

## **ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE ZAANGAŻOWANIA PERSONELU W PLANOWANIU AWARYJNYM**

Plany awaryjne systemu informatycznego są rzadko opracowywane lub wykonywane samodzielnie. Kiedy zdarza się incydent, który wpływa na działanie systemu informatycznego, często wpływa na personel organizacji. Należy przewidzieć odpowiednie procedury bezpieczeństwa, asekuracji oraz dobrostan personelu w oczekiwaniu na zdarzenie zakłócające. Procedury ewakuacyjne i odzyskanie dostępu do obiektu powinny być koordynowane i wykonywane wspólnie z lokalnymi organizacjami reagowania kryzysowego i władzami publicznymi. Organizacje powinny również dysponować metodami i standardami umożliwiającymi komunikację z mediami i wysyłania wiadomości do personelu. Planowanie tych czynników zwykle wchodzi w zakres planu ewakuacyjnego (OEP), planu ciągłości działania (BCP) lub planu komunikacji w sytuacjach kryzysowych, które wszystkie są planami skoordynowanymi z ISCP. W świetle zwiększonej świadomości wystąpienia problemów w związku z atakami terrorystycznymi, następstwami katastrofalnych zjawisk pogodowych i pandemią różnego rodzaju chorób zakaźnych oraz ogólnym zwiększonym poczuciem braku bezpieczeństwa w całym naszym społeczeństwie, „względy personalne” uzasadniają dalszą dyskusję we wszystkich powiązanych obszarach planowania.

### **Bezpieczeństwo personelu i ewakuacja**

Bezpieczeństwo personelu i ewakuacja w trakcie i po zakłóceniu są zazwyczaj rozpatrywane w OEP. Personel powinien być świadomy swoich fizycznych zabezpieczeń i procedur ewakuacji oraz powinien wykonywać te procedury podczas regularnych ćwiczeń. OEP i ISCP mogą zawierać instrukcje zabezpieczania przestrzeni biurowych, osobistych stacji roboczych i laptopów, aby uniemożliwić dostęp do informacji i zmniejszyć prawdopodobieństwo wandalizmu lub kradzieży. Plany mogą również zawierać przypomnienia o zbieraniu dowodów tożsamości, kluczy samochodowych i innych ważnych rzeczy, jeśli pozwala na to charakter zdarzenia i czas. Ponadto procedury mogą wymagać rozwiązania problemu odzyskania dostępu. Instrukcje najodpowiedniejszych sposobów ewakuacji z obiektu opierają się na specyficznych wymaganiach miejsca i lokalnych przepisach przeciwpożarowych. Metodologię „liderów ewakuacji” można włączyć do planu i wprowadzić jako normalną praktykę. Metodologia ta polega na wyznaczeniu i przeszkoleniu jednej lub dwóch konkretnych osób z każdego piętra, które będą odpowiedzialne za ewakuację całego personelu. Odpowiedzialność ta zwykle się zmienia, tak, że te same osoby nie są odpowiedzialne za nadzorowanie ewakuacji przez cały rok.

OEP powinien również obejmować procedury i metody wielokrotnego kontaktu w celu zebrania informacji o liczbie pracowników po katastrofie. Ważne jest, aby kierownictwo wyższego szczebla wiedziało, kto był w budynku przed wydarzeniem i kto został rozliczony

(zarówno na miejscu, jak i poza nim), aby władze cywilne (straż pożarna, policja i ratownictwo medyczne) i rodziny mogły być odpowiednio informowane o sytuacji. Należy opracować procedury instruowania personelu, aby się spotykał i był rozliczany w określonym, wcześniej zaplanowanym miejscu, z dala od budynku. Personelowi należy zapewnić alternatywne procedury umożliwiające skontaktowanie się z organizacją i dostarczenie informacji o ich miejscu pobytu w przypadku, gdy zaplanowana lokalizacja nie jest bezpieczna. Scentralizowana metodologia raportowania jednej osobie lub zespołowi ograniczy ewentualne zamieszanie i sprzeczne informacje. Podczas ataków terrorystycznych z 11 września 2001 r. wiele organizacji z powodzeniem wykorzystało ogłoszenia telewizyjne i radiowe lub strony internetowe jako środek do przekazywania pracownikom procedur postępowania. Można opracować metody kontaktu, które będą wysyłane i / lub odbierane przez telefon, pocztę głosową, pocztę elektroniczną (e-mail), komunikator internetowy (IM), witrynę internetową, spotkanie w fizycznej lokalizacji lub za pomocą kombinacji tych metod. W miarę zwiększania się korzystania z sieci społecznościowych, zatwierdzoną i weryfikowalną metodą komunikacji kryzysowej może być inna opcja. Zautomatyzowane usługi powiadomień to aplikacje, które wykorzystują kombinację metod zaprojektowanych do kontaktu z dużymi grupami lub wieloma typami grup w organizacji w bardzo krótkim czasie. Dane kontaktowe w nagłych wypadkach można wydrukować na małych kartach, wraz z danymi kontaktowymi współpracowników, i przekazać personelowi w celu przechowywania ich z identyfikatorami jako normalną praktykę. Ważne jest, aby pamiętać, że dane kontaktowe personelu są uważane za informacje o prywatności i muszą być odpowiednio chronione.

Chociaż OEP zapewnia wytyczne dotyczące ewakuacji z obiektu, bezpieczniej jest pozostać w obiekcie w odpowiedzi na pewne sytuacje awaryjne. Plany schronienia zawierają instrukcje dla personelu, jak schronić się w pomieszczeniu w odpowiedzi na niebezpieczeństwo środowiskowe poza obiektem lub zanieczyszczenia wewnątrz obiektu, które mogą być przenoszone na zewnątrz i rozprzestrzeniane. Planowanie schronienia na miejscu identyfikuje „bezpieczne pokoje” na każdym piętrze obiektu. Pokoje bezpieczne są wyposażone w zasoby awaryjne, takie jak latarki, radiotelefony do komunikacji i woda. Bezpieczne pokoje muszą posiadać możliwość sygnalizacji, że w pomieszczeniu znajdują się osoby, dzięki czemu udzielający pierwszej pomocy mogą zlokalizować biura, w których mogli schronić się pracownicy.

### **Zdrowie personelu**

Choroba pandemiczna to globalny jej wybuch, spowodowany tym, że nowy wirus pojawia się w wielkich populacjach ludzkich i powoduje poważne choroby. Ponieważ naturalna odporność jest niewielka, choroba może łatwo rozprzestrzeniać się między ludźmi, szybko

przemieszczając się po całym kraju i na całym świecie. Wymaga się opracowania planów dotyczących sposobu, w jaki organizacja:

- Chroni pracowników podczas pandemii;
- Utrzymuje podstawowe funkcje podczas znacznych okresów nieobecności;
- Wspiera ogólną reakcję władzy publicznej podczas pandemii;
- Przekazuje wytyczne zainteresowanym stronom podczas pandemii.

Wspólne strategie ochrony zdrowia personelu podczas wybuchu pandemii obejmują rygorystyczne środki higieny i zmniejszenie liczby personelu pracującego w bliskim kontakcie, poprzez wdrożenie „dystansu społecznego”. Zatwierdzone ustalenia dotyczące telepracy ułatwiają dystans społeczny poprzez pracę w domu, przy jednoczesnym utrzymaniu wydajności. Komórka organizacyjna odpowiedzialna za zarządzania personelem zapewnia wytyczne i zasoby do opracowania planów w okresie pandemii w koordynacji z planem ciągłości działania organizacji, polityką kapitału ludzkiego i strategiami oraz ustaleniami dotyczącymi telepracy.

### **Dobrostan personelu**

W poważnej sytuacji rozwiązywanie problemów personalnych i rodzinnych często ma pierwszeństwo przed wznowieniem działalności. Planowanie takich kwestii powinno obejmować wstępną identyfikację, kto z personelu pracować będzie zdalnie, a kto w stałym miejscu pracy. W niektórych sytuacjach organizacja może potrzebować użycia personelu z organizacji współpracujących lub zawarcia umowy z podmiotami zewnętrznymi, jeśli zarówno główni, jak i zastępczy członkowie zespołu są niedostępni lub nie są w stanie wypełniać obowiązków. Podczas opracowywania planowania awaryjnego należy przygotować się na taką możliwość, aby zapewnić kontraktowanym podmiotom zewnętrznym taki sam dostęp do systemu, jaki etatowi członkowie zespołu mieliby uzyskać w razie katastrofy. Gdy pracownicy będą gotowi do powrotu do pracy, jeśli obiekt jest niebezpieczny lub niedostępny do użytku, należy zapewnić im możliwość pracy w innym miejscu lub w domu. Jest to alternatywne (zapasowe) miejsce pracy, niezależne od alternatywnego (zapasowego) miejsca przetwarzania, użytego do odzyskiwania systemu informatycznego. W stosownych przypadkach personel posiadający komputery domowe lub laptopy powinien otrzymać instrukcje, w jaki sposób uzyskać dostęp do sieci organizacji z domu. Konieczne może być również udzielenie pomocy personelowi w uzyskaniu tymczasowego zakwaterowania. Planując długoterminowe przeprowadzki, należy rozważyć lokalizację alternatywnego miejsca pracy w obszarach z dostępnymi mieszkaniami w bezpiecznych dzielnicach ze szkołami i innymi potrzebami socjalnymi.

Kłęski żywiołowe mogą poważnie odbijać się na zdrowiu psychicznym personelu, szczególnie w przypadku utraty życia lub poważnych zniszczeń fizycznych. Organizacje powinny być

przygotowane do udzielania porad psychologicznych i innego wsparcia w zakresie zdrowia psychicznego. Personel będzie najbardziej zainteresowany statusem świadczeń zdrowotnych i wznowieniem płac. Bardzo ważne jest, aby organizacja przekazała ten status. Należy dołożyć wszelkich starań, aby nadal opłacać personel zgodnie z normalnymi operacjami. W okresie dostosowawczym z powodu możliwej depresji i stresu, produktywność pracowników może być obniżona.

#### **Relacje ze służbami reagowania**

Aby w przypadku katastrofy organizacja nie spotkała się po raz pierwszy z lokalnymi służbami straży pożarnej i policji, należy zbudować relacje z ich lokalnymi jednostkami, tak, aby uzyskać dokładne zrozumienie procedur pierwszej reakcji i aby ustanowić relację zaufania. Jeśli sytuacja tego wymaga, funkcjonariusze straży pożarnej i policji lub władze państwowe mogą przejąć władzę nad obiektem. Organizacja powinna wiedzieć dlaczego tak się dzieje i jakie są punkty kontaktowe (PoC) oraz uzyskać wiedzę jakie dokumenty będą potrzebne, aby pracownicy odzyskali dostęp do ich obiektu. Jednostki straży pożarnej, policji i ratownictwa medycznego często chętnie współpracują z organizacją w celu opracowania bezpiecznych i skoordynowanych procedur i uczestniczą w ćwiczeniach organizacji. W zależności od wymagań organizacji konieczne może być również wspólne planowanie i ćwiczenia z władzami publicznymi.

*Z lokalnymi służbami reagowania należy kontaktować się bezpośrednio lub za pośrednictwem państwowego systemu powiadamiania ratunkowego.*

#### **Planowanie komunikacji**

Plan komunikacji kryzysowej zazwyczaj dotyczy wewnętrznych przepływów informacji do personelu i kierownictwa oraz komunikację zewnętrzną ze społeczeństwem. Najbardziej skutecznym sposobem dostarczania użytecznych informacji i ograniczania plotek jest komunikacja jasna i częsta. Plan powinien również przygotować organizację na to, żeby w czasie poważnej katastrofy istniała komunikacja między personelem, władzami publicznymi oraz dotkniętymi wydarzeniami rodzinami.

Jednym z najważniejszych działań jest komunikacja wewnętrzna w organizacji. Personel i kierownictwo muszą wiedzieć, co się wydarzyło, znać status sytuacji, jakie działania powinni podjąć i kto jest odpowiedzialny za sytuację. Za komunikację wewnętrzną powinna być odpowiedzialna jedna osoba lub określony zespół. Osoba taka powinna mieć dostęp do kierownictwa wyższego szczebla organizacji. Organizacja powinna być przygotowana do korzystania z wielu metod komunikacji, takich jak poczta głosowa, poczta e-mail, ulotki, ogłoszenia w witrynach internetowych lub sieci społecznościowe (jeśli są zatwierdzone). Aby uspokoić wewnętrzny niepokój i odpowiedzieć na ogólne pytania, potrzebna jest jasna i częsta komunikacja przekazująca informację od kadry kierowniczej do wszystkich

pracowników, w tym informację kiedy pracownicy będą potrzebni po ustaniu skutków zakłócenia.

Podobnie jak w komunikacji wewnętrznej, organizacje powinny zwracać szczególną uwagę na to, aby podmiotom zewnętrznym przekazywane były czytelne komunikaty o sytuacji. Skuteczną metodą jest wyznaczenie konkretnego PoC lub zespołu z organizacji, który będzie odpowiedzialny za komunikaty prasowe i komunikację medialną. Procedury PoC lub zespołu, często wymagają wkładu prawnika w opiniowanie publicznych oświadczeń. Gwarantuje to, że dostarczony zostanie jeden odpowiedni komunikat z podanymi faktami i informacjami o określonych działaniach. Personel powinien zostać przeszkolony w zakresie kierowania wszystkich wniosków od mediów do PoC lub rzecznika prasowego bez udzielania własnych odpowiedzi w imieniu organizacji. Procedury te mogą być również określone w wytycznych OEP lub w wytycznych komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za kontakty z mediami.