KKV VÉSZHELYZETI REAGÁLÁS

KKV-k vészhelyzeti reagálási irányelvei súlyos válságok és katasztrófák esetére

Egy ágazatokon átívelő, az egész EU-ban alkalmazható KKV-vészhelyzeti keretrendszerhez strukturált, prioritásalapú modellre van szükség – a triázs logikájához hasonlóan: először az életek védelme, a döntéshozatal stabilizálása, a károk megfékezése, a kritikus képességek megőrzése, majd a helyreállítás.

Az alábbi keretrendszer gyakorlati vészhelyzeti intézkedéseket kínál a KKV-k számára, összhangban az elismert európai és nemzetközi reziliencia- és válságkezelési elvekkel, köztük az ISO 22301 (üzletmenet-folytonosság irányítása), az ISO 31000 (kockázatkezelés), az ISO/IEC 27001 reziliencia elvei, a NIS2 irányítási elvárásai (ahol relevánsak), valamint az európai polgári védelmi koordinációs mechanizmusok, például az Uniós Polgári Védelmi Mechanizmus.

EMBEREK VÉDELME → STABILIZÁLÁS → MEGFÉKEZÉS → FOLYTATÁS → HELYREÁLLÍTÁS

PRIORITÁS	CÉL ÉS REAGÁLÁSI INTÉZKEDÉSEK
01 Az emberek védelme	**Cél:** A sérülések és az emberéletek elvesztésének megelőzése. **Intézkedések:** Evakuálás, adott helyen belüli elzárkózás vagy az érintett területek elszigetelése • Helyszíni vészhelyzeti felelős kijelölése • Elsősegély / sürgősségi támogatás elérhetőségének biztosítása • Minden munkavállaló, látogató és alvállalkozó hollétének ellenőrzése • A munkatársak vészhelyzeti értesítésének aktiválása ***Alapelv:*** *Az emberek előbbre valók a működésnél.*
02 A válságvezetés aktiválása	**Cél:** Egyértelmű vezetés és döntéshozatal fenntartása. **Intézkedések:** Kis létszámú válságstáb aktiválása (jellemzően 3–5 fő) • Szerepkörök kiosztása: vezetés, működés, kommunikáció, IT, logisztika • Helyettesek kijelölése a kulcsszerepekre • Egyértelmű utasítási lánc fenntartása • A kritikus döntések dokumentálása **NIS2-relevancia:** Az irányítási felelősség és a dokumentált döntések relevánsak lehetnek. ***Alapelv:*** *Az egyértelmű vezetés megakadályozza a bénultságot.*
03 A helyzet megértése	**Cél:** Megbízható helyzetkép kialakítása a nagyobb lépések előtt. **Intézkedések:** Annak megerősítése, mi történt • Az érintett területek azonosítása • Annak ellenőrzése, mi működik még • A munkatársak rendelkezésre állásának ellenőrzése • A közvetlen veszélyek és a várható eszkaláció felmérése ***Alapelv:*** *Tényekre alapozva cselekedj, ne feltételezésekre.*
04 A külső függőségek ellenőrzése	**Cél:** A szervezeten kívüli fennakadások azonosítása. **Intézkedések:** A kritikus beszállítók ellenőrzése • A szállítási és logisztikai elérhetőség felmérése • Az áram-, víz-, üzemanyag-, távközlési és internetellátás, valamint a létesítményekhez való hozzáférés ellenőrzése • A munkaerő elérhetőségének megerősítése • Az ügyfeleket vagy szolgáltató partnereket érintő fennakadások mérlegelése **NIS2-relevancia:** A harmadik felektől való függőség kockázatai relevánsak lehetnek. ***Alapelv:*** *A válság túlnyúlhat a saját vállalkozásodon.*
05 A kár továbbterjedésének megállítása	**Cél:** Az eszkaláció megelőzése. **Intézkedések:** Az érintett rendszerek, folyamatok vagy helyszínek elszigetelése • A nem biztonságos hozzáférés korlátozása • Szükség esetén a veszélyes tevékenységek leállítása • A kritikus adatok, eszközök és alapvető infrastruktúra védelme • Együttműködés a mentőszolgálatokkal és az illetékes hatóságokkal ***Alapelv:*** *Előbb megfékezni, aztán helyreállítani.*
06 A kritikus tevékenységek priorizálása	**Cél:** A szervezet túlélésének védelme. **Intézkedések:** A tevékenységek besorolása: • Kritikus (azonnali / <24 órás tűréshatár) • Fontos (rövid távú / <72 órás tűréshatár) • Halasztható (szüneteltethető) • Ezt követően: • az erőforrások összpontosítása a kritikus funkciókra • a nem alapvető tevékenységek felfüggesztése • a munkatársak és erőforrások szükség szerinti átcsoportosítása ***Alapelv:*** *Mentsd meg azt, ami a legfontosabb.*

KKV VÉSZHELYZETI REAGÁLÁS

AZ ALAPVETŐ MŰKÖDÉS FOLYTATÁSA ÉS HELYREÁLLÍTÁS | 07–13. PRIORITÁS

PRIORITÁS	CÉL ÉS REAGÁLÁSI INTÉZKEDÉSEK
07 Működés ideiglenes alternatívákkal	**Cél:** Az alapvető képességek fenntartása a fennakadás idején. **Intézkedések:** Manuális tartalékeljárások aktiválása • Ideiglenes helyettesítő eszközök vagy kerülőmegoldások alkalmazása • Szükség esetén az alapvető tevékenységek áthelyezése • Tartalék beszállítók vagy alternatív szállítási útvonalak igénybevétele • Szükség esetén működés csökkentett szolgáltatási szinten **NIS2-relevancia:** Az alapvető funkciók fenntartása támogatja a rezilienciára vonatkozó elvárásokat. ***Alapelv:*** *A működőképesség fontosabb a megszokott rendnél.*
08 Világos és korai kommunikáció	**Cél:** A zűrzavar megelőzése és a bizalom megőrzése. **Intézkedések:** Egyetlen megbízható kommunikációs forrás kijelölése • A munkatársak gyors és következetes tájékoztatása • Összehangolt üzenetek az ügyfelek, beszállítók és partnerek felé • Kapcsolattartás az illetékes hatóságokkal vagy ágazati hálózatokkal • Az álhírek és ellentmondó információk figyelése • Folyamatos kommunikáció az esemény teljes ideje alatt **NIS2-relevancia:** Az összehangolt incidenskommunikáció releváns lehet. ***Alapelv:*** *A gyors, világos kommunikáció teremti meg az irányítást.*
09 Az alapvető működés fenntartása	**Cél:** A vállalkozás működésének fenntartása a minimálisan életképes szinten. **Intézkedések:** Az alapvető szolgáltatások meghatározása • A munkatársak és erőforrások ennek megfelelő összpontosítása • A kritikus bevételt termelő vagy küldetés szempontjából alapvető tevékenységek megőrzése • A komplexitás csökkentése • Az átmenetileg csökkentett teljesítmény elfogadása ***Alapelv:*** *Maradj működőképes, akár csökkentett kapacitással is.*
10 Többszörös meghibásodásra készülés	**Cél:** Ellenálló képesség megőrzése halmozott fennakadások idején. **Intézkedések:** Számolni kell az alábbiak egyidejű kiesésével: IT-rendszerek • távközlés/internet • villamos energia • munkaerő • logisztika • beszállítók • a létesítményekhez való hozzáférés • Kerülni kell az egyetlen kritikus erőforrástól való függést. ***Alapelv:*** *A valódi válságok ritkán érintenek csak egyetlen rendszert.*
11 A jogi és jelentéstételi kötelezettségek teljesítése	**Cél:** A jogi, szabályozási és szerződéses kockázatok csökkentése. **Intézkedések:** A kötelező incidensbejelentések teljesítése • A fontosabb intézkedések és döntések dokumentálása • A szerződéses kötelezettségek és vis maior rendelkezések áttekintése • A nyilvántartások és auditnaplók megőrzése, ahol lehetséges • Együttműködés az illetékes hatóságokkal **NIS2-relevancia:** Bejelentési és incidensdokumentációs kötelezettségek vonatkozhatnak a szervezetre. ***Alapelv:*** *A vészhelyzet nem függeszti fel az elszámoltathatóságot.*
12 A készpénz és a pénzügyi stabilitás védelme	**Cél:** A fizetőképesség megőrzése. **Intézkedések:** A likviditás azonnali felmérése • A bérek és a kritikus kifizetések előtérbe helyezése • A hitelekhez vagy sürgősségi finanszírozáshoz való hozzáférés megerősítése • A nem alapvető kiadások elhalasztása • Az elérhető állami támogatási lehetőségek áttekintése – kérdezze helyi EEN-partnerét ***Alapelv:*** *A pénzforgalom biztosítja a túlélést.*
13 Helyreállítás és a reziliencia erősítése	**Cél:** A működés helyreállítása és a felkészültség javítása. **Intézkedések:** A rendszerek és a működés helyreállítása üzleti prioritás szerint • Szakaszos helyreállítás • A tanulságok összegyűjtése • A vészhelyzeti eljárások frissítése • A munkatársak képzése a tapasztalatok alapján **NIS2-relevancia:** A reziliencia folyamatos fejlesztése releváns lehet. ***Alapelv:*** *Állj talpra erősebben, ne csak gyorsabban.*

Miért működik ez a keretrendszer?

A keretrendszer egyértelmű vészhelyzeti cselekvési prioritásokat ötvöz a korszerű reziliencia-szemlélettel, így segít a KKV-knak nemcsak az elszigetelt incidensekre reagálni, hanem a működést, a beszállítókat, az infrastruktúrát és a külső függőségeket érintő, szélesebb körű, egymással összefüggő válságokra is.