionalne kontaktne točke ob motnjah, vključno s preskušanjem primarnih in nadomestnih virov.

53. Stresni test bi moral imeti naslednje splošne cilje:

(a) pregled, posodobitev in potrjevanje načrta za neprekinjeno delovanje ter ocena strokovnega znanja, opreme in ureditev nacionalne kontaktne točke, povezanih z neprekinjenim delovanjem;

(b) izboljšanje razumevanja prednostnih nalog in omejitev ter spreminjanje dojemanja v zvezi z neprekinjenim delovanjem nacionalne kontaktne točke;

(c) opredelitev slabosti, vrzeli, ozkih grl in odvisnosti ter priložnosti za izboljšanje načrta za neprekinjeno delovanje, virov, s katerimi se vzdržujejo bistvene funkcije, in z neprekinjenim delovanjem povezanega usposabljanja, opreme in ureditev nacionalne kontaktne točke;

(d) ocena sposobnosti kritičnega osebja nacionalne kontaktne točke na različnih ravneh, vključno z vodstvom, za opravljanje njihovih vlog in izvajanje pristojnosti;

(e) ocena koordinacije in komunikacije znotraj organizacije in z zunanjimi partnerji ob motnjah.

54. Pri načrtovanju stresnega testa je priporočljivo določiti specifične cilje stresnega testa, ki so merljivi in usklajeni z bistvenimi funkcijami, ki se testirajo.

55. Stresni test ne bi smel biti namenjen opredelitvi groženj, ki bi lahko povzročile incidente, ki bi pomenili motnjo za normalno delovanje nacionalne kontaktne točke.

4.2 **Obseg**

56. Pri določanju obsega stresnega testa bi bilo treba opredeliti naslednje:

(a) specifične cilje stresnega testa;

(b) bistvene funkcije, ki se ocenjujejo;

(c) naravo in trajanje motnje, ki vpliva na neprekinjeno delovanje;

(d) vire, ki jih zajema test, vključno z osebjem in njegovimi vlogami, prostori, opremo in sistemi IKT;

(e) stopnjo vključenosti zunanjih deležnikov.

4.3 **Scenarij**

57. Posledice incidentov (sprožilcev), ki bi lahko povzročili motnje v delovanju in s tem aktivirali načrt nacionalne kontaktne točke za neprekinjeno delovanje, bi bilo treba obravnavati s pristopom na podlagi scenarijev. Priporoča se izvajanje različnih scenarijev različne stopnje kompleksnosti, s čimer se organizacija pripravi na raznolike možne izide. Zagotoviti bi bilo treba, da so scenariji zahtevni, vendar realistični, da prinesejo pomenljiv vpogled v učinkovitost načrta za neprekinjeno delovanje. Dva primera scenarijev sta predstavljena v Prilogi VII.

58. Nacionalnim kontaktnim točkam se priporoča, naj za aktivacijo svojih načrtov za neprekinjeno delovanje uporabijo naslednji neizčrpen seznam sprožilcev: nerazpoložljivost prostorov (1), motnja v oskrbi z električno energijo (2), motnja ali odpoved sistemov IKT (3) ter obsežna odsotnost osebja in odsotnost redkega kritičnega osebja (4).

(a) *Sprožilec 1: nerazpoložljivost prostorov*. Stavba, v kateri deluje nacionalna kontaktna točka, je fizično poškodovana, nedosegljiva ali je bilo osebje iz nje evakuirano. Zaradi teh okoliščin je za nedoločen čas ni mogoče uporabljati.

(b) *Sprožilec 2: motnja v oskrbi z električno energijo*. Zaradi izpada električnega omrežja stavba, v kateri deluje nacionalna kontaktna točka, ostane brez električne energije. Ta motnja v oskrbi z električno energijo traja dalj, kot lahko deluje agregat za zasilno napajanje, preden ga je treba ponovno napolniti z gorivom. Če točno trajanje delovanja, ki ga zagotavlja agregatov rezervoar za gorivo ni znano, je treba motnjo obravnavati kot nedoločeno.

(c) *Sprožilec 3: motnja ali odpoved sistemov IKT*. Zaradi odpovedi sistema IKT programska oprema ali aplikacije nacionalne kontaktne točke ne morejo učinkovito delovati. To onemogoča tudi dostop do bistvenih podatkovnih zbirk, zaradi česar so sistemi IKT nedostopni za nedoločen čas.

(d) *Sprožilec 4: obsežna odsotnost osebja in odsotnost redkega kritičnega osebja*. Pomemben del osebja nenadoma ne more opravljati svojih nalog. To pomanjkanje lahko vključuje odsotnost redkega kritičnega osebja in lahko povzroči zamude ali motnje v delovanju. Pričakuje se, da bo ta nerazpoložljivost trajala dovolj dolgo, da bo presežena zmogljivost za čezmerno obremenitev pri preostalem osebju.

59. Stresni testi bi morali postopoma združevati več motenj, da se oceni sposobnost nacionalne kontaktne točke za vzdrževanje bistvenih funkcij med kaskadnimi ali kombiniranimi motnjami, ki hkrati vplivajo na več virov.

4.4 **Udeleženci**

60. Priporočljivo je določiti udeležence v skladu z opredeljenimi cilji, bistvenimi funkcijami in scenarijem stresnega testa.

4.5 **Ocena, opredelitev izkušenj in uvajanje izboljšav**

61. Pri načrtovanju stresnega testa je priporočljivo določiti sistem za ocenjevanje. To pomaga poleg ocenjevanja splošnega uspeha testa opredeliti vrzeli v načrtu za neprekinjeno delovanje in področja, na katerih ga je treba izboljšati. Zagotavlja tudi podlago za prihodnje načrtovanje in usposabljanje v zvezi z neprekinjenim delovanjem nacionalne kontaktne točke.

62. Priporoča se sistematizacija oblike ocenjevanja tako po dejanskih dogodkih kot po vajah ali usposabljanjih, vključno s stresnimi testi. Nacionalnim kontaktnim točkam se za namene stresnih testov priporoča uporaba ocenjevalne lestvice iz Priloge VIII. V tej ocenjevalni lestvici je predvideno, da se neprekinjeno delovanje oceni z dveh dopolnjujočih se vidikov:

(a) *skladnost z načrtom za neprekinjeno delovanje* ter

(b) *vzdrževanje bistvenih funkcij in izpolnjevanje vnaprej določenih ciljev glede učinkovitosti*.

63. Poleg tega si lahko nacionalne kontaktne točke pri pripravi ocene, opredelitvi izkušenj in oblikovanju predlogov za izboljšave pomagajo s preglednico iz Priloge IX. V Prilogi X pa se nahaja predloga vprašalnika za zbiranje povratnih informacij udeležencev.

64. Države članice in sodelujoče države v UCPM so vabljene, da po izvedbi stresnega testa svoje nacionalne kontaktne točke ERCC posredujejo neobčutljive informacije o pridobljenih izkušnjah in predlogih za izboljšave.

V Bruslju, 29. oktobra 2026

Za Komisijo
Hadja LAHBIB
članica Komisije

PRILOGA I

Kategorije motenj

Za namene neprekinjenega delovanja in stresnega testiranja nacionalnih kontaktnih točk v okviru UCPM se lahko opredelijo štiri različne kategorije motenj:

— *nerazpoložljivost prostorov:* prostorov nacionalne kontaktne točke ni več mogoče uporabljati zaradi fizičnega ali operativnega incidenta, ki začasno ali trajno preprečuje oziroma močno omejuje dostop do stavbe ali njeno uporabo. Med take primere spadajo tudi zaprte ključne dostopne poti, fizična škoda na bližnjih stavbah ter okvare ali težave, ki vplivajo na komunalne storitve in infrastrukturo, kot so vodovodni, ogrevalni, prezračevalni ali varnostni sistemi ([1]). Taki incidenti lahko povzročijo tudi motnje v običajnem delovanju nacionalne kontaktne točke, saj lahko privedejo do potrebe po evakuaciji prostorov, preprečijo dostop do njih ali pomenijo, da jih ni mogoče uporabljati;

— *motnja v oskrbi z električno energijo:* izpad električne energije, ki vpliva na prostore nacionalne kontaktne točke. Dolgotrajen izpad oskrbe z električno energijo lahko privede do incidenta, povezanega z oskrbo z gorivom za agregate za zasilno napajanje. Vpliva lahko tudi na sisteme, ki so odvisni od električne energije, vključno s sistemi IKT;

— *motnja ali odpoved sistemov IKT:* programska oprema ali aplikacije nacionalne kontaktne točke ne morejo učinkovito delovati. Taka odpoved ima lahko različne oblike, kot so izguba dostopa zaradi težav z avtentikacijo, resno poslabšanje delovanja, okvara ali nerazpoložljivost podatkov, odpoved vmesnikov za povezovanje z zunanjimi sistemi ali motnje po posodobitvah ali kibernetskem incidentu, vključno s primeri, kot je lažno predstavljanje kot glavni sistem nacionalne kontaktne točke, zaradi katerega nacionalna kontaktna točka razširi manipulirane informacije;

— *obsežna odsotnost osebja ali odsotnost redkega kritičnega osebja:* znatno število kritičnega osebja ne more priti v prostore ali iz kakega drugega razloga ne more delati. Stanje se lahko še poslabša, če so bistvene funkcije odvisne od enega posameznika ali majhne skupine redkega kritičnega osebja, katerega nenačrtovana odsotnost ali nerazpoložljivost povzroči motnjo.

Te štiri kategorije tvorijo okvir za razumevanje ukrepov, potrebnih za ublažitev motenj. Vendar lahko motnje sprožijo tudi drugi incidenti, kot je nenaden dotok informacij, ki presega zmogljivost nacionalne kontaktne točke za njihovo obdelavo, ali širjenje napačnih informacij, zaradi katerih so potrebni viri nacionalne kontaktne točke za njihovo preverjanje in razširjanje točnih informacij.

Poleg tega so lahko incidenti, ki pomenijo motnjo, medsebojno povezani, en sam dogodek pa lahko vpliva na več področij hkrati. Požar lahko na primer onemogoči dostop do prostorov, hkrati pa povzroči izpad električne energije ter poškoduje sisteme in podatke IKT. Do motenj lahko pride tudi zaradi namernih ali zlonamernih dejanj, vključno s kibernetskimi incidenti in hibridnimi dejavnostmi, ali sočasnosti več incidentov, ki poveča njihov skupni učinek. Zato morajo nacionalne kontaktne točke pripraviti celovit načrt za odzivanje, v katerem obravnavajo vsako kategorijo posebej, upoštevajo njihove skupne učinke in se pripravijo na možnost sočasnih motenj, da zagotovijo svoje neprekinjeno delovanje.

([1]) Motnje v oskrbi z električno energijo in motnje ali odpovedi sistemov IKT se obravnavajo kot ločeni kategoriji.

PRILOGA II

Primeri ciljev glede operativne učinkovitosti

Zmogljivost	Okvirni operativni cilj (ki ga je treba oceniti in prilagoditi nacionalnim potrebam)
Začetno situacijsko zavedanje	v 15 minutah
Aktivacija ureditev za neprekinjeno delovanje	v 30 minutah
Vzpostavitev nadomestne komunikacije	v 30 minutah
Operativnost nadomestne lokacije poveljstva	v dveh urah
Zmogljivost za podporo pri odločanju	neprekinjena, če je le mogoče
Neodvisnost od oskrbe z gorivom	najmanj 72 ur
Neodvisnost od oskrbe s hrano in vodo	najmanj 72 ur
Operativnost sistema CECIS	v 60 minutah
Prvo poročilo ERCC o operativnem stanju	v prvem ciklu operativnega poročanja

PRILOGA III

Preglednica v podporo analizi poslovnih procesov

Bistvena funkcija 1	*Ime funkcije.*
Opis	*Vnesite opis te funkcije, vključno z nalogami, ki jih zajema.*
Prispevek	*Navedite prispevke (informacije, nabore podatkov, storitve, proizvode, blagovne in proračunske zaloge, opremo, sisteme IKT in zahteve v zvezi z lokacijami), potrebne za opravljanje te funkcije, in morebitne zunanje subjekte, ki jih zagotavljajo.*
Rezultat	*Navedite informacije, proizvode, storitve ali ukrepe, ki izhajajo iz te funkcije, in opredelite (zunanje) organizacije, subjekte ali zadevne skupine, ki jih prejmejo.*
Vodenje (potrjevanje ali odobritev)	*Navedite položaje, ki imajo vlogo potrjevanja ali odobritve, ki sta potrebna za opravljanje te funkcije, če je ustrezno.*
Kritično osebje	*Navedite položaje kritičnega osebja ter morebitni zahtevani profil, strokovno znanje in usposabljanje, kot je dovoljenje za dostop do tajnih podatkov.*
Objekt	*Navedite fizične lokacije ali prostore, iz katerih se opravlja bistvena funkcija.*
Oprema in sistemi	*Naštejte opremo, sisteme in sredstva, ki so potrebni za opravljanje te funkcije. Mednje lahko spadajo varni prostori, računalniki za šifrirano komunikacijo, videozidovi, sejne sobe za sestanke na visoki ravni, oprema za videokonference in računalniki z dostopom do omrežja vseevropskih telematskih storitev med upravami (TESTA) itd.*
Bistvene evidence	*Navedite podatke in informacije, potrebne za opravljanje funkcije.*
Odvisnosti in soodvisnosti	*Navedite razmerja ali ureditve med zgoraj opredeljenimi in po potrebi opredelite naravo razmerja ali ureditve, potrebne bistvene storitve (npr. oskrba z električno energijo, IKT itd.), učinek v primeru motenj v storitvah ali oskrbi ter sporazume s subjekti, ki zagotavljajo te storitve ali oskrbo. V oceni bi bilo treba opisati tudi soodvisnosti, vključno s kaskadnimi učinki, če motnja v eni storitvi (npr. oskrbi z električno energijo ali IKT) vpliva na druge storitve in s tem povečuje učinek na delovanje.*
Rezervni viri ali ureditve	*Navedite nadomestne vire ali ureditve, ki bi se aktivirali za neprekinjeno delovanje, če bi motnja vplivala na glavne vire ali ureditve.*

PRILOGA IV

Smernice za uporabo blažitvenih in preventivnih ukrepov

V tem oddelku so predstavljene smernice za uporabo blažitvenih in preventivnih ukrepov po kategorijah motenj. Da bi se izognili ponavljanju, so ukrepi, ki se uporabljajo za več različnih kategorij motenj, podrobno opisani le pod prvo kategorijo, kjer so navedeni.

— Nerazpoložljivost prostorov:

  — *geografska razpršitev nacionalne kontaktne točke v dva ali več geografsko ločenih centrov, ki delujejo sočasno ter drug drugemu zagotavljajo rezervo in podporo v primeru preobremenitev*. Vsaka lokacija bi morala delovati dan in noč ter biti polno opremljena za prevzem celotne delovne obremenitve v primeru začasne neoperativnosti drugih lokacij. Poleg tega bi bilo treba lokacije izbrati na podlagi analize tveganja za različna območja tveganja in dostopnosti, pri čemer bi se morale primarne in nadomestne lokacije nahajati na različnih območjih tveganja ter bi morale biti dostopne prek različnih prevoznih poti. Na potresno ogroženih območjih bi se morale na primer lokacije nahajati na različnih tektonskih ploščah, na poplavno ogroženih območjih pa na bistveno različnih nadmorskih višinah ali v različnih povodjih;

  — *premestitev v nadomestne prostore, ki jih upravlja organ nacionalne kontaktne točke*. Razmislite o vzpostavitvi vsaj dveh nadomestnih lokacij. Ena bi se morala nahajati blizu glavnih prostorov, da se omogoči hitra premestitev in hitra ponovna vzpostavitev bistvenih funkcij. Druga bi morala biti dovolj oddaljena, da večje motnje (kot so poplave ali snežna neurja) ne bi vplivale na obe lokaciji hkrati. Zagotovite varnost informacij in komunikacij ter združljivost bistvene opreme in sistemov IKT (kot je sistem CECIS ali oprema, potrebna za tajne komunikacije) v glavnih in nadomestnih prostorih;

  — *vnaprej urejen prevoz kritičnega osebja do nadomestnih prostorov (tudi v neugodnih vremenskih razmerah)*. Da zagotovite dovolj osebja, vzpostavite ureditve za prevoz kritičnega osebja v primeru aktivacije načrta za neprekinjeno delovanje, ki vključuje uporabo nadomestnih prostorov ali mobilnih enot na oddaljenih lokacijah. Upoštevajte možne vplive slabih vremenskih razmer, odpovedi infrastrukture, nemirov ali drugih vzrokov na prevozne poti, zaradi česar lahko na primer pride do zastojev in zapor cest;

  — *delo na daljavo (ki vključuje prožnost nalog, ki se lahko izvajajo zunaj fizične lokacije nacionalne kontaktne točke)*. Opredelite, katere bistvene funkcije ali koraki, ki so del bistvenih funkcij, se lahko izvajajo na daljavo. To je lahko mogoče, ker te funkcije oziroma koraki niso odvisni od opreme ali sistemov, ki se uporabljajo izključno v glavnih fizičnih prostorih. Razmislite o oblikovanju kontingenčnega načrta ali sistema za prerazporejanje odgovornosti osebja, da se nekaterim zaposlenim omogoči delo od doma, medtem ko bi bili drugi premeščeni v nadomestne prostore;

  — *mobilne enote za poveljevanje in kontrolo, ki bi lahko začasno gostile kritično osebje nacionalne kontaktne točke*. Te enote bi morale podpirati izvajanje bistvenih funkcij iz mobilnega okolja, vključno z dostopom do operativnih informacijskih sistemov in sistema CECIS. Da se zagotovi operativna pripravljenost bi bilo treba opredeliti opremo, ki jo potrebujejo, in njihovo raven samozadostnosti. Zasnovane bi morale biti tako, da bi za vnaprej določeno obdobje zagotavljale neprekinjeno delovanje operacij kot začasna rezerva v podporo glavnim prostorom;

  — *aktivacija upravnih dogovorov z drugimi organi za uporabo njihovih prostorov*. Sklenite sporazume z drugimi organi na nacionalni ali podnacionalni ravni za začasno souporabo njihovih prostorov. Oceniti razporeditev, sisteme, opremo in varnostne ukrepe, ki so potrebni za učinkovito izvajanje bistvenih funkcij. Poskrbite, da bodo ti dogovori vključevali redne vaje in testiranje, da se potrdita pripravljenost in primernost teh nadomestnih objektov;

  — *prenos pristojnosti*. Poskrbite za ureditve in vzpostavitev sistema za prenos funkcij na druge nacionalne organe.

— Motnja v oskrbi z električno energijo:

  — *aktivacija agregatov in brezprekinitvenih napajalnikov*. Priskrbite agregate in sisteme brezprekinitvenega napajanja, ki imajo zadostno zmogljivost za zagotavljanje neprekinjenega delovanja bistvenih funkcij nacionalne kontaktne točke za določeno minimalno obdobje. Njihova zmogljivost bi morala zadostovati za podporo potrebam delovanja pri daljših izpadih električne energije. Agregate in sisteme brezprekinitvenega napajanja bi bilo treba redno preskušati, da se zagotovi, da so pripravljeni za delovanje;

  — *dogovori in sporazumi z dobavitelji o prednostni oskrbi z gorivom*. Ureditve za oskrbo z gorivom bi morale zagotavljati neprekinjeno delovanje operacij, pri čemer bi morale temeljiti na zmogljivostih za skladiščenje goriva na kraju samem in pričakovani porabi goriva. Dodatni ukrepi lahko vključujejo razpoložljivost mobilnih rezervoarjev za gorivo s črpalnimi sistemi in/ali sporazume z bližnjimi dobavitelji o prednostni oskrbi z gorivom;

  — *energetska neodvisnost in alternativni viri energije za bistvene funkcije*. Nacionalna kontaktna točka bi morala, če je to mogoče, biti zmožna delovati neodvisno od nacionalnega elektroenergetskega omrežja. Če izpad omrežja traja več dni, kar se lahko zgodi med večjimi nesrečami, bi se neprekinjeno delovanje lahko ohranilo z diverzifikacijo virov energije in samozadostnim mikroomrežjem (npr. vetrnim ali solarnim mikroomrežjem). Razmislite o namestitvi alternativnih virov energije, kot so fotonapetostni paneli z baterijskim shranjevanjem, ki imajo zadostno zmogljivost za oskrbo bistvenih funkcij nacionalne kontaktne točke;

  — *zagotovitev največje razpoložljive zmogljivosti oskrbe*. Vzpostavite notranje protokole za zagotovitev največje razpoložljive zmogljivosti električne energije z omejitvijo uporabe nebistvene opreme in postopnim odklopom obremenitev, ki niso potrebne za podporo bistvenih funkcij, s čimer se brez dodatnih naložb podaljša neodvisnost rezervne oskrbe z energijo;

  — *premestitev v nadomestne prostore, ki jih upravlja organ nacionalne kontaktne točke in imajo oskrbo z električno energijo* (zadevna priporočila so predstavljena pod točko Nerazpoložljivost prostorov);

  — *delo na daljavo iz stavbe z zagotovljeno oskrbo z električno energijo* (zadevna priporočila so predstavljena pod točko Nerazpoložljivost prostorov);

  — *mobilne enote za poveljevanje in kontrolo, ki so samozadostne z vidika električne energije* (zadevna priporočila so predstavljena pod točko Nerazpoložljivost prostorov);

  — *aktivacija upravnih dogovorov z drugimi organi za uporabo njihovih prostorov z zagotovljeno oskrbo z električno energijo* (zadevna priporočila so predstavljena pod točko Nerazpoložljivost prostorov);

  — *prenos pristojnosti* (zadevna priporočila so predstavljena pod točko Nerazpoložljivost prostorov).

— Motnja ali odpoved sistemov IKT:

  — *redundantne zmogljivosti*. S presežnimi oziroma redundantnimi zmogljivostmi se zagotovi, da odpoved posameznega sestavnega dela ne prekine funkcije, ki jo podpira. Nacionalna kontaktna točka bi morala uvesti redundantne zmogljivosti na dopolnjujočih se ravneh: (i) oprema (podvajanje bistvenih sestavnih delov), (ii) povezljivost (več ponudnikov in raznolike možnosti dostopa) ter (iii) aplikacije in podatki (kopiranje bistvenih podatkovnih zbirk in dokumentov na drugi lokaciji). Ureditve v zvezi z redundantnimi zmogljivostmi bi morale zadoščati za zagotavljanje neprekinjenega delovanja operacij v primeru odpovedi glavnega okolja IKT in bi jih bilo treba redno preskušati, da se zagotovita pripravljenost in nemoten prehod v primeru motnje. Preprečiti je treba, da bi bile odvisne od istih stvari kot primarni sistem, ki lahko odpovejo hkrati, na primer istega vira energije, ponudnika ali fizične infrastrukture.

  — Optični vodi so zelo občutljivi na premikanje tal, ki lahko povzroči slabljenje ali izgubo signala in prekinitev storitve. Za zmanjšanje tega tveganja se kot standardni ukrep v zvezi z redundantnimi zmogljivostmi priporoča nadomestni preklop na satelitski sistem, ki rezervnemu omrežju omogoča vzdrževanje enakega situacijskega zavedanja kot na primarnem omrežju. Pri geografskem podvajanju podatkov bi morala biti oba nabora aktivna, primarno in rezervno okolje pa bi se morali sinhronizirati, da lahko katero koli od njiju nemoteno preide v uporabo. Ta pristop redundantnih zmogljivosti in podvajanja podpira visoko razpoložljivost in zmogljivost optičnih omrežij;

— *redno in varno varnostno kopiranje podatkov, vključno s kopijami na drugi lokaciji in nespletnimi kopijami*. Vzpostavite in vzdržujte strukturirano politiko varnostnega kopiranja za vse podatke in konfiguracije, ki so bistveni za operacije nacionalne kontaktne točke. V njej bi bilo treba opredeliti, kaj se varnostno kopira, kako pogosto, kje se varnostne kopije hranijo (vključno s kopijami na drugi lokaciji in nespletnimi kopijami) in kdo je odgovoren za njihovo upravljanje. Varnostne kopije bi morale biti šifrirane in zaščitene pred nepooblaščenim dostopom;

— *alternativni sistemi IKT in komunikacijski kanali*. Vzpostavite nadomestna orodja in kanale, ki se lahko uporabijo, če primarni sistemi ali omrežja IKT odpovejo. Vključujejo lahko satelitske komunikacije, visokofrekvenčne (HF), zelo visokofrekvenčne (VHF) ali ultravisokofrekvenčne (UHF) mobilne radijske enote, analogne telefonske linije, aplikacije za varno sporočanje ali spletne platforme, ki gostujejo zunaj glavne infrastrukture. Osebje bi moralo biti seznanjeno s tem, kdaj in kako preiti na te alternative;

— *skupine za nujno podporo IKT ali dežurne enote za tehnično odzivanje*. Poskrbite za hiter dostop do podpore IKT, ne glede na to, ali se zagotavlja znotraj organizacije ali jo zagotavlja zunanji izvajalec, in sicer z opredelitvijo jasnih ureditev glede razpoložljivosti in odzivanja, da se lahko tehnična pomoč po potrebi hitro mobilizira in se zagotovi hitra ponovna vzpostavitev delovanja sistemov IKT;

— *postopki za odzivanje na kibernetske incidente, usklajeni z nacionalnim organom za kibernetsko varnost*. Vzpostavite protokole za usklajevanje z nacionalnim organom za kibernetsko varnost, vključno s kanali za zgodnje opozarjanje, skupnimi postopki odzivanja na incidente ter jasno opredeljenimi vlogami in odgovornostmi med kibernetskim incidentom, ki vpliva na nacionalno kontaktno točko;

— *nespletne kopije seznamov kritičnih kontaktnih oseb, ključnih postopkov in operativnih dokumentov*. Informacije, kot so seznami kontaktnih oseb, postopki v zvezi z incidenti in ključne predloge, bi morale biti na voljo v oblikah, ki se lahko uporabljajo brez dostopa do glavnih sistemov IKT;

— *mobilne enote za poveljevanje in kontrolo z dostopom do primarnih in rezervnih sistemov IKT* (zadevna priporočila so predstavljena pod točko Nerazpoložljivost prostorov);

— *premestitev v nadomestne prostore, ki jih upravlja organ nacionalne kontaktne točke in imajo dostop do primarnih in rezervnih sistemov IKT* (zadevna priporočila so predstavljena pod točko Nerazpoložljivost prostorov);

— *aktivacija upravnih dogovorov z drugimi organi za uporabo njihovih prostorov z dostopom do sistemov IKT* (zadevna priporočila so predstavljena pod točko Nerazpoložljivost prostorov).

— Obsežna odsotnost osebja in odsotnost redkega kritičnega osebja:

— *upravljanje z nadurnim delom (kratkoročna rešitev)*. Vzpostavite protokol za nadurno delo, ki opredeljuje: jasne pogoje, kdaj se lahko uporabi nadurno delo; kdo ga lahko odobri; točne omejitve (najdaljše trajanje izmene, največje število tedenskih ur in največje število zaporednih dni); najkrajša obdobja počitka med izmenami in po tem, ko je doseženo največje število tedenskih ur ali največje število zaporednih dni; pravičen sistem rotacije, da se od istega osebja nadurno delo ne zahteva večkrat; sistem vodenja evidenc o nadurnem delu; vnaprej določeno dodatno plačilo ter praktično podporo med daljšim delovnim časom (npr. obroki, prostori za počitek in po potrebi prevoz domov);

— *prerazporeditev bistvenih funkcij razpoložljivemu osebju*. Pripravite kontingenčne ureditve, v katerih določite, kako se bodo v odsotnosti ključnega osebja prerazporedile bistvene funkcije. To vključuje opredelitev namestnikov za vsako bistveno vlogo in poenostavitev postopkov, kjer je mogoče,

— *vnaprej opredeljen nabor usposobljenega osebja znotraj institucije, ki je na voljo v kratkem času*. Vzpostavite sistem za mobilizacijo rezervnega osebja iz vnaprej določenega nabora, pri čemer opredelite jasna pravila, kdo lahko mobilizira rezervno osebje in kako, vključno z merili za aktivacijo, komunikacijskimi kanali za mobilizacijo, zahtevami glede osebja (npr. dovoljenje za dostop do tajnih podatkov, usposabljanje ali strokovno znanje) in načinom obravnave prostega časa ali nadur; ta sistem bi bilo treba redno pregledovati, da se zagotovi njegovo dobro delovanje. Poskrbite, da je osebje v naboru dobro seznanjeno s temi pravili.

— Ta nabor je mogoče vzpostaviti z: (i) medsebojnim usposabljanjem z osebjem iz drugih enot, pri katerem s tovrstnimi programi dosežete, da lahko več članov osebja opravlja iste bistvene funkcije, s poudarkom na vlogah, ki so opredeljene kot ozka grla, in (ii) naborom rezervistov iz vrst nekdanjega kritičnega osebja nacionalne kontaktne točke, ki ga ustvarite tako, da se osebje po določenem obdobju z nalog nacionalne kontaktne točke prerazporedi v druge oddelke. Nabor rezervistov zagotavlja kadrovske zmogljivosti za obdobje povečanih potreb in omogoča hitro aktivacijo, s čimer se izognete mesecem, ki so običajno potrebni za usposabljanje in varnostno preverjanje za tako občutljive vloge. V vsakem primeru bi bilo treba ureditve formalizirati, da zagotovite, da osebje v naboru z rednim osvežitvenim usposabljanjem ostane na tekočem in se lahko v primeru večje krize hitro mobilizira;

— *prednostna obravnava pri zaposlovanju osebja*. Za neprekinjeno delovanje nacionalnih kontaktnih točk 24 ur na dan vse dni v letu je potrebno stabilno število zaposlenih. Nacionalna kontaktna točka lahko razmisli o prednostnem zaposlovanju za vloge, ki podpirajo bistvene funkcije, in predhodnem odzivanju na predvidljivo pomanjkanje osebja (npr. ob hkratnih upokojitvah ali izteku pogodb za določen čas), da se postopki zaposlovanja začnejo dovolj zgodaj. Ukrepi lahko vključujejo pripravo pospešenih postopkov zaposlovanja. K stabilnosti števila zaposlenih pa lahko dodatno prispeva tudi stalno usposabljanje obstoječega osebja, saj omogoča notranjo mobilnost, razvoj spretnosti ter neprekinjeno predajo nalog pri bistvenih funkcijah;

— *vlaganje v zadržanje kritičnega osebja*. Za zadržanje osebja nacionalnih kontaktnih točk bi bilo treba motivacijo podpreti s kombinacijo ugodnosti in spodbud. Nedenarne spodbude lahko vključujejo daljši dopust po določenem trajanju službovanja, prožne ureditve razporejanja osebja ob upoštevanju potreb glede minimalne pokritosti storitev, prostore za počitek na kraju samem, ukrepe za podporo družinam (npr. dostop do otroškega varstva) ter dostop do cenejših ali brezplačnih storitev, kot so javni prevoz, zdravstveno varstvo ter kulturne ali športne ustanove;

— *podpora družinam kritičnega osebja*. Razpoložljivost kritičnega osebja je lahko odvisna od njihovih družin, zlasti če so ogrožene ali bi otroci ostali sami. Razmislite o vzpostavitvi ureditev za zaščito družin kritičnega osebja nacionalne kontaktne točke, kjer je potrebno, pri čemer dajte prednost njihovi varnosti, da lahko osebje ostane operativno;

— *preprečevanje ozkih grl v zvezi z osebjem s prenosom pooblastil in spodbujanjem skupne odgovornosti*. Poskrbite za jasnost odgovornosti in nalog. Vzpostavite protokole za prenos pooblastil. Opredelite, kdo (in položaj teh oseb) prevzame posamezne vloge, če nosilci odločanja, odgovorni za bistvene funkcije, niso na voljo. Navedite okoliščine in postopek, po katerem prevzamejo te vloge. Kadar odločitve in odgovornosti to omogočajo, zagotovite krepitev zmogljivosti in redno usposabljanje za prevzem pooblastil v primeru motenj. Razmislite, ali je izvedljiva razdelitev odgovornosti med več članov osebja po sistemu rotacije in ali bi pomagala preprečiti ozka grla. Razmislite o priročniku za novo osebje, ki se redno posodablja in manj izkušenemu osebju omogoča neodvisno opravljanje širokega nabora nalog, hkrati pa zagotavlja skladnost z uveljavljenimi standardi in protokoli.

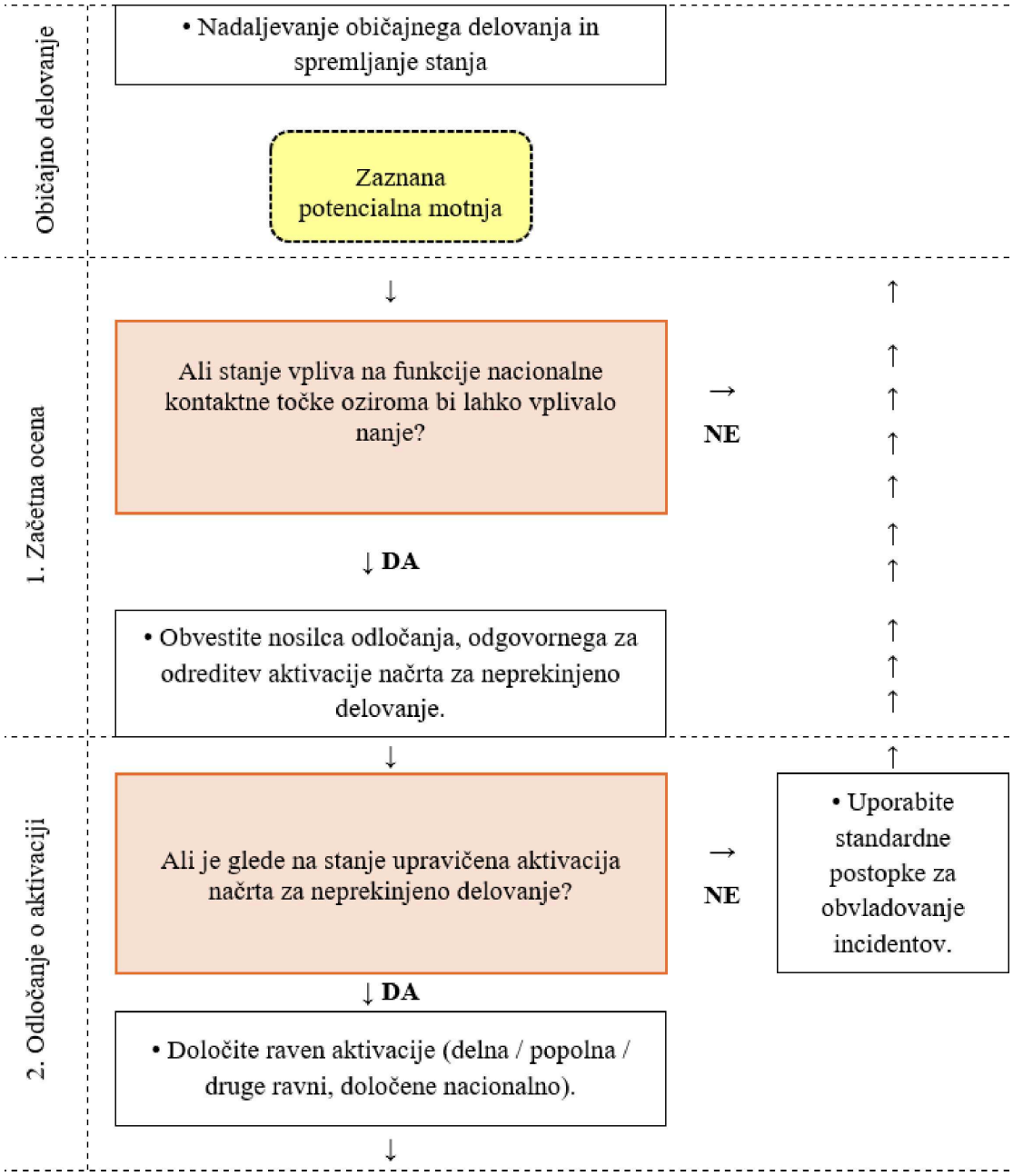
PRILOGA V

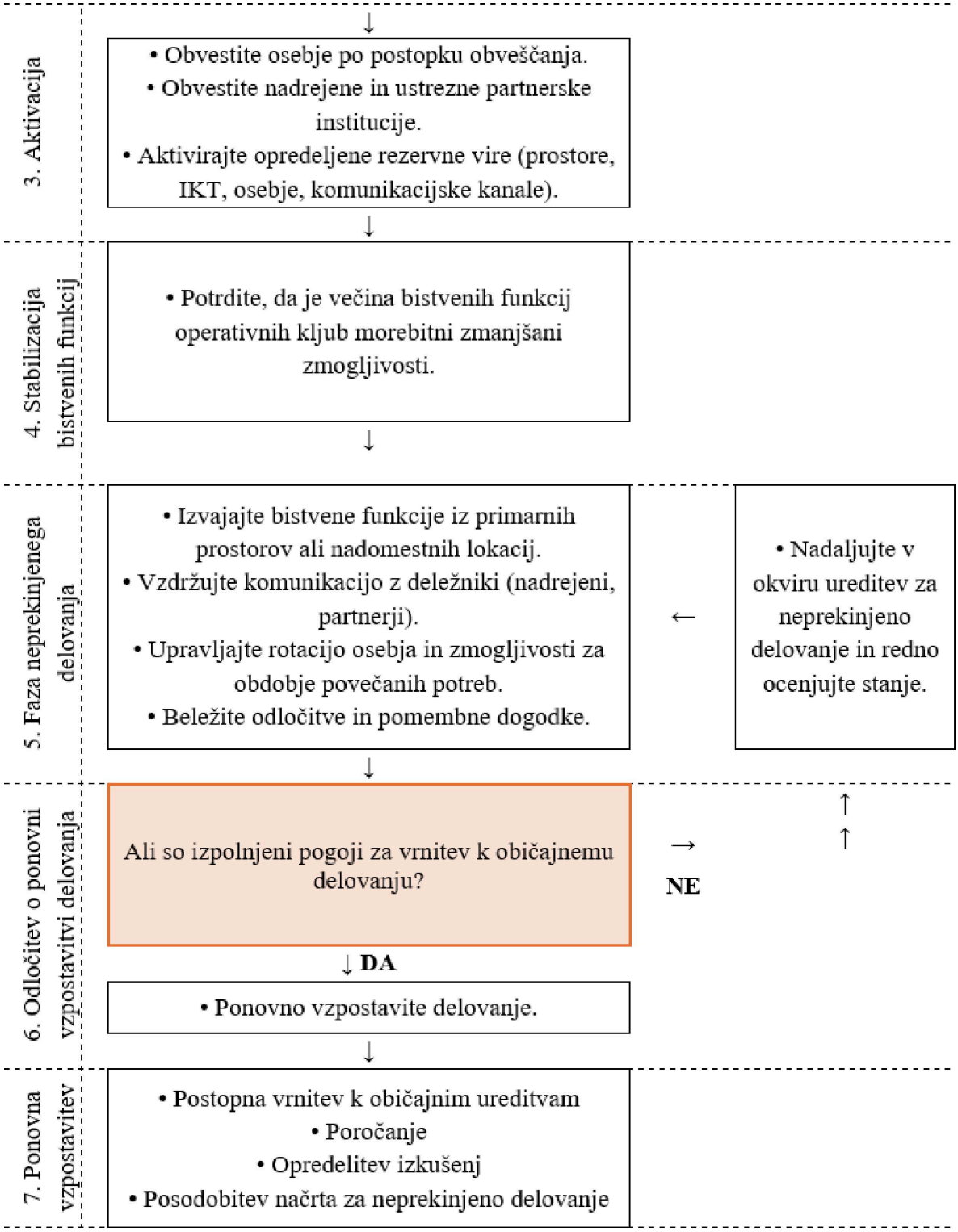
Operativna referenčna orodja

V tej prilogi je predstavljeno operativno referenčno orodje, ki ga lahko nacionalne kontaktne točke uporabijo pri pripravi ali pregledovanju svojih načrtov za neprekinjeno delovanje.

Ponazoritev poteka aktivacije

Spodaj je predstavljen primer, kako je mogoče organizirati aktivacijo načrta za neprekinjeno delovanje od trenutka, ko je zaznana potencialna motnja, do vstopa nacionalne kontaktne točke v stabilno fazo neprekinjenega delovanja. Strukturiran je na podlagi točk odločanja in ne predpisanih rokov.




3. Aktivacija
• Obvestite osebje po postopku obveščanja.
• Obvestite nadrejene in ustrezne partnerske institucije.
• Aktivirajte opredeljene rezervne vire (prostore, IKT, osebje, komunikacijske kanale).
4. Stabilizacija bistvenih funkcij
• Potrdite, da je večina bistvenih funkcij operativnih kljub morebitni zmanjšani zmogljivosti.
5. Faza neprekinjenega delovanja
• Izvajajte bistvene funkcije iz primarnih prostorov ali nadomestnih lokacij.
• Vzdržujte komunikacijo z deležniki (nadrejeni, partnerji).
• Upravljajte rotacijo osebja in zmogljivosti za obdobje povečanih potreb.
• Beležite odločitve in pomembne dogodke.
←
• Nadaljujte v okviru ureditev za neprekinjeno delovanje in redno ocenjujte stanje.
6. Odločitev o ponovni vzpostavitvi delovanja
Ali so izpolnjeni pogoji za vrnitev k običajnemu delovanju?
→
NE
↑
↑
↓ DA
• Ponovno vzpostavite delovanje.
7. Ponovna vzpostavitev
• Postopna vrnitev k običajnim ureditvam
• Poročanje
• Opredelitev izkušenj
• Posodobitev načrta za neprekinjeno delovanje

PRILOGA VI

Ključne točke pri pripravi komunikacijske strategije ([1])

— V okviru odgovornosti organizacije glede komuniciranja opredelite različne ciljne skupine, na katere bi lahko vplivala motnja delovanja nacionalne kontaktne točke ali ki bi jih bilo treba obvestiti, če se organizaciji zgodi motnja, vključno z:

  (a) višjimi ravnmi organizacije, tudi ravnjo odločanja;

  (b) osebjem organizacije;

  (c) deležniki, ki prispevajo k bistvenim funkcijam organizacije;

  (d) deležniki, ki prejmejo rezultate bistvenih funkcij organizacije;

  (e) mediji;

  (f) širšo javnostjo.

— Za vsako ciljno skupino opredelite namen komuniciranja v primeru motnje. Vsaka skupina bi lahko potrebovala drugačno vrsto, obliko in vsebino informacij. Razlikujejo se lahko tudi uporabljeni komunikacijski kanali.

— Pripravite osnutke vnaprej določenih sporočil, ki so jasna in jedrnata ter tudi skozi čas za vse prejemnike in kanale ostajajo dosledna. Poskrbite, da bodo sporočila prilagojena ciljni skupini, ki so ji namenjena, pri čemer upoštevajte njihove specifične potrebe glede informacij.

— Opredelite alternativne komunikacijske kanale za vsako ciljno skupino, da se zagotovi učinkovito komuniciranje, če motnja vpliva na standardne kanale.

— Upoštevajte, da je proaktivno informiranje boljši pristop kot naknadno informiranje.

— Če komunikacijska strategija vključuje možnost razširjanja sporočil prek javne televizije in radia, časovno uskladite ta sporočila z informativnimi oddajami, da se zagotovita učinkovita integracija in širok doseg prebivalstva.

— V okviru komunikacijske strategije razmislite o predhodni dodelitvi vloge vodje informiranja določenemu položaju, pri čemer opredelite njegove naloge pred motnjo, med njo in po njej.

([1]) Pri teh predlaganih točkah za pripravo komunikacijske strategije ni upoštevano obvladovanje napačnih informacij ali dezinformacij.

PRILOGA VII

Primera scenarijev

Primer scenarija 1

Kaj: *izpad električne energije, ki mu sledi izguba podatkov.*

Kje: *izpad električne energije prizadene območje, kjer se nahajajo glavni prostori nacionalne kontaktne točke.*

Trajanje: *24 ur.*

Opis: *pri popravilih v bližini prostorov nacionalne kontaktne točke je prišlo do poškodb na distribucijskem sistemu električne energije. Nenadni izpad električne energije je poškodoval računalniške sisteme nacionalne kontaktne točke, kar je povzročilo izgubo podatkov. Ponovna vzpostavitev oskrbe z električno energijo naj bi trajala 24 ur. Odpoved sistemov IKT traja 24 ur.*

Primer scenarija 2

Kaj: *nedostopnost prostorov zaradi dolgotrajnega snega.*

Kje: *prizadeto je celotno območje, kjer se nahajajo prostori nacionalne kontaktne točke.*

Trajanje: *več kot en teden.*

Opis: *Območje, kjer se nahajajo prostori nacionalne kontaktne točke, prizadene veliko snežno neurje, zaradi česar niso dostopni s cestnim in javnim prevozom. Sneženje je tako obsežno, da pluženje ne zadostuje, da bi se očistile vse glavne ceste v prvih 24 urah, pri čemer ima prednost dostop do bolnišnic. Prebivalci so bili pozvani, naj se ne odpravljajo na ceste. Dostop do objektov nacionalne kontaktne točke vsaj 48 ur ni mogoč niti z javnim prevozom niti z zasebnim vozilom. Hladni val se na območju nadaljuje več kot teden dni, manjše ceste pa ostanejo zasnežene en teden. Zato tretjina osebja, ki naj bi delalo v naslednjih dneh, en teden ne more priti na delo, ker živi na oddaljenem območju, manjše ceste pa bodo očiščene zadnje.*

Poleg tega kritično osebje, ki je na dan sneženja v službi, prvih 48 ur obtiči v prostorih. Približno tretjina je že dosegla največje dovoljeno število ur dela v zadevnem tednu, še ena tretjina pa bo to omejitev dosegla v 24 urah. Zato je zakonsko upravičeno do ustreznega počitka. Poleg tega potrebuje podporo za osnovne potrebe (hrana, osebna higiena), nekatero pa tudi ukrepe za podporo njegovim družinam in/ali evakuacijo.

PRILOGA VIII

Predlagani okvir za ocenjevanje stresnih testov

Rezultate stresnega testa bi bilo treba oceniti glede na dve ločeni, vendar dopolnjujoči se razsežnosti:

— *skladnost z načrtom za neprekinjeno delovanje*. V okviru te razsežnosti bi bilo treba oceniti, v kolikšni meri je nacionalna kontaktna točka med stresnim testom izvajala ustrezne ureditve za neprekinjeno delovanje, vključno s strukturami odločanja za aktivacijo, stopnjevanje in ponovno vzpostavitev delovanja, notranjo in zunanjo koordinacijo in komunikacijo, ureditvami glede premestitve in uporabo rezervnih virov;

— *vzdrževanje bistvenih funkcij in izpolnjevanje vnaprej določenih merljivih ciljev glede operativne učinkovitosti*. V okviru te razsežnosti bi bilo treba oceniti, ali so se bistvene funkcije nacionalne kontaktne točke vzdrževale oziroma ponovno vzpostavile v sprejemljivih, vnaprej določenih rokih, ali so nastali negativni učinki na druge nebistvene funkcije nacionalne kontaktne točke in ali so bili s stresnim testom doseženi vnaprej določeni merljivi cilji glede učinkovitosti. Primeri ciljev glede operativne učinkovitosti so predstavljeni v Prilogi II.

Vsako od navedenih dveh razsežnosti bi bilo treba ocenjevati ločeno, da se natančneje opredeli, katere izboljšave so potrebne. S tem razlikovanjem se lažje zagotovi, da se skladnost z načrtom za neprekinjeno delovanje oceni ločeno od učinkovitosti operativnega rezultata. V ocenjevalnem poročilu bi moral biti rezultat predstavljen v obliki dveh dopolnjujočih se ocen, pri čemer ena odraža skladnost z načrtom za neprekinjeno delovanje, druga pa vzdrževanje bistvenih funkcij in izpolnjevanje vnaprej določenih merljivih ciljev glede operativne učinkovitosti.

Ocenjevalna lestvica za skladnost z načrtom za neprekinjeno delovanje

Ocena (0–3)	Opis
0: neskladnost	*Izvajanje je pokazalo, da je usklajenost z ureditvami za neprekinjeno delovanje slaba ali je ni. Osrednjih postopkov ni bilo, so bili nepravilno izvedeni ali niso bili upoštevani.*
1: delna skladnost	*Nekatere točke ureditev za neprekinjeno delovanje so bile uporabljene, druge pomembne točke pa niso bile pravilno upoštevane, so bile uporabljene prepozno ali so se v praksi izkazale za neustrezne. Test je pokazal znatne pomanjkljivosti in pomembne priložnosti za izboljšanje načrta.*
2: splošna skladnost z le manjšimi odstopanji	*Stresni test je bil na splošno izveden v skladu z načrtom za neprekinjeno delovanje. Odstopanja od načrta so bila omejena. Test je pokazal nekatere pomanjkljivosti in priložnosti za izboljšanje načrta.*
3: popolna skladnost	*Načrt za neprekinjeno delovanje je bil med stresnim testom v celoti upoštevan.*

Ocenjevalna lestvica za vzdrževanje bistvenih funkcij in izpolnjevanje vnaprej določenih merljivih ciljev glede operativne učinkovitosti

Ocena (0–3)	Opis
0: ni bilo doseženo	*Bistvene funkcije nacionalne kontaktne točke so bile začasno prekinjene ali zadržane dalj od sprejemljivih vnaprej določenih rokov. Druge, nebistvene funkcije nacionalne kontaktne točke so bile znatno in negativno prizadete. Vnaprej določeni merljivi cilji glede učinkovitosti niso bili doseženi.*
1: doseženo z velikimi izzivi	*Ena ali več bistvenih funkcij je bila ponovno vzpostavljena šele po znatni zamudi, ki je presegala sprejemljive roke. Stresni test je lahko povzročil tudi pomembne motnje ali negativno vplival na druge funkcije nacionalne kontaktne točke. Vnaprej določeni merljivi cilji glede učinkovitosti so bili doseženi le delno ali z velikimi izzivi.*

Ocena (0–3)	Opis
2: doseženo z manjšimi odstopanji	*Bistvene funkcije so se vzdrževale ali so bile ponovno vzpostavljene v okviru sprejemljivih tolerančnih mej (omejeno preseganje vnaprej določenih sprejemljivih rokov), pri čemer ni bilo pomembnega vpliva na druge funkcije nacionalne kontaktne točke. Vnaprej določeni merljivi cilji glede učinkovitosti so bili večinoma doseženi in ugotovljena so bila le manjša odstopanja od določenih mej.*
3: v celoti doseženo	*Bistvene funkcije, zajete v stresnem testu, so se vzdrževale ali so bile ponovno vzpostavljene brez zamud, ki bi presegale vnaprej določene sprejemljive roke, pri čemer ni bilo negativnega vpliva na druge funkcije nacionalne kontaktne točke. Vnaprej določeni merljivi cilji glede učinkovitosti so bili v celoti doseženi.*

PRILOGA IX

Ocena stresnega testa, opredelitev izkušenj in predlagane izboljšave ([1])

V postopku ocenjevanja je priporočljivo opredeliti strategije za izboljšanje področij, na katerih se je odziv med izvajanjem stresnega testa izkazal za neustreznega. Poleg tega bi morale nacionalne kontaktne točke razmisliti o vključitvi uspešnih elementov, ki so se pojavili med izvajanjem, vendar niso vključeni v sedanji načrt za neprekinjeno delovanje.

Spodnja preglednica je namenjena lažjemu zbiranju in usklajevanju ocene, opredelitvi izkušenj in oblikovanju predlogov za izboljšave po izvedbi stresnega testa.

Skladnost z načrtom za neprekinjeno delovanje	*Ocena (0–3)*: … *Opis* …
Vzdrževanje bistvenih funkcij in izpolnjevanje vnaprej določenih merljivih ciljev glede operativne učinkovitosti	*Ocena (0–3)*: … *Opis* …
Ugotovitve in pripombe	…
Opredeljene vrzeli in izkušnje	…
Predlagane izboljšave	…
Ukrepi, potrebni za izvajanje	…

([1]) Ta ocenjevalna preglednica temelji na naboru orodij za neprekinjeno delovanje, ki ga je razvila Zvezna agencija ZDA za ukrepanje v primeru izrednih dogodkov (FEMA) za podporo skupnostim in lokalnim organom/organizacijam pri razvoju programov za neprekinjeno delovanje, ter je bila prilagojena izvajanju stresnih testov.

PRILOGA X

Obrazec za povratne informacije udeležencev

Kot predloga za zbiranje povratnih informacij udeležencev stresnih testov se priporoča spodnji vprašalnik. Vprašanja bi bilo treba prilagoditi dejanskemu obsegu in osredotočenosti stresnega testa. Zbiranje odgovorov na ta ali podobna vprašanja od udeležencev stresnega testa, opazovalcev ali osebja, vključenega v odziv na dejanske motnje, lahko pomaga opredeliti izkušnje in vrzeli, kar se lahko nato uporabi za posodobitev načrta za neprekinjeno delovanje nacionalne kontaktne točke.

Aktivacija načrta za neprekinjeno delovanje:

— Ali so bili veljavni protokoli upoštevani?

— Če ne, kateri so bili razlogi za odstopanje? Ali je šlo za napako/težavo ali pozitivno prilagoditev/optimizacijo?

— Kako učinkovito so bili protokoli izvedeni?

— S katerimi izzivi ste se srečali?

— Ali je bila komunikacija ob aktivaciji jasna in učinkovita?

— Ali je bilo vse kritično osebje pravočasno obveščeno in mobilizirano?

Ponovna vzpostavitev delovanja, neprekinjeno delovanje in izvajanje bistvenih funkcij:

— Koliko časa je bilo potrebno za ponovno vzpostavitev bistvenih funkcij, za katere ste odgovorni?

— Ali so se vse bistvene funkcije izvedle učinkovito in v pričakovanih časovnih okvirih? Ocenite kakovost rezultatov, doseženih pod pogoji stresnega testa.

— Ali so bile pri izvajanju teh funkcij opažene zamude ali neučinkovitosti?

— Ali je bilo med izvajanjem testa potrebno prednostno razvrščanje bistvenih funkcij?

— Kako je bila sprejeta in komunicirana odločitev o prednostnem razvrščanju funkcij?

— Ali sta se s prednostnim razvrščanjem uspešno zagotovila neprekinjeno delovanje in učinkovitost?

Oprema in sistemi IKT:

— Ali je bila vsa potrebna rezervna oprema na voljo in je v celoti delovala?

— Ali so bili rezervni sistemi za oskrbo z električno energijo preskušeni in so v celoti delovali?

— Ali so bili rezervna komunikacijska orodja in kanali preskušeni in so v celoti delovali?

— Ali so bili druge bistvene storitve in zaloge na voljo in preskušene ter so v celoti delovale?

— Ali so bile ugotovljene kakršne koli zamude ali neučinkovitosti, ki so jih povzročili sistemi IKT?

— Kako učinkovito so bile težave rešene?

Nadomestni objekti:

— Ali je nadomestna lokacija ustrezna z vidika velikosti, razporeditve in opreme, da vam omogoča delo v daljšem časovnem obdobju (več dni)? Če ne, zakaj in kako bi jo bilo mogoče izboljšati?

Komunikacija in koordinacija:

— Ali so bili vsi udeleženci, vključno z nadrejenimi in ustreznimi ekipami ali sodelavci, ustrezno obveščeni?

— Ali sta se med celotnim izvajanjem testa učinkovito vzdrževala notranja komunikacija in koordinacija, tudi z nadrejenimi?

— Ali sta se med celotnim izvajanjem testa učinkovito vzdrževala komunikacija in koordinacija z ERCC?

— Če je bila potrebna, kako učinkovita je bila komunikacija z ERCC z rezervne lokacije?

— Kako so se med premestitvijo oziroma motnjo izmenjevale in dokumentirale informacije?

Usposabljanje in dobro počutje osebja:

— Ali menite, da ste bili na podlagi predhodnega usposabljanja o neprekinjenem delovanju dobro pripravljeni na izvajanje testa?

— Ali ste bili ob začetku izvajanja testa dobro obveščeni o njem?

— Ali so bile vloge med izvajanjem testa jasne?

— Ali je bilo izvajanje testa koristno za usposabljanje osebja?

— Ali so bile upoštevane vaše osebne in družinske potrebe, na primer potreba po prevozu, počitku, vodi ali hrani?

Druga splošna opažanja:

— Kateri vidiki izvajanja testa so bili najuspešnejši?

— S katerimi glavnimi izzivi ste se srečali?

— Ali so bili cilji testa doseženi?

— Kako na podlagi izkušenj, pridobljenih med izvajanjem testa, ocenjujete zmogljivost nacionalne kontaktne točke za neprekinjeno delovanje pod pogoji tega testa en teden?

— Opredelite morebitne dodatne vire ali podporo, potrebne ob podobni motnji, ki bi trajala dlje od testa.

— Opredelite izboljšave za prihodnja usposabljanja in vaje.