

Na osnovu člana 44 stav 2 tačka 3 Zakona o Centralnoj banci Crne Gore („Službeni list CG”, br. 40/10, 6/13 i 70/17) i člana 56b stav 4 Zakona o platnom prometu („Službeni list CG”, br. 62/13 i 111/22), Savjet Centralne banke Crne Gore, na sjednici održanoj 05.10. 2023. godine, donio je

## **ODLUKU O IZVJEŠTAVANJU O ZNAČAJNIM INCIDENTIMA POVEZANIM SA PRUŽANJEM PLATNIH USLUGA**

### **I. OSNOVNE ODREDBE**

#### **Predmet**

##### **Član 1**

Ovom odlukom se utvrđuju kriterijumi na osnovu kojih pružaoci platnih usluga klasifikuju značajne operativne ili sigurnosne incidente u vezi sa pružanjem platnih usluga, način na koji o tim incidentima obavještavaju Centralnu banku Crne Gore (u daljem tekstu: Centralna banka), kriterijumi na osnovu kojih Centralna banka procjenjuje značaj incidenata i pojedinosti iz izvještaja o incidentima koje razmjenjuje sa nadležnim organima.

#### **Primjena**

##### **Član 2**

(1) Ova odluka primjenjuje se na značajne operativne ili sigurnosne incidente, uključujući spoljne i interne događaje koji mogu biti zlonamjerni ili slučajni.

(2) Ova odluka primjenjuje se i na značajne operativne ili sigurnosne incidente koji potiču van Crne Gore, kao što su incidenti koji su nastali u matičnom ili zavisnom društvu pružaoca platnih usluga, koji imaju sjedište van Crne Gore, a koji utiču na platne usluge koje pruža pružalac platnih usluga i to:

- 1) direktno, kada uslugu povezanu sa pružanjem platnih usluga pruža društvo pogođeno incidentom sa sjedištem van Crne Gore; ili
- 2) indirektno, kada je, zbog incidenta, sposobnost pružaoca platnih usluga da nastavi da pruža platne usluge ugrožena na drugi način.

(3) Ova odluka primjenjuje se i na značajne operativne ili sigurnosne incidente koji utiču na poslove koji podržavaju pružanje platnih usluga, uključujući i poslove koje su pružaoci platnih usluga eksternalizacijom povjerali trećim licima.

#### **Značenje izraza**

##### **Član 3**

Izrazi upotrijebljeni u ovoj odluci imaju sljedeća značenja:

- 1) **operativni ili sigurnosni incident** je jedan ili više povezanih događaja koje pružalac platnih usluga nije planirao, a koji imaju ili će vjerovatno imati negativan uticaj na integritet, dostupnost, povjerljivost i/ili autentičnost platnih usluga;
- 2) **integritet** je svojstvo čuvanja tačnosti i potpunosti resursa, uključujući podatke;
- 3) **dostupnost** je svojstvo platnih usluga i usluga povezanih sa pružanjem platnim uslugama da korisnicima platnih usluga budu u potpunosti dostupne i upotrebljive, u skladu sa prihvatljivim nivoima koje je unaprijed utvrdio pružalac platnih usluga;
- 4) **povjerljivost** je svojstvo informacija da nijesu dostupne ili otkrivene neovlašćenim pojedincima, subjektima ili procesima;
- 5) **autentičnost** je svojstvo izvora (lica, procesa, sistema itd.) da je upravo ono što tvrdi da jeste;
- 6) **ponovno uspostavljanje redovnog poslovanja** je oporavak redovnih aktivnosti, odnosno poslovanja pružaoca platnih usluga nakon operativnog ili sigurnosnog incidenta, do nivoa usluge koji je postojao prije nastanka incidenta, a koji je interno utvrdio pružalac platnih usluga ili ugovorio sa trećim licem ugovorom o nivou usluga (engl. „Service Level Agreement“), kada se mjere za postupanje u vanrednim situacijama više ne primjenjuju;
- 7) **konsolidovano izvještavanje** je način izvještavanja u okviru kojeg treće lice priprema jedan izvještaj za više pružalaca platnih usluga zahvaćenih istim značajnim operativnim ili sigurnosnim incidentom.

## II. KLASIFIKACIJA I OBAVJEŠTAVANJE

### Klasifikacija operativnog ili sigurnosnog incidenta

#### Član 4

(1) Pružalac platnih usluga dužan je da klasifikuje kao značajne one operativne ili sigurnosne incidente za koje procjenom iz člana 6 ove odluke utvrdi da ispunjavaju:

- 1) jedan ili više kriterijuma većeg nivoa uticaja; ili
- 2) tri ili više kriterijuma manjeg nivoa uticaja.

(2) Kriterijumi većeg i manjeg nivoa uticaja iz stava 1 ovog člana dati su u Prilogu 1 koji čini sastavni dio ove odluke.

(3) Pružalac platnih usluga dužan je da klasifikaciju iz stava 1 ovog člana sprovede blagovremeno, a najkasnije 24 sata od trenutka otkrivanja incidenta i bez nepotrebnog odlaganja nakon što informacije potrebne za klasifikaciju incidenta postanu dostupne.

(4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, ako je pružaocu platnih usluga potrebno više od 24 sata za klasifikaciju određenog incidenta od njegovog otkrivanja, dužan je da Centralnoj banci dostavi inicijalni izvještaj o tom incidentu u skladu sa odredbama člana 8 ove odluke.

## Kriterijumi za procjenu operativnog ili sigurnosnog incidenta

### Član 5

Pružalac platnih usluga dužan je da sprovodi procjene operativnih ili sigurnosnih incidenata na osnovu sljedećih kriterijuma i njihovih osnovnih indikatora:

- 1) **transakcije zahvaćene incidentom** – pružalac platnih usluga utvrđuje ukupnu vrijednost transakcija zahvaćenih incidentom, kao i procentualni udio kompromitovanih platnih transakcija u redovnom obimu platnih transakcija koje se sprovode u okviru platnih usluga zahvaćenih incidentom;
- 2) **korisnici platnih usluga zahvaćeni incidentom** – pružalac platnih usluga utvrđuje ukupan broj korisnika platnih usluga zahvaćenih incidentom i njihov procentualni udio u ukupnom broju korisnika platnih usluga;
- 3) **narušavanje sigurnosti mreže ili informacionog sistema** – pružalac platnih usluga utvrđuje da li je zlonamjerna aktivnost ugrozila sigurnost mreže ili informacionog sistema, povezanih sa pružanjem platnih usluga;
- 4) **dužina prekida pružanja usluge** – pružalac platnih usluga utvrđuje vremenski period u kojem će usluga vjerovatno biti nedostupna korisniku platnih usluga ili tokom kojeg pružalac platnih usluga neće moći da izvrši nalog za plaćanje;
- 5) **ekonomski uticaj** – pružalac platnih usluga sveobuhvatno utvrđuje finansijske troškove povezane sa incidentom i uzima u obzir njihov apsolutni iznos i, kada je primjenljivo, relativni značaj tih troškova u odnosu na veličinu pružaoca platnih usluga, odnosno na njegov osnovni kapital;
- 6) **visok nivo interne eskalacije** – pružalac platnih usluga utvrđuje da li su članovi njegovih organa upravljanja o tom incidentu obaviješteni ili će vjerovatno biti obaviješteni;
- 7) **drugi pružaoci platnih usluga ili relevantna infrastruktura potencijalno zahvaćeni incidentom** – pružalac platnih usluga utvrđuje sistemske posljedice koje će incident vjerovatno imati, odnosno potencijal incidenta da se proširi sa pružaoca platnih usluga koji je inicijalno zahvaćen incidentom na druge pružaoce platnih usluga, infrastrukture finansijskog tržišta i/ili platne šeme;
- 8) **reputacioni uticaj** – pružalac platnih usluga utvrđuje kako incident može narušiti povjerenje korisnika u tog pružaoca, osnovnu uslugu ili tržište u cjelini.

## Procjena operativnog ili sigurnosnog incidenta

### Član 6

(1) Pružalac platnih usluga dužan je da sprovede procjenu operativnog ili sigurnosnog incidenta tako što će za svaki kriterijum iz člana 5 ove odluke utvrditi da li su pragovi nivoa uticaja iz Priloga 1 ove odluke dostignuti ili će vjerovatno biti dostignuti prije rješavanja tog incidenta.

(2) Radi sprovođenja procjene iz stava 1 ovog člana pružalac platnih usluga utvrđuje vrijednost indikatora iz člana 5 ove odluke u skladu sa uputstvom koje je dato u Prilogu 2 koji čini sastavni dio ove odluke.

(3) Ako pružalac platnih usluga ne posjeduje stvarne podatke na osnovu kojih može ocijeniti da li je određeni prag iz stava 1 ovog člana dostignut ili će prije rješavanja operativnog ili sigurnosnog incidenta vjerovatno biti dostignut, tu procjenu može utvrditi na osnovu procijenjenih podataka, naročito u početnoj fazi istrage tog incidenta.

(4) Pružalac platnih usluga dužan je da procjenu iz stava 1 ovog člana sprovodi kontinuirano tokom cjelokupnog trajanja operativnog ili sigurnosnog incidenta, kako bi utvrdio da li je došlo do promjene statusa tog incidenta u smislu njegovog značaja.

(5) Pružalac platnih usluga dužan je da o svakoj reklasifikaciji operativnog ili sigurnosnog incidenta iz značajnog u operativni ili sigurnosni incident koji nije značajan obavijesti Centralnu banku bez odlaganja, u skladu sa odredbama člana 10 st. 7, 8 i 9 ove odluke.

### **Način obavještavanja Centralne banke**

#### **Član 7**

(1) Pružalac platnih usluga dužan je da prikupi sve relevantne informacije, pripremi izvještaje o značajnom operativnom ili sigurnosnom incidentu popunjavanjem elektronskog obrasca čiji je prikaz dat u Prilogu 3 koji čini sastavni dio ove odluke i da ih u elektronskoj formi dostavi Centralnoj banci.

(2) Pružalac platnih usluga dužan je da popuni sva polja u obrascu iz stava 1 ovog člana.

(3) Pružalac platnih usluga dužan je da koristi isti elektronski obrazac iz stava 1 ovog člana prilikom podnošenja inicijalnog, prelaznog i finalnog izvještaja koji se odnose na isti operativni ili sigurnosni incident, odnosno da u istom obrascu postepeno popunjava listove predviđene za te izvještaje, dopunjavajući ga i da, kada je to primjenljivo, u njemu ažurira informacije koje su navedene u ranije dostavljenim izvještajima.

(4) Ako incident iz stava 1 ovog člana utiče ili bi mogao uticati na finansijske interese korisnika platnih usluga, pružalac platnih usluga dužan je da Centralnoj banci, bez odlaganja, dostavi i primjerak obavještenja o incidentu koje je, u skladu sa Zakonom o platnom prometu, dostavio korisnicima platnih usluga.

(5) Pružalac platnih usluga dužan je da Centralnoj banci, na zahtjev, bez odlaganja dostavi dodatnu dokumentaciju kojom se dopunjavaju informacije dostavljene u izvještajima iz stava 1 ovog člana i pojašnjenja u vezi sa već dostavljenom dokumentacijom.

(6) Pružalac platnih usluga dužan je da u obrascu iz stava 1 ovog člana navede sve dodatne informacije sadržane u dokumentaciji dostavljenoj Centralnoj banci, bez obzira da li je dokumentaciju dostavio samoinicijativno ili na zahtjev Centralne banke u skladu sa stavom 5 ovog člana.

(7) Pružalac platnih usluga dužan je da u svakom trenutku očuva povjerljivost i integritet informacija koje razmjenjuje sa Centralnom bankom i da na prikladan način potvrdi svoj identitet Centralnoj banci.

(8) Centralna banka na svojoj internet stranici objavljuje elektronski obrazac iz stava 1 ovog člana, kao i uputstvo za popunjavanje tog obrasca.

## **Inicijalni izvještaj**

### **Član 8**

(1) Pružalac platnih usluga dužan je da dostavi inicijalni izvještaj o operativnom ili sigurnosnom incidentu Centralnoj banci:

- 1) najkasnije četiri sata nakon što je incident klasifikovan kao značajan;
- 2) najkasnije 24 sata od trenutka otkrivanja incidenta, ako je pružaocu platnih usluga za klasifikaciju incidenta potrebno više od 24 sata od trenutka njegovog otkrivanja;
- 3) odmah nakon što je incident koji nije bio značajan reklasifikovan u značajan incident.

(2) Pružalac platnih usluga dužan je da inicijalni izvještaj iz stava 1 ovog člana kreira popunjavanjem polja na listu „A“ obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke, navođenjem na osnovu dostupnih informacija osnovnih karakteristika incidenta i njegovih očekivanih posljedica.

(3) Ako pružalac platnih usluga ne posjeduje sve stvarne podatke o incidentu u trenutku kreiranja inicijalnog izvještaja iz stava 1 ovog člana može koristiti podatke do kojih je došao na osnovu procjene.

(4) Ako je pružaocu platnih usluga za klasifikaciju određenog incidenta potrebno više od 24 sata od trenutka njegovog otkrivanja, dužan je da u inicijalnom izvještaju iz stava 1 ovog člana navede razloge za to.

(5) Izuzetno od stava 1 ovog člana, ako pružalac platnih usluga nije u mogućnosti da dostavi inicijalni izvještaj u predviđenom roku iz razloga što kanali za izvještavanje Centralne banke nijesu dostupni ili funkcionalni, dužan je da dostavi inicijalni izvještaj bez odlaganja kada ti kanali ponovo postanu dostupni i/ili funkcionalni.

(6) Centralna banka će po prijemu inicijalnog izvještaja iz stava 1 ovog člana, bez odlaganja, pružaocu platnih usluga potvrditi prijem izvještaja i dodijeliti jedinstveni identifikacioni broj incidenta o čemu obavještava pružaoca platnih usluga.

(7) Pružalac platnih usluga dužan je da navede jedinstveni identifikacioni broj incidenta iz stava 6 ovog člana u svakom naknadnom izvještaju o istom incidentu, odnosno u ažuriranom inicijalnom izvještaju ili prelaznom i finalnom izvještaju o istom incidentu, ako ih nije dostavio zajedno sa inicijalnim izvještajem.

## **Prelazni izvještaj**

### **Član 9**

(1) Pružalac platnih usluga dužan je da dostavi prelazni izvještaj o operativnom ili sigurnosnom incidentu Centralnoj banci:

- 1) odmah nakon oporavka redovnih aktivnosti i ponovnog uspostavljanja redovnog poslovanja pružaoca platnih usluga;
- 2) u roku od najduže tri radna dana od dana dostavljanja inicijalnog izvještaja, ako u tom periodu nije došlo do ponovnog uspostavljanja redovnog poslovanja pružaoca platnih usluga.

(2) Pružalac platnih usluga dužan je da prelazni izvještaj iz stava 1 ovog člana kreira popunjavanjem polja na listu „B“ obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke, detaljnim opisom incidenta i njegovih posljedica.

(3) Pružalac platnih usluga dužan je da ažurira informacije koje je naveo u ranije dostavljenim listovima „A“ i „B“ obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke i da ih, bez odlaganja, dostavi Centralnoj banci:

- 1) nakon dostavljanja prethodnih izvještaja Centralnoj banci, kada nastanu značajne promjene u vezi sa operativnim ili sigurnosnim incidentom, uključujući otkrivanje dodatnih uzroka tog incidenta ili preduzimanje dodatnih radnji za rješavanje problema;
- 2) kada operativni ili sigurnosni incident nije riješen u roku od tri radna dana od trenutka otkrivanja;
- 3) na zahtjev Centralne banke.

(4) Ako pružalac platnih usluga ne posjeduje sve stvarne podatke o operativnom ili sigurnosnom incidentu u trenutku kreiranja i/ili ažuriranja izvještaja iz st. 1 i 3 ovog člana može koristiti podatke do kojih je došao na osnovu procjene.

(5) Ako je redovno poslovanje pružaoca platnih usluga ponovo uspostavljeno u okviru četiri sata od trenutka kada je operativni ili sigurnosni incident klasifikovan kao značajan, pružalac platnih usluga dužan je da u istom roku, zajedno sa inicijalnim izvještajem dostavi i prelazni izvještaj, kada je to moguće.

## **Finalni izvještaj**

### **Član 10**

(1) Pružalac platnih usluga dužan je da dostavi finalni izvještaj o značajnom operativnom ili sigurnosnom incidentu Centralnoj banci nakon što izvrši analizu osnovnog uzroka tog incidenta, bez obzira da li su mjere za ublažavanje rizika i posljedica sprovedene i da li je osnovni uzrok operativnog ili sigurnosnog incidenta u potpunosti identifikovan, i kada utvrdi stvarne podatke kojima se mogu zamijeniti podaci do kojih je došao na osnovu procjena iz člana 8 stav 3 i člana 9 stav 4 ove odluke.

(2) Pružalac platnih usluga dužan je da dostavi finalni izvještaj iz stava 1 ovog člana Centralnoj banci najkasnije 20 radnih dana od ponovnog uspostavljanja redovnog poslovanja pružaoca platnih usluga.

(3) Izuzetno od stava 2 ovog člana, pružalac platnih usluga kojem je potrebno produženje roka za dostavljanje finalnog izvještaja dužan je da Centralnoj banci, prije isteka tog roka, podnese zahtjev za odlaganje dostavljanja finalnog izvještaja sa detaljnim obrazloženjem razloga za odlaganje i navođenjem novog roka za njegovo dostavljanje.

(4) Pružalac platnih usluga dužan je da finalni izvještaj iz stava 1 ovog člana kreira popunjavanjem polja na listu „C“ obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke, navođenjem informacija o osnovnom uzroku operativnog ili sigurnosnog incidenta, ukoliko je osnovni uzrok poznat, i informacija o preduzetim ili planiranim mjerama za otklanjanje problema i sprječavanje njegovog ponavljanja u budućnosti.

(5) Pružalac platnih usluga dužan je da finalni izvještaj iz stava 1 ovog člana sačini na osnovu stvarnih podataka, i da na osnovu tih podataka ažurira informacije koje je ranije dostavio na listovima „A“ i „B“ obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke.

(6) Ako je pružalac platnih usluga u mogućnosti da Centralnoj banci dostavi sve informacije sa lista „C“ obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke u okviru četiri sata od trenutka kada je incident klasifikovan kao značajan, dužan je da Centralnoj banci istovremeno dostavi inicijalni, prelazni i finalni izvještaj.

(7) Pružalac platnih usluga dužan je da dostavi Centralnoj banci finalni izvještaj o operativnom ili sigurnosnom incidentu i kada na osnovu kontinuirane procjene incidenta iz člana 6 stav 4 ove odluke utvrdi da određeni incident, o kojem je već obavijestio Centralnu banku, više ne ispunjava kriterijume na osnovu kojih bi bio klasifikovan kao značajan i da ne očekuje da će ih ispuniti prije nego taj incident bude riješen.

(8) U slučaju iz stava 7 ovog člana, pružalac platnih usluga dužan je da finalni izvještaj dostavi Centralnoj banci, bez odlaganja, nakon reklasifikacije incidenta, do isteka roka za podnošenje sljedećeg izvještaja.

(9) Pri sačinjavanju finalnog izvještaja iz stava 7 ovog člana pružalac platnih usluga ne popunjava sva polja na listu „C“ obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke, već na tom listu u naznačenom dijelu bira vrijednost „incident reklasifikovan u incident koji nije značajan“ i navodi razloge kojima opravdava promjenu klasifikacije.

## **Povjeravanje izvještavanja i konsolidovano izvještavanje**

### **Član 11**

(1) Izvještavanje o značajnim operativnim i sigurnosnim incidentima koje pružalac platnih usluga, u skladu sa zakonom, ugovorom povjeri trećem licu vrši se na način utvrđen ovom odlukom.

(2) Pružalac platnih usluga može ugovorom kojim je trećem licu povjerio obavljanje određenih operativnih poslova povjeriti izvještavanje u skladu sa ovom odlukom i konsolidovanim izvještavanjem o incidentima izazvanim poremećajem u uslugama koje pruža ta treća strana, pod uslovom da:

- 1) je prije dostavljanja konsolidovanih izvještaja o incidentu, o tom povjeravanju blagovremeno obavijestio Centralnu banku i u tom obavještenju naveo kontakt

podatke iz dijela obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke pod nazivom „Pružalac platnih usluga (PPU) zahvaćen incidentom“;

- 2) je odredba o konsolidovanom izvještavanju jasno navedena u ugovoru o povjeravanju operativnih poslova;
- 3) se konsolidovano izvještavanje odnosi samo na incidente izazvane poremećajem u uslugama koje pruža to treće lice;
- 4) se konsolidovano izvještavanje odnosi samo na pružaoce platnih usluga sa sjedištem u Crnoj Gori;
- 5) se uz konsolidovani izvještaj dostavlja i lista svih pružalaca platnih usluga zahvaćenih incidentom;
- 6) treće lice procjenjuje značaj operativnog ili sigurnosnog incidenta za sve pružaoce platnih usluga zahvaćene tim incidentom, i u konsolidovanom izvještaju obuhvati samo pružaoce platnih usluga kod kojih je operativni ili sigurnosni incident klasifikovan kao značajan;
- 7) u slučaju nedoumice u vezi značaja operativnog ili sigurnosnog incidenta za određenog pružaoca platnih usluga, taj pružalac platnih usluga bude obuhvaćen konsolidovanim izvještajem dok se dokazano ne utvrdi značaj tog incidenta;
- 8) se u slučaju kada se u određenim poljima za konsolidovano izvještavanje ne može dati zajednički odgovor za sve pružaoce platnih usluga (npr. u poljima iz dijela B2, B4 i C3 obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke), ta polja popunjavaju:
  - posebno za svakog pružaoca platnih usluga zahvaćenog incidentom uz dodatno navođenje identiteta svakog pružaoca platnih usluga na kojeg se informacije odnose; ili
  - upotrebom zabilježene ili procijenjene kumulativne vrijednosti za pružaoce platnih usluga zahvaćene incidentom;
- 9) treće lice blagovremeno obavještava pružaoca platnih usluga o svim relevantnim informacijama u vezi sa incidentom i komunikaciji sa Centralnom bankom, do nivoa kojim se ne narušava povjerljivost informacija koje se odnose na druge pružaoce platnih usluga.

(4) Pružalac platnih usluga koji odluči da raskine ugovor kojim je trećoj strani povjerio izvještavanje u skladu sa st. 1 i 2 ovog člana, dužan je da o toj odluci obavijesti Centralnu banku bez odlaganja.

(5) Pružalac platnih usluga dužan je da bez odlaganja obavijesti Centralnu banku o svim bitnim promjenama i događajima koji utiču na treće lice kojem je povjerio izvještavanje u skladu sa st. 1 i 2 ovog člana i njegovu sposobnost da ispunjava tu obavezu.

(6) Pružalac platnih usluga dužan je da obavijesti Centralnu banku o značajnom operativnom ili sigurnosnom incidentu u skladu sa odredbama ove odluke, ako treće lice kojem je povjerio izvještavanje, propusti da informiše Centralnu banku o tome.

(7) Pružalac platnih usluga dužan je da obezbijedi da se izvještavanje u skladu sa ovim članom vrši na način kojim se izbjegava izvještavanje o istom incidentu od strane više lica.

(8) Pružalac platnih usluga dužan je da obezbijedi da se u situaciji u kojoj je operativni ili sigurnosni incident uzrokovan poremećajem u uslugama koje pruža pružalac



tehničke usluge ili infrastrukture, a koji utiče na više pružalaca platnih usluga, izvještavanje koje je povjereno trećem licu odnosi na podatke tog pojedinačnog pružaoca platnih usluga, osim u slučaju konsolidovanog izvještavanja.

### **III. INTERNI AKT**

#### **Procedura za izvještavanje o operativnim ili sigurnosnim incidentima**

##### **Član 12**

Pružalac platnih usluga dužan je da utvrdi proceduru za izvještavanje o operativnim i sigurnosnim incidentima u kojoj su jasno opisane sve uloge i odgovornosti za izvještavanje o tim incidentima i detaljno opisani postupci koje je pružalac platnih usluga uspostavio radi postupanja u skladu sa odredbama ove odluke.

### **IV. RAZMJENA INFORMACIJA SA DRUGIM NADLEŽNIM ORGANIMA**

#### **Procjena značaja incidenta za druge nadležne organe**

##### **Član 13**

(1) Centralna banka će procijeniti relevantnost prijavljenog značajnog operativnog ili sigurnosnog incidenta za druge nadležne organe, uzimajući u obzir sljedeće kriterijume i to da li:

- 1) su uzroci incidenta u nadležnosti drugog organa;
- 2) posljedice incidenta utiču na ostvarivanje zakonom utvrđenih ciljeva drugog nadležnog organa;
- 3) incident utiče ili bi mogao uticati na korisnike platnih usluga u velikoj razmjeri;
- 4) je incident ili je vjerovatno da će incident biti predmet značajnog medijskog izvještavanja.

(2) Centralna banka procjenu iz stava 1 ovog člana sprovodi kontinuirano tokom cjelokupnog trajanja operativnog ili sigurnosnog incidenta, kako bi utvrdila da li je došlo do promjena zbog kojih je određeni incident postao relevantan za drugi nadležni organ.

#### **Informacije o incidentu koje se razmjenjuju sa drugim nadležnim organima**

##### **Član 14**

(1) Centralna banka će o značajnom operativnom ili sigurnosnom incidentu obavijestiti drugi nadležni organ neposredno nakon prijema inicijalnog ili drugog izvještaja na osnovu kojeg je procijenila da je taj incident relevantan za taj organ i neposredno nakon prijema informacije da je ponovo uspostavljeno redovno poslovanje pružalaca platnih usluga zahvaćenih incidentom, odnosno nakon prijema prelaznog izvještaja.

(2) Radi predstavljanja operativnog ili sigurnosnog incidenta i njegovih mogućih posljedica, Centralna banka će drugom nadležnom organu, vodeći računa o

povjerljivosti i integritetu podataka, dostaviti naročito sljedeće informacije iz inicijalnog ili prelaznog izvještaja o tom incidentu:

- 1) datum i vrijeme klasifikacije incidenta kao značajnog;
- 2) datum i vrijeme otkrivanja incidenta;
- 3) datum i vrijeme početka incidenta;
- 4) datum i vrijeme kada je incident riješen ili se očekuje da će biti riješen;
- 5) kratak opis incidenta, uključujući djelove detaljnog opisa incidenta koji nijesu osjetljivi;
- 6) kratak opis mjera koje su preduzete ili se namjeravaju preduzeti u cilju oporavka od incidenta;
- 7) opis načina na koji bi incident mogao uticati na druge pružaoce platnih usluga i/ili infrastrukture;
- 8) opis medijske pokrivenosti, ako postoji;
- 9) uzrok incidenta.

(3) Centralna banka će izvršiti anonimizaciju podataka i izostaviti povjerljive informacije i informacije u vezi intelektualne svojine, prije dostavljanja informacija drugom nadležnom organu, ako zakonom nije drukčije uređeno.

(4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, Centralna banka može drugom nadležnom organu dostaviti informacije o nazivu i adresi pružaoca platnih usluga zahvaćenog incidentom, pod uslovom da je njihova povjerljivost zagarantovana.

## **V. ZAVRŠNA ODREDBA**

### **Stupanje na snagu**

#### **Član 15**

Ova odluka objaviće se u „Službenom listu Crne Gore“, a stupa na snagu danom stupanja na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o platnom prometu („Službeni list CG“, broj 111/22).

## **SAVJET CENTRALNE BANKE CRNE GORE**

O.br. 0101-7425-2/2023  
Podgorica, 05.10. 2023. godine

**PREDSJEDAVAJUĆI**  
**G U V E R N E R,**  
**dr Radoje Žugić, s.r.**

## PRILOG 1

Kriterijum	Manji nivo uticaja	Veći nivo uticaja
Transakcije zahvaćene operativnim ili sigurnosnim incidentom	<p>&gt; 10% redovnog obima transakcija pružaoca platnih usluga (u smislu broja transakcija)</p> <p><b>i</b></p> <p>trajanje incidenta &gt; 1 sat*</p> <p><b>ili</b></p> <p>&gt; 500 000 eura</p> <p><b>i</b></p> <p>trajanje incidenta &gt; 1 sat*</p>	<p>&gt; 25% redovnog obima transakcija pružaoca platnih usluga (u smislu broja transakcija)</p> <p><b>ili</b></p> <p>&gt; 15 000 000 eura</p>
Korisnici platnih usluga zahvaćeni operativnim ili sigurnosnim incidentom	<p>&gt; 5000</p> <p><b>i</b></p> <p>trajanje incidenta &gt; 1 sat*</p> <p><b>ili</b></p> <p>&gt; 10% korisnika platnih usluga pružaoca platnih usluga</p> <p><b>i</b></p> <p>trajanje incidenta &gt; 1 sat*</p>	<p>&gt; 50 000</p> <p><b>ili</b></p> <p>&gt; 25% korisnika platnih usluga pružaoca platnih usluga</p>
Dužina prekida pružanja usluge	> dva sata	Nije primjenljivo
Narušavanje sigurnosti mreže ili informacionog sistema	Da	Nije primjenljivo
Ekonomski uticaj	Nije primjenljivo	<p>&gt; maksimum (0,1% osnovnog kapitala**, 200 000 eura)</p> <p><b>ili</b></p> <p>&gt; 5 000 000 eura</p>
Visok nivo interne eskalacije	Da	Da i vjerovatno je da će se aktivirati krizni režim (ili njegov ekvivalent)
Drugi pružaoci platnih usluga ili relevantna infrastruktura potencijalno zahvaćeni operativnim ili sigurnosnim incidentom	Da	Nije primjenljivo
Reputacioni uticaj	Da	Nije primjenljivo

\* Prag koji se odnosi na trajanje incidenta u periodu dužem od jednog sata se primjenjuje samo na operativne incidente koji utiču na sposobnost pružaoca platnih usluga da inicira i/ili obrađuje transakcije.

\*\* Osnovni kapital u skladu sa propisima Centralne banke kojima se uređuje način izračunavanja osnovnog kapitala kreditnih institucija, odnosno platnih institucija i institucija za elektronski novac.

## **Uputstvo za utvrđivanje vrijednosti indikatora kriterijuma na osnovu kojih se vrši procjena značaja operativnog ili sigurnosnog incidenta**

### **1. Transakcije zahvaćene incidentom**

Transakcijama zahvaćenim operativnim ili sigurnosnim incidentom smatraju se sve platne transakcije koje su bile ili će vjerovatno biti direktno ili indirektno zahvaćene incidentom, a naročito transakcije koje se nijesu mogle inicirati ili obraditi, transakcije za koje je izmijenjen sadržaj poruke o plaćanju i transakcije koje su inicirane sa namjerom prevare (bez obzira da li su sredstva vraćena ili ne) ili čije je pravilno izvršenje spriječeno ili na bilo koji drugi način otežano incidentom.

U slučaju operativnih incidenata koji utiču na sposobnost iniciranja i/ili obrade transakcija, pružalac platnih usluga prijavljuje samo incidente koji traju duže od jednog sata. Dužina trajanja incidenta se mjeri od trenutka nastanka incidenta do trenutka oporavka redovnih aktivnosti/poslovanja do nivoa usluge koji je postojao prije nastanka incidenta.

Redovnim obimom transakcija smatra se godišnji dnevni prosjek platnih transakcija izvršenih platnim uslugama koje su zahvaćene incidentom, u prethodnoj godini. Ako pružalac platnih usluga smatra da tako dobijeni rezultat nije reprezentativan (na primjer zbog uticaja sezone), treba da koristi reprezentativniju metriku i da to detaljno obrazloži u odgovarajućem polju obrasca iz člana 7 stav 1 ove odluke.

### **2. Korisnici platnih usluga zahvaćeni incidentom**

Korisnicima platnih usluga zahvaćenim operativnim ili sigurnosnim incidentom smatraju se svi klijenti (domaći i strani, fizička i pravna lica) koji imaju zaključen ugovor sa pružaocem platnih usluga o korišćenju platne usluge koja je zahvaćena tim incidentom, a koji su pretrpjeli ili će vjerovatno pretrpjeti posljedice incidenta. Kada se vrši procjena broja korisnika platnih usluga koji su možda koristili platnu uslugu tokom trajanja operativnog ili sigurnosnog incidenta, ta procjena se sprovodi na osnovu prošlih aktivnosti korisnika platnih usluga.

Pružalac platnih usluga koji je dio grupe, uzima u obzir samo svoje korisnike platnih usluga. Pružalac platnih usluga koji pruža operativne usluge drugim pružaocima platnih usluga, uzima u obzir samo svoje korisnike platnih usluga (ako postoje), a pružalac platnih usluga koji koristi te operativne usluge, procjenu incidenta vrši u odnosu na svoje korisnike platnih usluga.

U slučaju operativnih incidenata koji utiču na sposobnost iniciranja i/ili obrade transakcija, pružalac platnih usluga prijavljuje samo incidente koji utiču na korisnike platnih usluga duže od jednog sata, pri čemu se dužina trajanja incidenta mjeri od trenutka nastanka incidenta do trenutka oporavka redovnih aktivnosti/poslovanja do nivoa usluge koji je postojao prije nastanka incidenta.

Ukupnim brojem korisnika platnih usluga smatra se utvrđeni, odnosno posljednji dostupni broj korisnika platnih usluga sa kojima je pružalac platnih usluga imao zaključen ugovor u trenutku nastanka operativnog ili sigurnosnog incidenta, a koji su mogli da koriste platne usluge zahvaćene tim incidentom. Prilikom utvrđivanja korisnika platnih usluga koji su mogli da koriste platne usluge zahvaćene operativnim ili sigurnosnim incidentom uzimaju se u obzir svi korisnici, nezavisno od njihove veličine i od toga da li se smatraju aktivnim ili pasivnim korisnicima platnih usluga.

### **3. Narušavanje sigurnosti mreže ili informacionog sistema**

Pružalac platnih usluga utvrđuje da li je zlonamjerna aktivnost ugrozila dostupnost, autentičnost, integritet ili povjerljivost mreže ili informacionog sistema (uključujući podatke) povezanih sa pružanjem platnih usluga.

### **4. Dužina prekida pružanja usluge**

Pružalac platnih usluga razmatra koliko je dug vremenski period u kojem je bilo koji zadatak, proces ili kanal koji se odnosi na pružanje platnih usluga bio prekinut ili će vjerovatno biti prekinut i na taj način onemogućiti:

- 1) iniciranje i/ili izvršavanje platne usluge; i/ili
- 2) pristup računu za plaćanje.

Pružalac platnih usluga mjeri dužinu prekida pružanja usluge od trenutka kada je prekid nastao, uzimajući u obzir vremenske intervale u kojima je otvoren za poslovanje, a koji su potrebni za izvršenje platnih usluga, kao i radno vrijeme i period predviđen za održavanje, gdje je to relevantno i primjenljivo. Ako pružalac platnih usluga ne može da utvrdi kada je prekid pružanja usluge nastao, dužinu prekida pružanja usluge može računati od trenutka kada je prekid otkriven.

### **5. Ekonomski uticaj**

Pružalac platnih usluga razmatra troškove koji se direktno mogu povezati sa incidentom kao i troškove koji su indirektno povezani sa incidentom, ako su ti troškovi poznati ili za koje je vrlo vjerovatno da će nastati. Pružalac platnih usluga, naročito uzima u obzir oduzeta novčana sredstva ili resurse, troškove zamjene hardvera ili softvera, ostale troškove za sprovođenje forenzičkih i korektivnih radnji, naknade zbog neispunjavanja ugovornih obaveza, kazne, druge obaveze i propuštene prihode.

### **6. Visok nivo interne eskalacije**

Pružalac platnih usluga razmatra da li je zbog uticaja operativnog ili sigurnosnog incidenta na platne usluge i/ili poslove povezane sa pružanjem platnih usluga njegov organ upravljanja obaviješten ili će vjerovatno biti obaviješten o incidentu, u skladu sa članom 25 stav 3 tačka 5 alineja 2 Odluke o sigurnosnim mjerama za operativne i sigurnosne rizike povezane sa platnim uslugama („Službeni list CG“ broj 47/23), putem vanrednih izvještaja i kontinuirano tokom životnog ciklusa incidenta, nezavisno od ustaljenog periodičnog postupka izvještavanja. Pružalac platnih usluga razmatra da li je zbog uticaja operativnog ili sigurnosnog incidenta na platne usluge i/ili poslove

povezane sa pružanjem platnih usluga aktiviran krizni režim ili će vjerovatno biti aktiviran.

## **7. Drugi pružaoci platnih usluga ili relevantnih infrastruktura potencijalno zahvaćeni incidentom**

Pružalac platnih usluga procjenjuje uticaj operativnog ili sigurnosnog incidenta na finansijsko tržište, u smislu infrastruktura finansijskog tržišta i/ili platnih šema koje ga podržavaju i druge pružaoce platnih usluga. Pružalac platnih usluga naročito procjenjuje da li se incident proširio ili će se vjerovatno proširiti na druge pružaoce platnih usluga, da li je uticao ili će vjerovatno uticati na nesmetano funkcionisanje infrastruktura finansijskog tržišta i da li je ugrozio ili će vjerovatno ugroziti ispravno funkcionisanje finansijskog sistema kao cjeline. Pružalac platnih usluga prilikom procjene razmatra različite aspekte uticaja operativnog ili sigurnosnog incidenta (na primjer: da li je incidentom zahvaćena komponenta/softver zaštićena autorskim pravom ili je javno dostupna, da li je ugrožena mreža interna ili spoljna i da li je pružalac platnih usluga prestao ili će vjerovatno prestati da ispunjava svoje obaveze u okviru infrastruktura finansijskog tržišta čiji je član).

## **8. Reputacioni uticaj**

Pružalac platnih usluga razmatra u kojoj mjeri je operativni ili sigurnosni incident, prema njegovom saznanju, postao ili će vjerovatno postati vidljiv na tržištu. Pružalac platnih usluga naročito razmatra vjerovatnoću da će incident prouzrokovati štetu zajednici i društvu, što koristi kao pouzdan indikator potencijalnog uticaja na njegovu reputaciju.

Pružalac platnih usluga uzima u obzir i da li:

- 1) su se korisnici platnih usluga i/ili drugi pružaoci platnih usluga žalili na negativan uticaj incidenta;
- 2) je incident uticao na vidljiv proces povezan sa platnim uslugama i da li je zbog toga predmet ili će vjerovatno biti predmet medijskog izvještavanja (u tradicionalnim medijima, na portalima, društvenim mrežama itd.);
- 3) je došlo do ili će vjerovatno doći do kršenja ugovornih obaveza, koje za posljedicu imaju objavljivanje informacija o pokretanju pravnih radnji protiv pružaoca platnih usluga;
- 4) je došlo do neusklađenosti sa regulatornim zahtjevima, što za posljedicu ima izricanje supervizorskih mjera ili kazni, a informacije o tome su objavljene ili će vjerovatno biti javno objavljene;
- 5) se slična vrsta incidenta ranije dogodila.

## Elektronski obrazac za prijavu incidenta

## List A - Inicijalni izvještaj

Inicijalni izvještaj	najkasnije 4 sata nakon što je incident klasifikovan kao značajan	Ukloni vrijednosti izabrane pomoću padajućeg menija
Datum izvještaja (DD/MM/YYYY)	Jedinstveni identifikacioni broj incidenta	Vrijeme (HH:MM)

A - Inicijalni izvještaj			
A 1 - OPŠTE INFORMACIJE			
<b>Vrsta izvještaja</b>			
Vrsta izvještaja			
<b>Pružalac platnih usluga (PPU) zahvaćen incidentom</b>			
Naziv PPU-a			
Nacionalni identifikacioni broj PPU-a			
Vodeći subjekt grupe, ako je primjenljivo			
Primarna kontakt osoba		E-mail	Telefon
Sekundarna kontakt osoba		E-mail	Telefon
<b>Izvještajni subjekt (popuniti ovaj dio u slučaju da je obaveza izvještavanja povjerena trećem licu tj. kada subjekt koji izvještava nije zahvaćen PPU)</b>			
Naziv izvještajnog subjekta			
Nacionalni identifikacioni broj subjekta			
Primarna kontakt osoba		E-mail	Telefon
Sekundarna kontakt osoba		E-mail	Telefon
A 2 - OTKRIVANJE I KLASIFIKACIJA INCIDENTA			
Datum i vrijeme otkrivanja incidenta (DD/MM/YYYY HH:MM)			
Datum i vrijeme klasifikacije incidenta (DD/MM/YYYY HH:MM)			
Incident otkrio		Ako ste odabrali 'Ostalo', navedite:	
Vrsta incidenta			
Kriterijumi za izvještavanje o značajnom incidentu			
<input type="checkbox"/> Transakcije zahvaćene incidentom <input type="checkbox"/> Korisnici platnih usluga zahvaćeni incidentom <input type="checkbox"/> Dužina prekida pružanja usluge <input type="checkbox"/> Narušavanje sigurnosti mreže ili informacionog sistema <input type="checkbox"/> Ekonomski uticaj <input type="checkbox"/> Visok nivo interne eskalacije <input type="checkbox"/> Drugi pružaci platnih usluga ili relevantna infrastruktura potencijalno zahvaćeni incidentom <input type="checkbox"/> Reputacioni uticaj			
Kratak, uopšteni opis incidenta			
Izvještavanje drugih nadležnih organa		Ako ste odabrali 'Da', navedite:	
Razlozi za kašnjenje u dostavljanju inicijalnog izvještaja			

U slučaju da se dostavlja konsolidovani izvještaj, neophodno je popuniti sljedeću tabelu:

KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ - POPIS PRUŽALACA PLATNIH USLUGA	
Naziv PPU	Jedinstveni identifikacioni broj PPU

# List B - Prelazni izvještaj

Prelazni izvještaj	najkasnije tri radna dana od dana dostavljanja inicijalnog izvještaja	Ukloni vrijednosti izabrane pomoću padajućeg menija
Datum izvještaja (DD/MM/GGGG)	<input type="text"/>	Vrijeme (HH:MM)
Jedinstveni identifikacioni broj incidenta	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## B - Prelazni izvještaj

### B 1 - OPŠTE INFORMACIJE

**Detaljniji opis incidenta:**

O kakvom se konkretno problemu radi?

Kako je incident započeo?

Kako se razvijao?

Koje su posljedice (naročito za korisnike platnih usluga)?

Jesu li korisnici platnih usluga obaviješteni o incidentu?  Ako ste odabrali 'Da', navedite:

Da li je povezan sa prethodnim incidentom/incidentima?  Ako ste odabrali 'Da', navedite:

Da li su zahvaćeni ili uključeni drugi pružaoci usluga/treća lica?  Ako ste odabrali 'Da', navedite:

Da li je pokrenuto upravljanje kriznom situacijom (interno i/ili spoljno)?  Ako ste odabrali 'Da', navedite:

Datum i vrijeme početka incidenta (ako su utvrđeni) (DD/MM/GGGG HH:MM)

Datum i vrijeme kad je incident riješen ili se očekuje da će biti riješen (DD/MM/GGGG HH:MM)

Funkcije zahvaćene incidentom

Autentifikacija/Autorizacija     Direktno poravnanje

Komunikacija     Indirektno poravnanje

Obračun/Kliring     Ostalo

Ako ste odabrali 'Ostalo', navedite:

Izmjene u prethodnim izvještajima

### B 2 - KLASIFIKACIJA INCIDENTA I INFORMACIJE O INCIDENTU

Transakcije zahvaćene incidentom

Nivo uticaja

Broj transakcija zahvaćenih incidentom

Kao udio (%) u redovnom obimu transakcija

Vrijednost transakcija zahvaćenih incidentom u EUR

Trajanje incidenta (primjenljivo samo na operativne incidente)

Komentari

Korisnici platnih usluga zahvaćeni incidentom

Nivo uticaja

Broj korisnika platnih usluga zahvaćenih incidentom

Kao udio (%) u ukupnom broju korisnika platnih usluga

Narušavanje sigurnosti mreže ili informacionog sistema

Opišite na koji način je zahvaćena mreža ili informacioni sistem

Dužina prekida pružanja usluge

Ukupna dužina prekida pružanja usluge: Dana:  Sati:  Minuta:

Ekonomski uticaj

Nivo uticaja

Direktni troškovi u EUR

Indirektni troškovi u EUR

Visok nivo interne eskalacije

Opišite nivo interne eskalacije incidenta i navedite da li je zbog njega aktiviran ili će vjerovatno biti aktiviran krizni režim (ili njegov ekvivalent) i opišite ga ukoliko jeste

Drugi pružaoci platnih usluga ili relevantna infrastruktura potencijalno zahvaćeni incidentom

Opišite na koji način bi ovaj incident mogao da utiče na druge PPU-ove i/ili infrastrukture

Reputacioni uticaj

Opišite na koji način bi incident mogao uticati na reputaciju PPU-a (npr. izvještavanje medija, objavljivanje kršenja zakona i pravnih radnji protiv PPU...)

### B 3 - OPIS INCIDENTA

Vrsta incidenta

Uzrok incidenta

Pod istragom

Zlonamjerna aktivnost

Greška u procesu

Kvar sistema

Ljudske greške

Spoljni događaji

Ostalo

Ako ste odabrali 'Ostalo', navedite:

Da li je incident na vas uticao direktno, ili indirektno preko pružaoca usluga?  Ako ste odabrali 'Indirektno', navedite naziv pružaoca usluge:

### B 4 - UTICAJ INCIDENTA

Generalni uticaj

Integritet     Povjerljivost

Dostupnost     Autentičnost

Komercijalni kanali zahvaćeni incidentom

Ogranci     Telefonsko bankarstvo     Prodajno mjesto (POS)

E-bankarstvo     Mobilno bankarstvo     Ostalo

E-trgovina     Bankomati

Ako ste odabrali 'Ostalo', navedite:

Platne usluge zahvaćene incidentom

Uplata gotovog novca na račun za plaćanje     Kreditni transferi     Novčane doznake

Isplata gotovog novca sa računa za plaćanje     Izvršavanje direktnih zaduženja     Usluge iniciranja plaćanja

Postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje     Kartična plaćanja     Usluge pružanja informacija o računu

Priznavanje platnih transakcija     Izdavanje platnih instrumenata

### B 5 - UBLAŽAVANJE INCIDENTA

Koje aktivnosti/mjere su do sada preduzete ili planirane u cilju oporavka od incidenta?

Da li je aktiviran plan kontinuiteta poslovanja i/ili plan oporavka informacionog sistema?

Ako jeste, kada? (DD/MM/GGGG HH:MM)

Ako jeste, opišite:



# List C - Finalni izvještaj

Odaberite vrstu izvještaja: <input type="text"/>	najkasnije 20 radnih dana od dostavljanja prelaznog izvještaja Obrazložite: (primjenjivo za incident koji je reklasifikovan u incident koji nije značajan)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Datum izvještaja (DD/MM/GGGG)		Vrijeme (HH:MM)	<input type="text"/>
Jedinstveni identifikacioni broj incidenta		<input type="text"/>	

Ukloni vrijednosti izabrane pomoću padajućeg menija

## C - Finalni izvještaj

Ukoliko nijeste poslali prelazni izvještaj, popunite i list B

### C 1 - OPŠTE INFORMACIJE

#### Informacije o ažuriranju podataka u inicijalnom izvještaju i prelaznom/prelaznim izvještajima

Izmjene u prethodnim izvještajima

Sve ostale relevantne informacije

#### Da li su ponovo uspostavljene originalne/prvobitne kontrole?

Ako nijesu, navedite o kojim se kontrolama radi i dodatni rok potreban za njihovo ponovno uspostavljanje

### C 2 - ANALIZA OSNOVNOG UZROKA I KOREKTIVNE MJERE

Šta je osnovni uzrok (ukoliko je poznat)?

Zlonamjerna aktivnost
  Greška u procesu
  Kvar sistema
  Ljudska greška
  Spoljni događaj
  Ostalo

Navedite preciznije:

<input type="checkbox"/> Zlonamjerna aktivnost <input type="checkbox"/> Prikupljanje informacija <input type="checkbox"/> Upadi <input type="checkbox"/> Distribuirani / Napad uskraćivanje usluge (D/Dos) <input type="checkbox"/> Namjerna interne aktivnosti <input type="checkbox"/> Namjerno spoljno fizičko oštećenje <input type="checkbox"/> Sigurnost sadržaja informacija <input type="checkbox"/> Prevarne radnje <input type="checkbox"/> Ostalo	<input type="checkbox"/> Greška u procesu <input type="checkbox"/> Nedostaci u praćenju i nadzoru <input type="checkbox"/> Problemi u komunikaciji <input type="checkbox"/> Neispravan rad <input type="checkbox"/> Neadekvatno upravljanje promjenama <input type="checkbox"/> Neadekvatnost internih procedura i dokumentacije <input type="checkbox"/> Problemi sa oporavkom <input type="checkbox"/> Ostalo	<input type="checkbox"/> Kvar sistema <input type="checkbox"/> Kvar hardvera <input type="checkbox"/> Mrežni ispad <input type="checkbox"/> Problemi sa bazom podataka <input type="checkbox"/> Kvar softvera/aplikacije <input type="checkbox"/> Fizičko oštećenje <input type="checkbox"/> Ostalo	<input type="checkbox"/> Ljudska greška <input type="checkbox"/> Nenamjerna greška <input type="checkbox"/> Ne preduzimanje aktivnosti <input type="checkbox"/> Nedovoljni resursi <input type="checkbox"/> Ostalo	<input type="checkbox"/> Spoljni događaj <input type="checkbox"/> Problem ili greška kod dobavljača/pružaoća tehničkih usluga <input type="checkbox"/> Viša sila <input type="checkbox"/> Ostalo
--	--	---	--	---

Ako ste odabrali 'Ostalo', navedite:

Ostale relevantne informacije o osnovnom uzroku

Glavne korektivne aktivnosti/mjere koje su preduzete ili planirane za sprječavanje ponavljanja incidenta u budućnosti, ako su poznate

### C 3 - DODATNE INFORMACIJE

Da li su drugi PPU-ovi obavješteni o incidentu?

Ako jesu, navedite više informacija

Da li su preduzete određene pravne radnje protiv PPU-a?

Ako jesu, navedite više informacija

Procjena efikasnosti preduzetih mjera

Navedite pojedinosti: