

## 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 izabrene pomoću padajućeg menija

Datum izvještaja (DD/MM/GGGG)

Jedinstveni identifikacioni broj incidenta

Vrijeme (HH:MM)

A - Inicijalni izvještaj

A 1 - OPŠTE INFORMACIJE

Vrsta izvještaja

Vrsta izvještaja

Pružalac platnih usluga (PPU) zahvaćen incidentom

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

Izvještajni subjekt (popuniti ovaj dio u slučaju da je obaveza izvještavanja povjerena trećem licu tj. kada subjekt koji izvještava nije zahvaćen PPU)

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/GGGG HH:MM)

Datum i vrijeme klasifikacije incidenta (DD/MM/GGGG HH:MM)

Incident otkrio

Vrsta incidenta

Ako ste odabrali 'Ostalo', navedite:

Kriterijumi za izvještavanje o značajnom incidentu

☐ Transakcije zahvaćene incidentom

☐ Korisnici platnih usluga zahvaćeni incidentom

☐ Dužina prekida pružanja usluge

☐ Narušavanje sigurnosti mreže ili informacionog sistema

☐ Ekonomski uticaj

☐ Visok nivo interne eskalacije

☐ Drugi pružaoci platnih usluga ili relevantna infrastruktura potencijalno zahvaćeni incidentom

☐ 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)

Jedinstveni identifikacioni broj incidenta

Vrijeme (HH:MM)

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?

Da li je povezan sa prethodnim incidentom/incidentima?

Da li su zahvaćeni ili uključeni drugi pružaoci usluga/treća lica?

Da li je pokrenuto upravljanje kriznom situacijom (interno i/ili spoljno)?

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

☐ Komunikacija

☐ Obracun/Kliring

☐ Direktno poravnanje

☐ Indirektno poravnanje

☐ Ostalo

Ako ste odabrali 'Ostalo', navedite:

Izmjene u prethodnim izvještajima

B 2 - KLASIFIKACIJA INCIDENTA I INFORMACIJE O INCIDENTU

Transakcije zahvaćene incidentom

Korisnici platnih usluga zahvaćeni incidentom

Narušavanje sigurnosti mreže ili informacionog sistema

Dužina prekida pružanja usluge

Ekonomski uticaj

Visok nivo interne eskalacije

Drugi pružaoci platnih usluga ili relevantna infrastruktura potencijalno zahvaćeni incidentom

Reputacioni uticaj

B 3 - OPIS INCIDENTA

Vrsta incidenta

Uzrok incidenta

Da li je incident na vas uticao direktno, ili indirektno preko pružaoca usluga?

B 4 - UTICAJ INCIDENTA

Generalni uticaj

Komercijalni kanali zahvaćeni incidentom

Platne usluge zahvaćene incidentom

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:<br><input type="text"/>                            |  | najkasnije 20 radnih dana od dostavljanja prelaznog<br>izvještaja |  |
| (primjenjivo za incident koji je reklasifikovan u incident koji nije značajan) |  | Obrazložite:<br><input type="text"/>                              |  |
|                                                                                |  | <a href="#">Kloniraj ovaj izveštaj</a>                            |  |
| Datum izvještaja (DD/MM/YYYY)<br><input type="text"/>                          |  | Vrijeme (HH:MM)<br><input type="text"/>                           |  |
| Jedinstveni identifikacioni broj incidenta<br><input type="text"/>             |  |                                                                   |  |

| C - Finalni izvještaj                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ukoliko nije poslali prelazni izvještaj, popunite i list B                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| C 1 - OPŠTE INFORMACIJE                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Informacije o ažuriranju podataka u inicijalnom izvještaju i prelaznom/prelaznim izvještajima</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Izmjene u prethodnim izvještajima                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Sve ostale relevantne informacije                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Da li su ponovo uspostavljene originalne/prvobitne kontrole?</b>                                                                   | ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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)?                                                                                             | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 18%;"><input type="checkbox"/> Zlonamjerna aktivnost</div> <div style="width: 18%;"><input type="checkbox"/> Greška u procesu</div> <div style="width: 18%;"><input type="checkbox"/> Kvar sistema</div> <div style="width: 18%;"><input type="checkbox"/> Ljudska greška</div> <div style="width: 18%;"><input type="checkbox"/> Spoljni događaj</div> <div style="width: 18%;"><input type="checkbox"/> Ostalo</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Navedite preciznije:                                                                                                                  | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 18%;"> <input checked="" type="checkbox"/> Zlonamjerni kod<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Prikupljanje informacija<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Upadi<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Distribuirani / Napad uskraćivanja usluge (D/DoS)<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Namjerne interne aktivnosti<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Namjerno spoljno fizičko oštećenje<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Sigurnost sadržaja informacija<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Prevarne radnje<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Ostalo         </div> <div style="width: 18%;"> <input checked="" type="checkbox"/> Nedostaci u praćenju i nadzoru<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Problemi u komunikaciji<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Neispravan rad<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Neadekvatno upravljanje promjenama<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Neadekvatnost internih procedura i dokumentacije<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Problemi sa oporavkom<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Ostalo         </div> <div style="width: 18%;"> <input checked="" type="checkbox"/> Kvar hardvera<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Mrežni ispad<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Problemi sa bazom podataka<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Kvar softvera/aplikacije<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Fizičko oštećenje<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Ostalo         </div> <div style="width: 18%;"> <input checked="" type="checkbox"/> Nenamjerna greška<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Ne preduzimanje aktivnosti<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Nedovoljni resursi<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Ostalo         </div> <div style="width: 18%;"> <input checked="" type="checkbox"/> Problem ili greška kod dobavljača/pružaoča tehničkih usluga<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Viša sila<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Ostalo         </div> </div> |
| Ostale relevantne informacije o osnovnom uzroku                                                                                       | Ako ste odabrali "Ostalo", navedite:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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 objavljeni 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 pojedini:                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |